

┌ 170 Fiches de Révision ┐
CAP Fleuriste
└ Fleuriste ┘

✓ Fiches de révision

✓ Fiches méthodologiques

✓ Tableaux et graphiques

✓ Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

4,5/5 selon l'Avis des Étudiants



coursapfleuriste.fr

Préambule

1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Lea** !

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi www.courscapfleuriste.fr pour tes révisions.

Si tu lis ces lignes, tu as fait le choix de la **réussite**, bravo.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **CAP Fleuriste** avec une moyenne de **13,86/20** à l'examen final.

2. Pour aller beaucoup plus loin :

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100 % vidéo** dédiée au domaine **Agriculture & Environnement** pour maîtriser toutes les notions.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h08 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du CAP.



3. Contenu du dossier Agriculture & Environnement :

1. **Vidéo 1 – Systèmes de production agricole et filières (17 min)** : Vue d'ensemble des modèles et circuits agricoles.
2. **Vidéo 2 – Gestion technico-économique d'une exploitation (15 min)** : Vue d'ensemble des modèles et circuits agricoles.
3. **Vidéo 3 – Agroéquipement, sécurité et organisation des chantiers (15 min)** : Vue d'ensemble des modèles et circuits agricoles.
4. **Vidéo 4 – Sols, environnement et gestion des milieux naturels (15 min)** : Vue d'ensemble des modèles et circuits agricoles.
5. **Vidéo 5 – Animaux, bien-être, hygiène et qualité des productions (16 min)** : Vue d'ensemble des modèles et circuits agricoles + Bonus.

➔ Découvrir

Table des matières

Français	Aller
Chapitre 1 : Compréhension de documents	Aller
Chapitre 2 : Expression écrite	Aller
Chapitre 3 : Orthographe et grammaire	Aller
Chapitre 4 : Prise de parole	Aller
Histoire-Géographie et Enseignement moral et civique	Aller
Chapitre 1 : Repères historiques	Aller
Chapitre 2 : Lecture de cartes	Aller
Chapitre 3 : Citoyenneté et règles	Aller
Mathématiques-Sciences physiques et chimiques	Aller
Chapitre 1 : Calculs et proportions	Aller
Chapitre 2 : Mesures et conversions	Aller
Chapitre 3 : Phénomènes simples	Aller
Chapitre 4 : Données et graphiques	Aller
Prévention-Santé-Environnement	Aller
Chapitre 1 : Risques au travail	Aller
Chapitre 2 : Hygiène et prévention	Aller
Chapitre 3 : Gestes de secours	Aller
Langue vivante (Anglais)	Aller
Chapitre 1 : Compréhension orale	Aller
Chapitre 2 : Dialogues avec un client	Aller
Chapitre 3 : Vocabulaire professionnel	Aller
Chapitre 4 : Messages simples	Aller
Botanique et reconnaissance des végétaux	Aller
Chapitre 1 : Noms courants et latins	Aller
Chapitre 2 : Familles et caractéristiques	Aller
Chapitre 3 : Besoins des plantes	Aller
Chapitre 4 : Entretien et conservation	Aller
Chapitre 5 : Choix selon la saison	Aller
Technologie et environnement professionnel	Aller
Chapitre 1 : Matériels et outils	Aller
Chapitre 2 : Techniques de base	Aller
Chapitre 3 : Organisation du poste	Aller
Chapitre 4 : Hygiène et sécurité	Aller

Arts appliqués	Aller
Chapitre 1 : Couleurs et harmonies	Aller
Chapitre 2 : Formes et volumes	Aller
Chapitre 3 : Croquis rapides	Aller
Chapitre 4 : Lecture d'une intention	Aller
Chapitre 5 : Présentation visuelle	Aller
Pratique florale	Aller
Chapitre 1 : Préparer les végétaux	Aller
Chapitre 2 : Réaliser une composition	Aller
Chapitre 3 : Réaliser un bouquet	Aller
Chapitre 4 : Finitions et présentation	Aller
Vente-conseil et accompagnement de la vente	Aller
Chapitre 1 : Accueil et écoute	Aller
Chapitre 2 : Argumentaire produit	Aller
Chapitre 3 : Proposition de services	Aller
Chapitre 4 : Encaissement et suivi	Aller
Chapitre 5 : Mise en valeur du rayon	Aller
Environnement économique, juridique et social	Aller
Chapitre 1 : Rôle de l'entreprise	Aller
Chapitre 2 : Droit du travail	Aller
Chapitre 3 : Documents commerciaux simples	Aller
Chapitre 4 : Règles et responsabilités	Aller

Français

Présentation de la matière :

En **CAP Fleuriste (Fleuriste)**, le Français t'aide à lire vite et juste, à écrire clairement, et à parler avec assurance. Tu t'en sers pour expliquer une composition, répondre à un client, ou rédiger un message simple mais pro. J'ai vu un camarade gagner 2 points en ordonnant mieux ses arguments.

Cette matière conduit à l'évaluation « Français, histoire-géographie et EMC » avec un **coefficient 3**. En voie scolaire ou apprentissage, c'est en **CCF en 2e année**, avec un écrit en **3 étapes de 40 minutes** et un oral lié au métier. Hors CCF, tu as un écrit de 2 heures, puis un oral de 10 minutes.

Conseil :

Travaille comme à l'examen: entraîne-toi à répondre à des questions de compréhension, puis à produire 20 à 30 lignes avec une idée principale, 2 arguments, et une conclusion courte. Le piège classique, c'est de partir hors sujet ou d'oublier la situation de communication.

Organise-toi simplement:

- Faire 2 entraînements de 30 minutes par semaine
- Apprendre 10 connecteurs logiques et les réutiliser
- Relire 5 minutes en fin de devoir pour corriger accords et ponctuation

Pour l'oral, prépare 1 réalisation florale ou 1 expérience en entreprise, et répète 3 fois en te chronométrant, tu seras plus fluide le jour J.

Table des matières

Chapitre 1 : Compréhension de documents	Aller
Chapitre 2 : Expression écrite	Aller
1. Écrire pour le client et pour toi	Aller
2. Organiser ton texte et le plan	Aller
3. Soigner le style et l'orthographe	Aller
Chapitre 3 : Orthographe et grammaire	Aller
1. Règles d'orthographe à retenir	Aller
2. Accords et particularités utiles pour la fleuristerie	Aller
3. Mettre en pratique sur le terrain	Aller
Chapitre 4 : Prise de parole	Aller

Chapitre 1 : Compréhension de documents

1. Lire et comprendre différents documents :

Étape 1 – survol du corpus :

La première étape consiste à survoler rapidement les documents, repérer titres, dates et auteurs. Consacre 5 à 10 minutes par document pour te faire une idée générale avant de lire en détail.

Lecture active et prise de notes :

Pendant la lecture active, souligne, note en marge et reformule les phrases clés. Vise 6 à 10 idées principales au total, écris des mots-clés plutôt que des longues citations.

Repérer les idées principales :

Repère le thème, l'argument principal et les exemples. Classe les informations par pertinence, ce geste te permettra de gagner du temps lors de la rédaction d'un résumé.

Exemple d'analyse rapide :

Un élève lit une fiche technique sur 7 variétés de roses et note en 10 minutes les deux variétés les plus adaptées selon la saison et le prix.

Type de document	Utilité pour le CAP
Fiche technique	Permet de connaître entretien, saisonnalité et prix de la fleur
Catalogue fournisseur	Aide à comparer références et tarifs pour établir un devis
Brief client	Donne les attentes et contraintes, utiles pour la proposition finale
Article professionnel	Apporte contexte, tendances et vocabulaire spécifique du métier

2. Rédiger un résumé ou une synthèse :

Plan simple :

Un plan classique comporte introduction, développement en 2 ou 3 idées et conclusion courte. Prévois 5 phrases par partie pour un résumé clair et lisible en 150 à 200 mots.

Utiliser des connecteurs :

Place des connecteurs logiques pour structurer ton texte, par exemple: d'abord, ensuite, en revanche, enfin. N'en abuse pas, varie-les pour que le texte reste fluide.

Vérifier cohérence et orthographe :

Relis toujours ton travail à voix haute, corrige les accords, les homophones et les dates. Consacre 10 minutes à cette relecture pour éliminer les fautes et incohérences.

Exemple de synthèse courte :

En 45 minutes, l'étudiant synthétise 3 documents, identifie 8 idées et rédige une synthèse de 180 mots avec 4 connecteurs pertinents et une introduction claire.

Mini cas concret :

Contexte: stage en boutique, on te demande de résumer un brief client pour un mariage de 60 invités avec budget 1 200 euros, livraison le lendemain.

Étapes :

Étapes: lire le brief et la fiche produit, noter 6 besoins prioritaires, proposer 3 variantes de bouquet avec prix estimés. Temps total estimé 90 minutes.

Résultat et livrable attendu :

Résultat: tu rends un document d'une page, 200 mots, présentant 3 propositions chiffrées et un calendrier. Livrable attendu: fiche client synthétique au format papier et PDF.

Astuce organisation :

Arrive 10 minutes avant ta prise de poste pour relire les dossiers, ça te permet de préparer le matériel et d'éviter le stress inutile.

Élément	Question à se poser
Survol	Quel est le type et l'objectif du document
Lecture active	Quelles sont les 6 à 10 idées essentielles
Synthèse	Comment ordonner les informations pour le lecteur
Vérification	Y a-t-il des fautes ou des incohérences
Livraison	Le format et le délai sont-ils respectés

Ce qu'il faut retenir

Pour comprendre un corpus, commence par un **survol rapide du corpus** : repère titres, dates, auteurs (5 à 10 min). Ensuite, fais une **lecture active efficace** en soulignant et en reformulant pour extraire 6 à 10 idées.

- Identifie thème, argument et exemples, puis hiérarchise les infos selon leur pertinence.
- Adapte-toi au document : fiche technique, catalogue, brief client, article pro.

- Pour la synthèse, suis un plan simple (intro, 2-3 idées, conclusion) et utilise quelques connecteurs variés.
- Termine par une **relecture à voix haute** pour corriger fautes, dates et incohérences.

En situation pro, note les besoins prioritaires et livre un document court, clair et chiffré, dans le format et le délai demandés. L'organisation en amont réduit le stress et accélère la rédaction.

Chapitre 2 : Expression écrite

1. Écrire pour le client et pour toi :

Objectif et destinataire :

Savoir pourquoi tu écris et pour qui est la base. Pour un client, privilégie un ton clair, commercial et rassurant, pour un collègue donne des détails techniques et pratiques.

Types de textes utiles :

- Fiche produit pour la boutique
- Étiquette de bouquet avec composition et prix
- Mail de confirmation de commande
- Annonce courte pour réseaux sociaux

Exemple d'une fiche produit courte :

Bouquet printemps, mélange de pivoines et d'œillets, hauteur 40 cm, disponible en 3 tailles. Livraison sous 24 heures, emballage soigné, option carte à message incluse.

2. Organiser ton texte et le plan :

Plan simple :

Un bon texte suit souvent trois parties : introduction courte, développement clair et phrase de conclusion ou appel à l'action. Cette structure s'applique à une fiche produit comme à un mail.

Méthode pratico-pratique :

- Étape 1, clarifie l'objectif et le public
- Étape 2, note 3 idées principales à communiquer
- Étape 3, rédige 1er jet puis relis et coupe le superflu

Exemple d'une phrase d'accroche pour un bouquet :

Offre un rayon de soleil, bouquet composé de fleurs de saison qui apportent couleur et fraîcheur, livraison express disponible.

3. Soigner le style et l'orthographe :

Vocabulaire clé :

Utilise des mots précis comme saisonnier, tonique, durable, feuillage, coloris, et indique la hauteur ou le diamètre quand c'est utile pour le client.

Erreurs fréquentes et astuces de stage :

En stage j'ai vu 3 erreurs répétées : confondre noms de fleurs, oublier accords et négliger les dimensions. Relis à voix haute et demande à un collègue de vérifier 5 descriptions clés.

Mini cas concret :

Contexte, la boutique prépare la fête des mères avec 12 bouquets à présenter. Étapes, brief, rédaction de 12 descriptions de 35 à 45 mots, relecture et impression des étiquettes A6. Résultat, 12 fiches prêtes en 2 heures. Livrable attendu, 12 descriptions numériques et 12 étiquettes A6 imprimées.

Tâche	Pourquoi	Temps estimé
Rédiger la fiche produit	Permet de vendre et d'informer le client	10 à 12 minutes par fiche
Relire à voix haute	Détecte les fautes et la lourdeur	2 à 3 minutes
Vérifier les noms de fleurs	Évite les erreurs techniques qui nuisent à la crédibilité	5 minutes pour 10 items
Ajouter un appel à l'action	Augmente les chances d'achat ou de contact	1 minute

Petites ressources pratiques :

- Connecteurs utiles, par exemple donc, car, toutefois, enfin
- Vérifie toujours les accords et l'orthographe des plantes
- Pour un post, vise 1 à 2 phrases et une photo claire

Exemple d'optimisation d'une fiche produit :

Tu passes d'une description de 70 mots peu lisible à une version de 35 mots claire, ce qui augmente la compréhension client et réduit le temps de lecture de 40 à 20 secondes.

Ce qu'il faut retenir

Pour bien rédiger, commence par définir **objectif et destinataire** : tu n'écris pas pareil pour un client (clair, rassurant) que pour un collègue (technique, pratique).

- Applique un **plan en trois parties** : intro courte, infos clés, conclusion ou appel à l'action.
- Garde 3 idées principales, fais un 1er jet, puis coupe le superflu.
- Soigne le style avec **mots précis et dimensions**, et évite les erreurs sur les noms de fleurs.
- Fais une **relecture à voix haute** et fais vérifier quelques fiches importantes.

Vise des textes utiles (fiche produit, étiquette, mail, post) et concis. Plus c'est lisible, plus tu gagnes du temps et tu rassures le client.

Chapitre 3 : Orthographe et grammaire

1. Règles d'orthographe à retenir :

Accords simples :

Pour les étiquettes et devis, accorde le nom et l'adjectif en genre et en nombre. Par exemple, écris "rose rouge", "roses rouges", vérifie toujours le pluriel sur les quantités indiquées.

Accents et majuscules :

Les accents sont indispensables, même sur les majuscules. Sur une affiche, écris "Été" et non "Ete", cela évite les erreurs qui font perdre des points en contrôle ou en stage.

Exemple d'orthographe sur une étiquette :

Étiquette pour un bouquet de 12 roses : "Bouquet rond, 12 roses rouges, livraison le 12/05". Chaque mot compte pour la lisibilité et le professionnalisme.

2. Accords et particularités utiles pour la fleuristerie :

Couleurs et invariables :

Certains adjectifs de couleur restent invariables quand ils viennent d'un nom d'objet, par exemple "des roses orange". Apprends la liste des couleurs invariables pour éviter les fautes courantes.

Participe passé avec avoir et être :

Le participe passé employé avec avoir s'accorde avec le complément d'objet direct placé avant le verbe. Sur une fiche technique, cela change le sens et la correction grammaticale, fais attention.

Astuce de stage :

Relis systématiquement les fiches produit avant impression, 2 minutes suffisent pour corriger une faute visible et gagner en crédibilité auprès du client.

3. Mettre en pratique sur le terrain :

Mini cas concret :

Contexte : commande de 20 bouquets pour un mariage, rédige les étiquettes et la fiche commande. Étapes : vérification orthographique, harmonisation des pluriels, validation par le responsable. Résultat : zéro faute sur 20 étiquettes, gain de 15 minutes.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Rédaction groupée des 20 étiquettes en 30 minutes, relecture croisée par deux personnes, correction de 3 homophones et impression finale. Livrable attendu : 20 étiquettes imprimées sans faute.

Homophones fréquents à surveiller :

Voici un mémo rapide des homophones qui te piègent souvent en magasin, garde-le sous la caisse pour les vérifications rapides avant impression.

Mot confondu	Correction
à / a	À pour lieu, a pour verbe avoir conjugué
et / est	Et pour liaison, est pour le verbe être
leur / leurs	Leur si possesseur unique, leurs si plusieurs objets
ces / ses	Ces pour désigner, ses pour possession
ou / où	Ou pour alternative, où pour lieu
on / ont	On sujet indéfini, ont verbe avoir
mais / mes	Mais pour opposition, mes pour possession

Rituel de vérification avant livraison :

Adopte une routine simple : vérifie les noms propres, la date, les quantités, l'accord des adjectifs, puis relis à voix haute. Cette méthode réduit les erreurs et rassure le client.

Astuce d'organisation :

Garde une liste de 10 erreurs fréquentes sur ton téléphone, tu y jetteras un œil avant chaque grande commande, c'est rapide et efficace.

Check-list opérationnelle :

Utilise ce tableau en magasin pour le contrôle final avant impression ou livraison, il contient 5 points clés faciles à appliquer.

Étape	Action	Durée estimée
Vérifier les quantités	Comparer bon de commande et étiquettes	1 minute
Contrôler les accords	Accorder adjectifs et noms	2 minutes
Relire les homophones	Vérifier les mots fréquents confondus	1 minute
Vérifier les accents	S'assurer des accents sur majuscules	30 secondes
Validation finale	Relire à voix haute et signer	1 minute

Petit guide pratique pour rédiger efficacement :

Plan simple : commence par l'information essentielle, utilise des phrases courtes et des listes pour les composants, évite les tournures longues. Ce format séduit le client et protège contre les erreurs.

Exemple d'étiquette claire :

Livraison 12/06, Bouquet: 12 roses rouges, Fleurs complémentaires: gypsophile blanche, Remarques: sans ruban. Cinq éléments suffisent pour être clair et correct.

Ressenti :

Souvent, la première fois en boutique j'ai passé 10 minutes de relecture pour 3 mots, et j'ai évité une grosse erreur sur une facture, c'était instructif.

Ce qu'il faut retenir

Pour tes étiquettes et fiches, vise une écriture nette : **accords en genre** et en nombre, **accents sur majuscules**, et vigilance sur les couleurs parfois invariables. Avec les participes passés, l'accord dépend du placement du COD.

- Contrôle quantités, pluriels et accords avant impression.
- Vérifie les homophones fréquents (à/a, et/est, ces/ses, où/ou, on/ont).
- Applique une **relecture à voix haute** et, si possible, une relecture croisée.
- Rédige court : infos essentielles, listes, sans phrases longues.

En adoptant une **routine de vérification** (noms propres, date, quantités, accords, accents), tu réduis les fautes visibles, gagnes du temps sur les grandes commandes et renforces ta crédibilité auprès du client.

Chapitre 4 : Prise de parole

1. Préparer ta prise de parole :

Objectif et public :

Avant de parler, définis ton objectif précis, vendre, conseiller ou informer, et identifie ton interlocuteur, client pressé, organisateur d'événement ou jury d'examen. Cela oriente ton vocabulaire et ton ton.

Plan simple :

Prépare un plan en 3 parties : accroche, développement en 2 ou 3 arguments, et conclusion avec appel à l'action clair. Ce plan te permet de rester dans les 1 à 3 minutes exigées.

Durée et repères :

Pour une présentation de produit, vise 1 à 2 minutes, pour un oral d'examen, vise 3 à 5 minutes. Mesure-toi avec une montre pendant tes répétitions pour tenir ces repères.

Exemple d'organisation d'une présentation :

Tu ouvres par une accroche de 10 secondes, tu présentes 3 points clés sur le bouquet en 60 secondes, et tu conclus par l'offre et le prix en 20 secondes.

2. Travailler ta voix et ton attitude :

Respiration et voix :

Respire profondément avant de parler, inspire en 3 secondes et expire doucement. Parle lentement, articule, et modère le volume pour être entendu sans crier dans la boutique.

Posture et regard :

Garde le buste droit, les épaules détendues et regarde ton interlocuteur. Un sourire naturel et un contact visuel de 2 à 3 secondes confortent la confiance du client.

Gestion du stress :

Apprends une mini routine de 30 secondes avant la prise de parole, respirations et ancrage des pieds. En stage, j'ai réduit mon trac de 50% en répétant 5 fois mes phrases clés.

Astuce de stage :

Crée-toi 3 phrases d'ouverture prêtes à l'emploi, elles te sauvent quand le client arrive sans prévenir.

Étape	Action	Temps indicatif
Accroche	Salutation et ouverture courte	10 à 20 secondes

Écoute	Questionner pour comprendre le besoin	30 à 60 secondes
Proposition	Présenter l'offre en 2 ou 3 points	45 à 90 secondes
Conclusion	Appel à l'action, prix ou prochaine étape	10 à 30 secondes

3. Converser avec le client et argumenter :

Structure de l'argumentation :

Adopte la règle 3-3 : trois arguments courts, each with a benefit for the client. Mets en avant esthétique, tenue et budget, en commençant par le plus important pour ton interlocuteur.

Répondre aux objections :

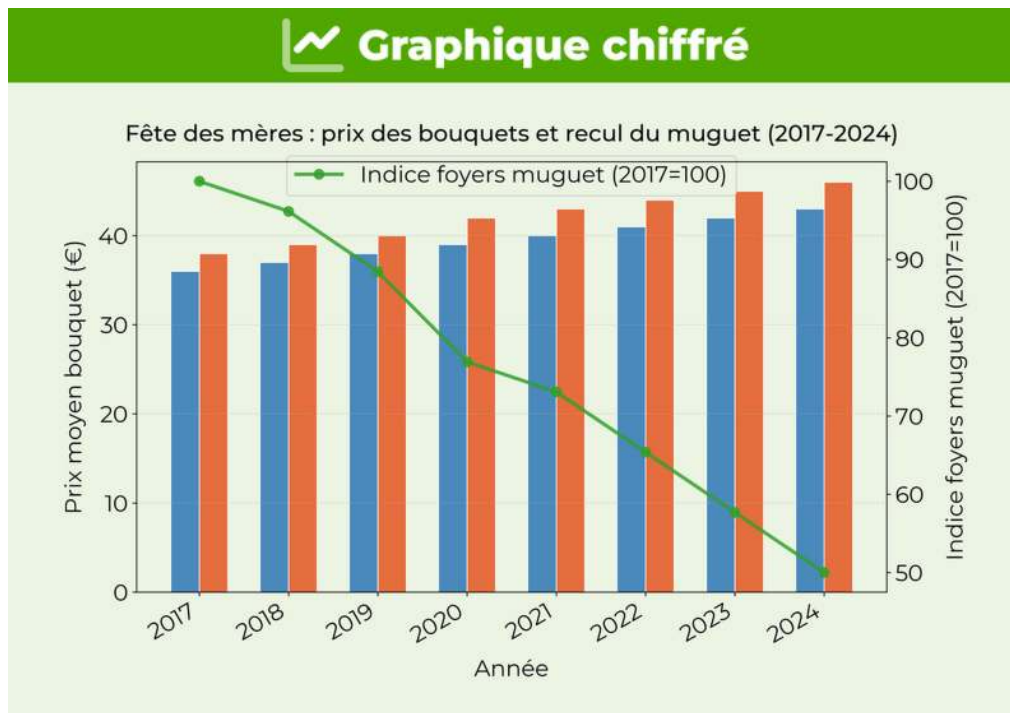
Écoute l'objection, reformule en 1 phrase, apporte 1 réponse concrète avec un exemple et propose une alternative si nécessaire pour garder la vente possible.

Conclusion et appel à l'action :

Conclue toujours en demandant une décision claire, proposer une réservation, un essai ou un paiement. Un choix donné augmente la conversion, par exemple proposer 2 options plutôt que 5.

Exemple d'argumentaire pour un bouquet :

« Ce bouquet tient 7 jours en vase, utilise des fleurs de saison pour limiter le coût, et s'adapte à un budget de 40 à 60 euros. Préférez-vous l'option classique ou premium ? ».



Mini cas concret :

Contexte :

Un client prépare un enterrement et dispose d'un budget de 120 euros, il veut un rendu sobre et livrer en 24 heures.

Étapes :

1. Accueil et écoute, 2. Proposition de 2 modèles adaptés, 3. Présentation de l'entretien des fleurs et du tarif détaillé, 4. Validation et prise en charge de la livraison.

Résultat et livrable :

Résultat : vente conclue en 8 minutes, livraison confirmée pour le lendemain. Livrable attendu : fiche client + fiche produit avec prix 120 euros, 3 arguments de vente et instructions de livraison.

Check-list opérationnelle :

Élément	Question à se poser
Accueillir	Le client est-il pressé ou disponible ?
Écouter	Quel est le besoin principal et le budget ?
Argumenter	Quels sont 3 bénéfices concrets pour le client ?
Conclure	Quelle action proposer pour finaliser la vente ?
Suivi	Remplir la fiche client et noter la date de livraison

Ce qu'il faut retenir

Avant de parler, fixe ton **objectif et public**. Utilise un **plan en 3 parties** pour tenir 1 à 5 minutes.

- Repères : accroche 10-20 s, écoute 30-60 s, proposition 45-90 s, conclusion 10-30 s.
- Voix et posture : respire 3 s, parle lentement, articule, volume modéré, buste droit, regard 2-3 s, **routine anti-stress** 30 s.
- Vente : règle 3-3, bénéfices client, objection (écoute, reformule, réponse, alternative) puis **appel à l'action** avec 2 choix.

Répète avec une montre et prépare 3 phrases d'ouverture. Tu réduis le stress et tu sécurises la décision du client.

Histoire-Géographie et Enseignement moral et civique

Présentation de la matière :

En CAP Fleuriste (Fleuriste), cette matière mène à l'épreuve « **Français, histoire-géographie et EMC** » avec un **coefficient de 3**. En CCF, l'histoire-géographie et l'EMC passent en **oral de 15 minutes** maximum, en dernière année, avec 12 points pour l'histoire-géographie et 8 points pour l'EMC.

Tu travailles des repères dans le temps et l'espace, et tu apprends à argumenter sur des valeurs citoyennes. J'ai déjà vu un camarade perdre ses moyens à l'oral juste parce qu'il n'avait pas préparé 2 phrases d'intro, ça m'a marqué. En épreuve ponctuelle, l'oral d'histoire-géographie et d'EMC dure 15 minutes avec 5 minutes de préparation.

Conseil :

Pour réussir, vise une routine simple: 20 minutes, 3 fois par semaine. Révise 5 repères chronologiques, 5 repères spatiaux, et 3 valeurs de la République, puis entraîne-toi à les réutiliser sur 1 document, sans réciter ton cours.

Le jour J, tu dois expliquer le sens du document et défendre une idée claire. Prépare une mini-méthode:

- Constitue 8 documents faciles à présenter
- Entraîne-toi à parler 3 minutes
- Ajoute 1 exemple lié au magasin

Le piège fréquent, c'est de décrire sans analyser, alors contextualise, définis 2 notions, et conclus avec 1 idée citoyenne ou professionnelle, même très simple.

Table des matières

Chapitre 1 : Repères historiques	Aller
1. Origines et évolutions générales	Aller
2. Fleurs, styles et influences en contexte	Aller
Chapitre 2 : Lecture de cartes	Aller
1. Comprendre les éléments d'une carte	Aller
2. Lire une carte thématique	Aller
3. Utiliser la carte en atelier et en stage	Aller
Chapitre 3 : Citoyenneté et règles	Aller
1. Comprendre la citoyenneté et ses règles	Aller
2. Règles en entreprise et en stage	Aller
3. Agir en citoyen dans ton métier	Aller

Chapitre 1 : Repères historiques

1. Origines et évolutions générales :

Contexte et dates :

Je vais te présenter rapidement les grandes étapes qui ont façonné le métier de fleuriste, depuis l'Antiquité jusqu'au 20e siècle, avec un focus sur l'évolution du commerce et des techniques.

Acteurs et lieux principaux :

Les Egyptiens, les Grecs et les Romains utilisaient déjà des fleurs pour cérémonies, la France et les Pays-Bas ont joué un rôle clé à partir du 17e et 19e siècle dans la production et le commerce.

Impact sur le métier aujourd'hui :

Ces évolutions expliquent pourquoi aujourd'hui, pour ton CAP Fleuriste, tu dois connaître autant la botanique que la mise en scène, maîtriser environ 40 techniques de base et t'adapter aux tendances saisonnières.

Exemple d'utilisation d'une technique ancienne :

Dans un atelier, j'ai refait une guirlande à la mode romaine en 2 heures, en choisissant 10 fleurs différentes pour recréer texture et couleur, la vitrine a attiré 15 clients en plus ce jour-là.

2. Fleurs, styles et influences en contexte :

Styles selon les périodes :

Tu dois repérer cinq styles principaux, la couronne antique, le bouquet médiéval, le bouquet baroque, le langage des fleurs du 19e siècle et le minimalisme contemporain depuis le 20e siècle.

Tableau récapitulatif des époques utiles :

Époque	Dates	Point utile pour toi
Antiquité	Jusqu'au 5e siècle	Usage cérémoniel et compositions simples, idées pour vitrines thématiques
Renaissance	15e au 17e siècle	Richesse ornementale, motifs à réutiliser pour créations baroques
19e siècle	1800 à 1900	Langage des fleurs et début de commercialisation moderne, utile pour étiquettes historiques
20e siècle	1900 à 2000	Industrialisation et diversification des variétés, impact sur approvisionnement et prix

Cas concret : reconstitution de vitrine historique :

Contexte: pour le 10e anniversaire du magasin, tu réalises une vitrine historique qui montre l'évolution des bouquets, prévue sur 3 jours avec un budget de 150 euros et 12 compositions.

- Recherche d'images et de motifs historiques
- Achat de fleurs et matériaux pour 150 euros
- Montage des 12 compositions sur 3 jours
- Rédaction de 3 panneaux explicatifs

Résultat: tu obtiens 12 compositions exposées, 3 panneaux explicatifs et une couverture photo pour les réseaux, la vitrine a renforcé l'identité du magasin et facilité la vente d'au moins 8 compositions.



Couper les tiges en biseau améliore l'absorption d'eau, permettant une durée de vie prolongée des fleurs

Livrable attendu :

Livrable attendu: 12 compositions signées, 3 panneaux explicatifs, un budget respecté à 150 euros, et un dossier photo de 10 images prêt à être partagé pour le portfolio et les réseaux.

Astuce organisation :

Prépare ton plan sur 1 feuille, note les fleurs par commande et calcule ton coût matière, ainsi tu évites les pertes et tu gagnes 30 minutes par préparation le jour J.

Checklist terrain :

- Vérifier la fraîcheur des fleurs et la date d'arrivée
- Préparer seaux et eau traitée pour conserver la fraîcheur
- Contrôler ton outillage, ciseaux et rubans propres
- Planifier la disposition de la vitrine et le repérage des éléments
- Préparer étiquettes claires avec prix et origine

Ce qu'il faut retenir

Tu retiens des **repères historiques utiles** : des usages rituels antiques à l'industrialisation du 20e siècle, avec un rôle fort de la France et des Pays-Bas. Ça explique pourquoi, au CAP, tu combines botanique, mise en scène et techniques.

- Mémorise **cinq styles majeurs** : couronne antique, bouquet médiéval, baroque, langage des fleurs (19e), minimalisme contemporain.
- Projet type : une **vitrine historique** en 3 jours, budget 150 euros, 12 compositions et 3 panneaux.
- Gagne du temps avec **planification et coûts** : liste par commande, contrôle fraîcheur, eau traitée, outils propres, étiquettes claires.

En reliant styles et époques, tu crées des vitrines cohérentes et tu vends mieux. Plus tu anticipes les achats et la mise en place, moins tu perds de matière et plus tu restes efficace le jour J.

Chapitre 2 : Lecture de cartes

1. Comprendre les éléments d'une carte :

Échelle et distance :

L'échelle te permet de convertir la carte en réalité, par exemple 1/100 000 signifie 1 cm pour 1 km, utile pour estimer des trajets entre producteurs et boutique.

Légende et signes :

La légende explique les symboles, routes, zones industrielles ou cultures. Sache repérer les symboles de serres, marchés ou axes routiers pour planifier tes approvisionnements rapidement.

Orientation et coordonnées :

La rose des vents et les coordonnées t'aident à situer un lieu précis. Sur le terrain, tu gagnes du temps quand tu sais lire nord, orientation et latitude longitude.

Exemple de lecture d'une carte locale :

Tu mesures 12 km entre la boutique et le grossiste sur la carte, tu vérifies la route et estimes 20 à 30 minutes de trajet selon le trafic.

2. Lire une carte thématique :

Types de cartes :

Il existe des cartes physiques, politiques et thématiques. Les cartes thématiques montrent productions, climats ou densités, elles sont précieuses pour choisir variétés et périodes d'achat.

Interpréter couleurs et chiffres :

Les couleurs indiquent des intensités, par exemple surfaces cultivées ou production en tonnes. Lis toujours l'unité et la période indiquée pour éviter les erreurs d'interprétation.

Replacer dans le temps et l'espace :

Compare une carte de 1950 et une carte actuelle pour voir l'expansion urbaine ou la disparition de cultures. Ce contexte historique t'aide à comprendre l'évolution des filières florales.

Exemple de carte de production florale :

Une carte montre que la région Provence produit 45 tonnes de roses par an, comparée à 12 tonnes en Auvergne-Rhône-Alpes, tu adaptes tes commandes en conséquence.

3. Utiliser la carte en atelier et en stage :

Planifier les approvisionnements :

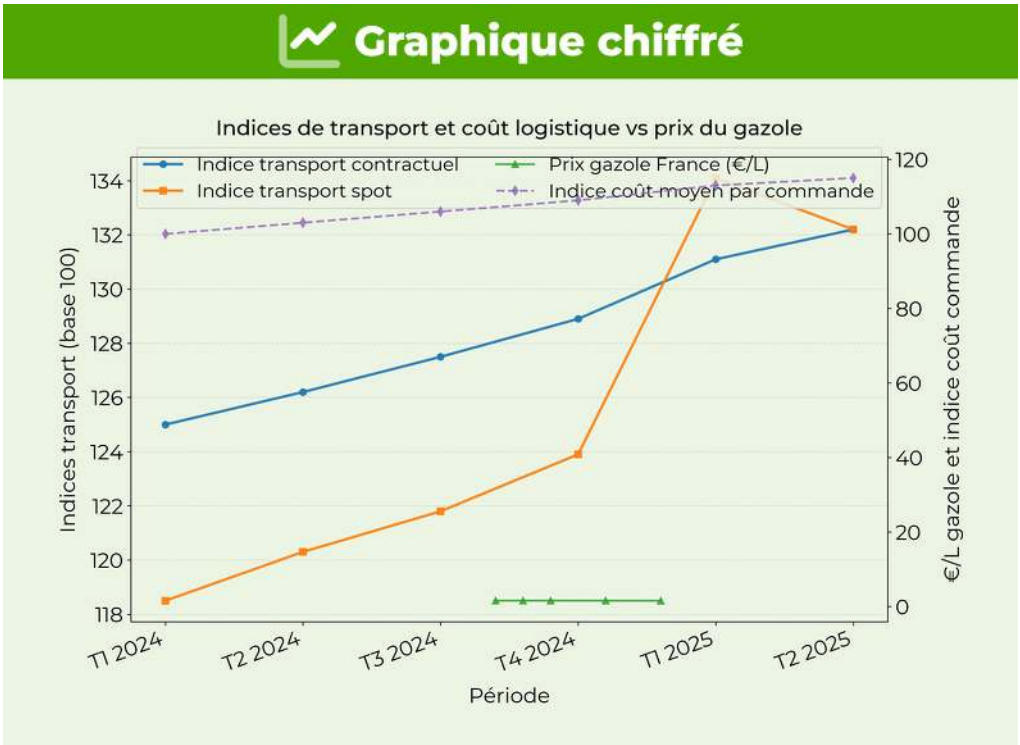
Repère fournisseurs, calcule distances et temps de trajet. Par exemple, choisir un fournisseur à 30 km au lieu de 120 km réduit le transport et garde les fleurs plus fraîches.

Repérer zones de vente et concurrence :

Analyse la densité commerciale autour de ta boutique sur la carte, cela t'aide à cibler animations ou livraisons locales et à adapter les prix selon la concurrence proche.

Mini cas concret :

Contexte : boutique à Lyon, 3 fournisseurs détectés sur la carte à 30 km, 120 km et 420 km.
Étapes : mesurer, estimer coûts et délais, choisir prioritairement le plus proche. Résultat : délai réduit de 40% et coût transport divisé par 2. Livrable attendu : tableau comparatif indiquant distance, délai estimé en heures et coût moyen par commande en euros.



Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu réalises un tableau simple listant trois fournisseurs, distances en km, coût transport estimé et délai, ce document sert pour les commandes hebdomadaires et pour l'évaluation en stage.

Élément à vérifier	Pourquoi c'est utile
Échelle	Permet d'estimer distances et temps de transport
Légende	T'explique les symboles pour repérer fournisseurs et marchés
Orientation	Évite les erreurs sur le terrain, surtout en repérage rapide
Date et source	Vérifie la période couverte, une carte de 2000 peut être obsolète

Check-list terrain :

- Vérifie l'échelle et calcule la distance réelle.
- Lis la légende pour comprendre les symboles locaux.
- Note la date de la carte et compare avec des sources récentes.
- Repère axes routiers prioritaires pour la livraison.
- Prépare un tableau simple fournisseur / distance / coût pour la prise de décision.

Astuce pratique :

En stage, demande toujours la carte régionale au tuteur et note 3 fournisseurs potentiels, cela montre ton sens de l'organisation et te donne des arguments concrets lors de l'évaluation.

Ressenti :

Apprendre à lire une carte m'a fait gagner au moins 20 minutes par livraison en magasin, et franchement ça rassure quand tout est planifié.

Ce qu'il faut retenir

Pour bien lire une carte, tu relies la carte au terrain grâce à **échelle et distance**, à **légende des symboles** et à l'orientation (nord, coordonnées). Les **cartes thématiques** t'aident aussi à comparer productions, zones et périodes.

- Convertis les distances avec l'échelle pour estimer temps et coûts de trajet.
- Lis la légende, repère routes, marchés, serres, et vérifie l'unité, la date et la source.
- Utilise la carte pour choisir des fournisseurs plus proches et analyser la concurrence autour de la boutique.
- Construis un **tableau comparatif simple** (distance, délai, coût) pour décider vite.

En atelier ou en stage, une carte à jour et un tableau clair te font gagner du temps, sécurisent tes livraisons et rendent tes choix d'achat plus solides.

Chapitre 3 : Citoyenneté et règles

1. Comprendre la citoyenneté et ses règles :

Définitions clés :

La citoyenneté, c'est être membre d'une communauté politique, avec droits et devoirs. Ici, tu as le droit de vote à 18 ans, la liberté d'expression et des responsabilités civiques quotidiennes.

Acteurs et lieux :

Les acteurs sont l'État, la collectivité, le citoyen et l'école. En France, les communes, départements et régions organisent la vie locale et les services qui touchent ton futur métier.

Exemple d'importance civique :

Participer à une réunion municipale peut influencer l'aménagement d'un marché local où tu vendras des bouquets, c'est concret et ça montre l'impact de la citoyenneté.

2. Règles en entreprise et en stage :

Règles professionnelles :

En stage, tu dois respecter les horaires, la tenue, l'hygiène et les consignes de sécurité. Le contrat et la réglementation du travail s'appliquent même si tu es mineur.

Sécurité et hygiène :

Manipuler des sécateurs ou de la mousse nécessite des gestes sûrs, des gants et un rangement systématique. On évite les risques pour soi, les collègues et les clients.

Exemple de règle en boutique :

Le matin, arrive 15 minutes avant l'ouverture pour préparer les fleurs, vérifier l'eau et noter les commandes urgentes, c'est ce que j'ai fait en stage pour gagner la confiance.

Élément	Pourquoi
Horaires	Assurer l'ouverture, la préparation et le service client en temps utile
Tenue	Image professionnelle et hygiène, important pour la confiance des clients
Sécurité	Prévenir les accidents liés aux outils tranchants et aux charges lourdes

3. Agir en citoyen dans ton métier :

Comportement face au client :

Respect, courtoisie et honnêteté renforcent ta réputation. Ne pas discriminer, respecter la vie privée des clients et répondre clairement aux questions, cela fidélise et facilite le travail quotidien.

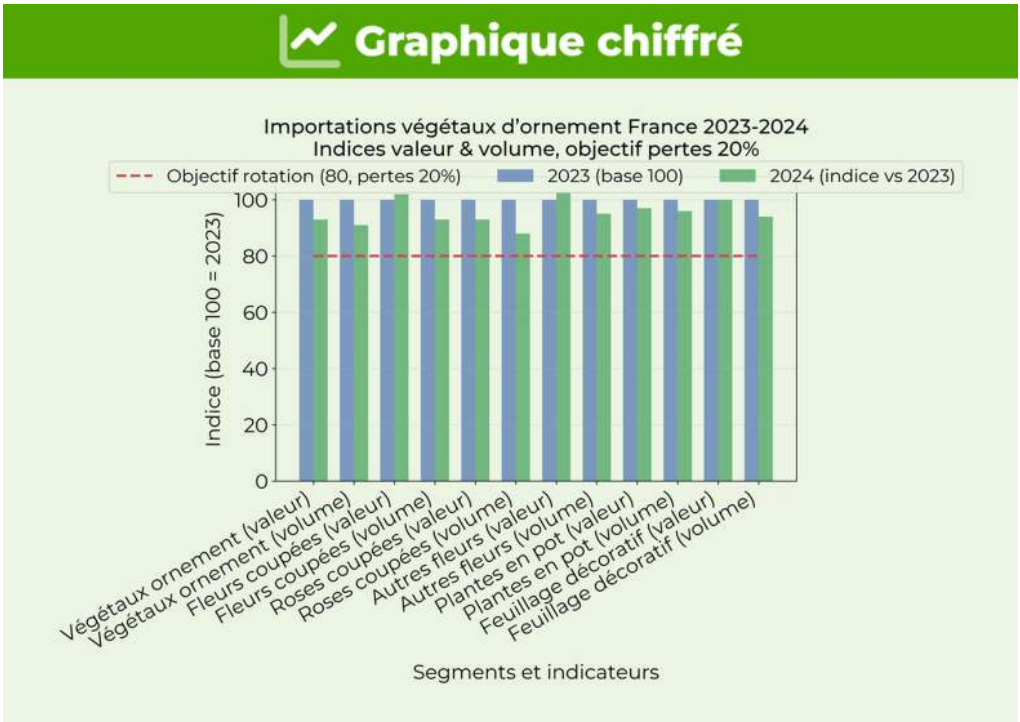
Engagement local :

S'impliquer dans un événement local, comme une foire ou collecte, aide ta visibilité. Discuter avec la mairie peut t'apporter 1 à 3 contrats par an selon l'ampleur.

Cas concret en stage :

Contexte: boutique en centre-ville, stage de 6 semaines, objectif réduire les pertes de fleurs fraîches et améliorer service client pendant la saison.

Étapes: trier quotidiennement, noter consommations, ajuster commandes hebdomadaires. Résultat attendu: réduire les pertes de 20% et fournir 1 fiche procédure de 2 pages comme livrable.



Astuce pratique :

Note les règles de la boutique sur une fiche et relis-les chaque semaine, ça t'évite d'oublier un point et montre ton professionnalisme lors des évaluations.

Vérification	Action
Arrivée	Arriver 10 à 15 minutes avant pour préparer la boutique
Tenue	Uniforme propre et badge visible
Hygiène	Lavage des mains avant le travail et après contact sale

Sécurité	Ranger couteaux et outils après usage, signaler tout danger
----------	---

Ce qu'il faut retenir

La citoyenneté, c'est appartenir à une communauté avec **droits et devoirs** : vote, liberté d'expression, responsabilités. L'État, les collectivités, l'école et toi influencent aussi ton quotidien pro.

- En stage, applique les **règles professionnelles en stage** : horaires, tenue, hygiène, consignes et contrat, même mineur.
- Priorise **sécurité et hygiène** : gestes sûrs, gants, rangement des outils, prévention des accidents.
- Dans le métier, mise sur le **respect du client** : courtoisie, honnêteté, non-discrimination, confidentialité, et engagement local.

Pour progresser, note les règles de la boutique et relis-les chaque semaine. Tu montres ton sérieux et tu peux améliorer les résultats, par exemple en réduisant les pertes de fleurs et en clarifiant les procédures.

Mathématiques-Sciences physiques et chimiques

Présentation de la matière :

En CAP Fleuriste (Fleuriste), cette matière t'entraîne à faire des **calculs utiles** au magasin, et à comprendre des phénomènes simples, comme les mélanges, l'énergie ou la sécurité. Elle conduit à une épreuve de **mathématiques et physique-chimie**, évaluée avec un **coefficient 2**.

Si tu es en lycée ou en CFA, l'évaluation se fait en **CCF en dernière année**, avec 2 situations: 45 min en maths notées sur **12 points**, et 45 min en physique-chimie notées sur **8 points**.

Si tu passes en candidat libre, tu as un écrit de **1 h 30**, en 2 parties de 45 min. L'un de mes amis a gagné des points juste en soignant les unités, ça m'a marqué.

Conseil :

Travaille en petites séances: 20 minutes, 3 fois par semaine. Revois à fond **proportions et pourcentages**, conversions, et lecture de graphiques, c'est ce qui revient le plus quand on parle de prix, remises, volumes, et dosages.

Fais des annales en conditions: 45 minutes chrono, puis corrige en notant tes erreurs récurrentes. Pour la physique-chimie, retiens 5 réflexes: Schéma, unités, formule, remplacement, phrase de conclusion.

Table des matières

Chapitre 1 : Calculs et proportions	Aller
1. Les bases des calculs utiles en boutique	Aller
2. Appliquer les proportions au métier	Aller
Chapitre 2 : Mesures et conversions	Aller
1. Unités et conversions courantes	Aller
2. Mesurer pour les compositions florales	Aller
3. Expériences rapides et vérifications en boutique	Aller
Chapitre 3 : Phénomènes simples	Aller
1. Capillarité et transport d'eau	Aller
2. Évaporation et perte d'eau	Aller
3. Température, lumière et conservation	Aller
Chapitre 4 : Données et graphiques	Aller
1. Collecter et organiser les données	Aller
2. Lire et interpréter les graphiques	Aller
3. Cas concret : optimiser les commandes à partir des données	Aller

Chapitre 1 : Calculs et proportions

1. Les bases des calculs utiles en boutique :

Notions essentielles :

Tu dois maîtriser les notions de quantité, proportion, pourcentage et unité. Ces outils servent à doser les compositions, calculer les coûts et estimer les délais de travail en boutique, tout en évitant le gaspillage.

Unités et conversions :

Travaille en tiges, en grammes et en euros selon le besoin. Par exemple, passe toujours des pourcentages au nombre de tiges pour composer un bouquet précis, et note les unités sur ta feuille de calcul.

Règles de trois et proportions :

La règle de trois te permet d'ajuster une recette ou une composition. Si 10 bouquets demandent 200 tiges, alors 1 bouquet demande 20 tiges, et 5 bouquets demandent 100 tiges.

Exemple calcul proportion fleurs/feuillage :

Pour un bouquet de 50 tiges avec 60% fleurs et 40% feuillage, calcule $50 \times 60\% = 30$ fleurs, et $50 \times 40\% = 20$ feuillages, tu sais exactement ce qu'il faut acheter.

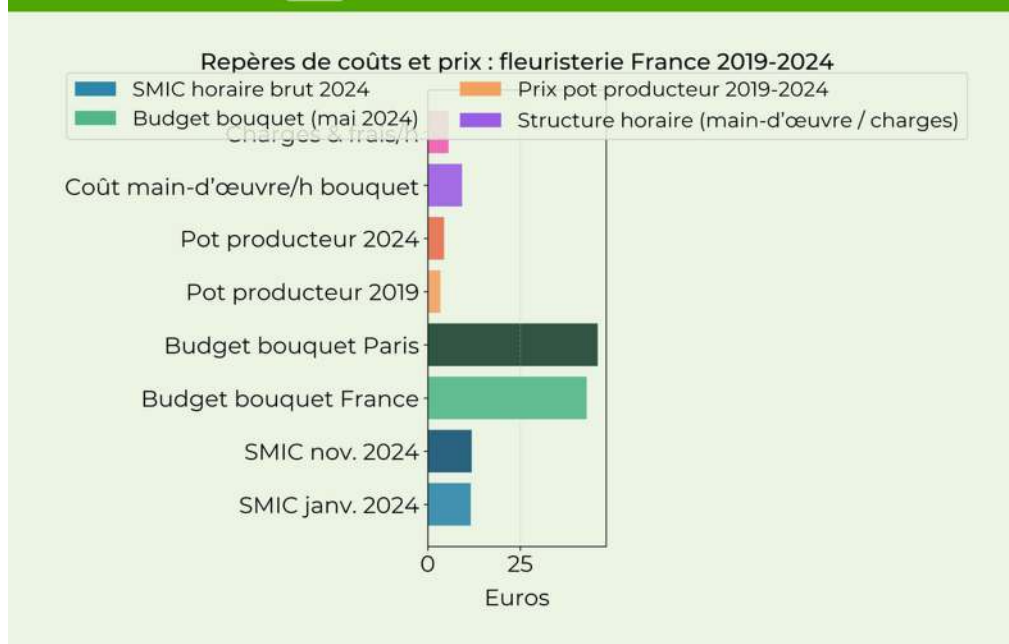
Élément	Formule	Exemple chiffré
Proportion fleurs/feuillage	Nombre total $\times$ pourcentage	$50 \times 60\% = 30$ fleurs, $50 \times 40\% = 20$ feuillage
Prix par tige	Coût lot $\div$ nombre de tiges	12 € pour 100 tiges $\rightarrow$ 0,12 € par tige
Prix de revient bouquet	Somme matières + main d'œuvre	Matières 4 €, travail 6 € $\rightarrow$ 10 € coût

2. Appliquer les proportions au métier :

Calculer le prix de revient :

Pour un produit, additionne le coût des fleurs, du feuillage, du matériel consommable et du temps de travail. N'oublie pas d'ajouter 10 à 30% de perte selon la fragilité des fleurs.

Graphique chiffré



Adapter les proportions selon la commande :

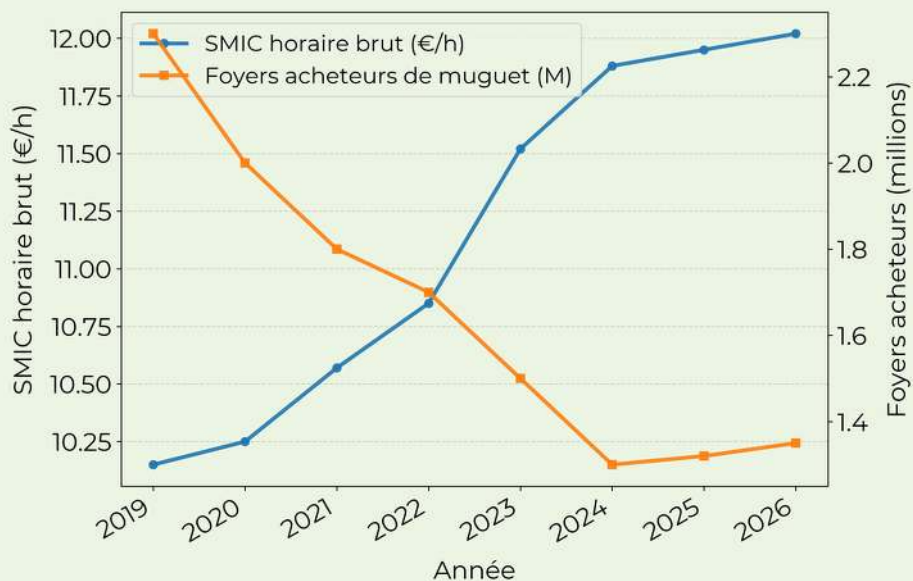
Pour un grand événement, multiplie les quantités puis ajuste les pourcentages si nécessaire, par exemple augmenter le feuillage de 10% pour les compositions volumineuses, afin de réduire le coût par pièce.

Exemple calcul prix de revient par bouquet :

Supposons matières 4,50 €, ruban 0,30 €, main d'œuvre 7,20 € pour 20 minutes. Coût total = 4,50 + 0,30 + 7,20 = 12,00 €. Si tu veux 30% de marge, prix vente = 12,00 × 1,30 = 15,60 €.

Graphique chiffré

Coût horaire et foyers acheteurs de muguet



Mini cas concret : composition saisonnière chiffrée :

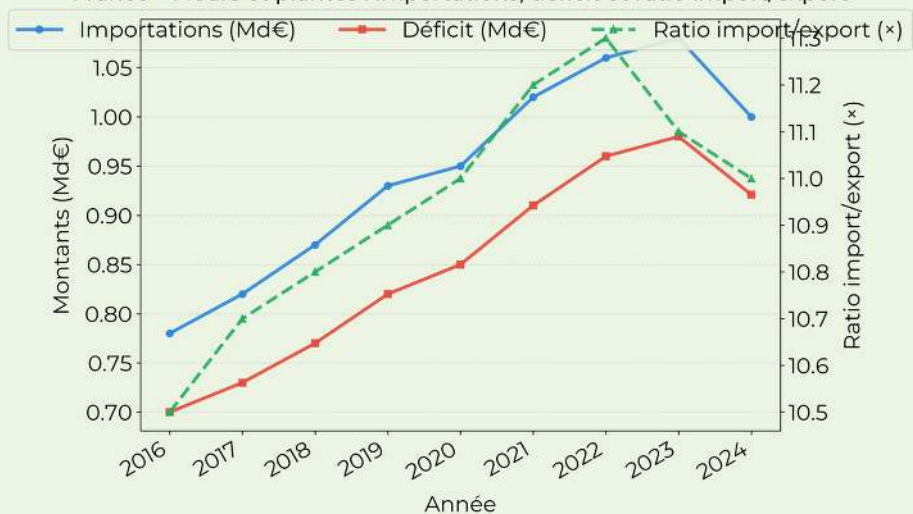
Contexte : commande de 30 centres de table pour une réception, taille moyenne, 40 tiges par centre, 70% fleurs, 30% feuillage. Étapes : calcul des tiges, estimation coût, temps de montage.

Étapes et résultat :

Calcul tiges : 30 centres $\times$ 40 tiges = 1 200 tiges. Fleurs = 1 200 $\times$ 70% = 840 tiges, feuillage = 360 tiges. Coût tiges : 840 $\times$ 0,15 € = 126 €, feuillage 360 $\times$ 0,05 € = 18 €.

Graphique chiffré

France – Fleurs et plantes : importations, déficit et ratio import/export



Livrable attendu :

Fiche de coût détaillée et facture proforma. Total matières 144 €, main d'œuvre 30 centres × 20 minutes = 600 minutes soit 10 heures à 12 € = 120 €. Prix de revient 264 €, marge cible 25% → prix client 330 €.

Exemple mini cas livraison :

Le client reçoit une proforma à 330 € pour 30 centres. Tu fournis la fiche de coût par centre à 11 €, le délai de livraison et la liste du matériel utilisé.

Checklist opérationnel : préparer la commande :

Utilise cette check-list avant de lancer les achats pour éviter oublis et surcoûts, imprime la fiche et coche chaque étape lors du stage ou en boutique.

Étape	À faire	Temps estimé
Recensement	Compter tiges nécessaires et proportions	15 minutes
Devis	Calculer coût matières et main d'œuvre	20 minutes
Achat	Commander fournisseurs en tenant compte des pertes	30 à 60 minutes
Montage	Préparer et assembler selon la fiche	Variable
Contrôle qualité	Vérifier tenue, propreté, arrosage	10 minutes

Exemple astuce de stage :

Range toujours tes fiches de calcul sur un classeur par client, ça sauve en cas d'erreur et te fait gagner facilement 10 à 15 minutes lors des préparations.

Ce qu'il faut retenir

Tu utilises calculs et proportions pour doser, chiffrer et planifier en boutique, tout en limitant le gaspillage. Maîtrise unités (tiges, grammes, euros), conversions et règle de trois pour passer d'un pourcentage à un nombre de tiges et ajuster une recette.

- Calcule les quantités : $\text{total} \times \%$ (ex. 50 tiges à 60% fleurs = 30 fleurs).
- Établis le **prix de revient complet** : matières + consommables + **temps de main d'œuvre** + 10 à 30% de pertes.
- Fixe le prix : $\text{coût} \times (1 + \text{marge})$ et adapte les % selon la commande.
- Suis une check-list : recensement, devis, achat, montage, contrôle qualité.

Avec une fiche de coût et une proforma, tu sécurises tes achats et tes délais. Classe tes calculs par client pour gagner du temps et éviter les erreurs.

Chapitre 2 : Mesures et conversions

1. Unités et conversions courantes :

Unités de base et préfixes :

Les unités utiles en boutique sont le mètre pour la longueur, le litre pour le volume et le gramme pour la masse. Les préfixes kilo, centi, milli te permettent de passer facilement d'une unité à une autre.

Convertir sans calculatrice :

Pour convertir, multiplie ou divise par 10, 100, 1 000 selon le préfixe. Par exemple 2 500 g devient 2,5 kg, 150 cm devient 1,5 m et 250 ml devient 0,25 L.

Exemple d'application :

Convertis 3 600 ml en litres, tu obtiens 3,6 L. Pour la marchandise, cela t'aide à prévoir 3 bouteilles de 1 L et 1 bouteille de 0,6 L pour le stockage.

Unité	Équivalence	Astuce métier
Mètre	100 cm	Mesure tiges en cm pour la présentation
Litres	1 000 ml	Prévois eau en L pour les bassines
Grammes	1 000 g = 1 kg	Poids utile pour colis et prix de revient
Centimètre	0,01 m	Pratique pour rubans et feuilles
Millilitre	0,001 L	Calculer ajout d'engrais liquide par L

2. Mesurer pour les compositions florales :

Longueurs de tiges et rubans :

Pour un bouquet de table, coupe souvent les tiges à 35 ou 40 cm selon le vase. Compte 1,2 m de ruban par bouquet pour un nœud généreux et 0,8 m pour un petit nœud.

Volumes d'eau et oasis :

Pour hydrater 50 tiges, prépare environ 10 L d'eau, soit 200 ml par tige. Un bloc d'oasis de taille moyenne absorbe souvent autour de 1 L d'eau, vérifie l'emballage.

Préparer 20 bouquets de table :

Contexte commande rapide, délai 2 heures, objectif 20 bouquets identiques avec 7 tiges chacun, ruban 1,2 m. Tu dois lister matériel, calculer tiges et eau, puis assembler proprement.

- Calculer les besoins totaux en tiges et fournitures
- Couper, assembler et vérifier l'uniformité

- Conditionner 20 bouquets pour livraison

Astuce préparation :

Range les tiges par longueur avant l'assemblage, cela gagne 10 à 15 minutes par lot de 20 bouquets, et évite des retouches à la dernière minute.

3. Expériences rapides et vérifications en boutique :

Peser pour tarif et transport :

Si une caisse de 12 pots pèse 18 kg, chaque pot pèse en moyenne 1,5 kg. Connaître ce chiffre t'aide à estimer frais de port, charges portantes et prix de revient par pot.

Mesurer la consommation d'eau d'une tige :

Manipulation simple, durée 24 heures, matériel: 3 vases identiques, 3 tiges, seringue graduée, chronomètre. Tu notes l'eau consommée pour estimer les besoins réels en boutique.

Tige	Eau initiale	Consommation 24 h
Rose A	500 ml	180 ml
Lisianthus B	500 ml	120 ml
Chrysanthème C	500 ml	90 ml

Interpréter les mesures :

Si la rose consomme 180 ml en 24 heures, tu anticipes 3,6 L pour 20 roses. Ce calcul t'aide à prévoir eau, engrais et fréquence d'arrosage en boutique.

Checklist opérationnelle :

Tâche	Contrôle rapide
Mesurer tiges	Longueur conforme au plan
Prévoir eau	Volume total en L calculé
Vérifier poids	Poids par unité estimé
Couper rubans	Longueur 1,2 m par bouquet
Note livraison	Quantités et horaires confirmés



Ce qu'il faut retenir

En boutique, tu jongles surtout avec m, L et g. Avec les préfixes kilo, centi, milli, tu convertis vite en multipliant ou divisant par 10, 100 ou 1 000, sans calculatrice. Ces repères te servent à préparer des bouquets, prévoir l'eau et estimer les charges.

- Applique les **conversions de base** : 1 000 g = 1 kg, 1 000 ml = 1 L, 100 cm = 1 m.
- Pour les bouquets : tiges souvent à 35-40 cm, ruban 1,2 m par bouquet, et **volume d'eau par tige** autour de 200 ml.
- Teste et contrôle : calcule un poids moyen par pot et mesure la consommation sur 24 h pour anticiper eau et engrais.

Avant une commande, fais une **checklist opérationnelle** : longueurs, volumes totaux en L, poids par unité, rubans coupés et infos de livraison. En rangeant les tiges par longueur, tu gagnes du temps et tu assures une **uniformité des bouquets**.

Chapitre 3 : Phénomènes simples

1. Capillarité et transport d'eau :

Principe et utilité :

Le principe est simple, l'eau monte par les vaisseaux de la tige grâce à la capillarité et à la transpiration des feuilles, ce transport nourrit la fleur et permet une bonne tenue en vase et en bouquet.

Manipulation simple :

Fais monter de l'eau colorée dans une tige de céleri ou une branche, observe la zone colorée toutes les 2 heures pendant 24 heures, note la hauteur atteinte en millimètres et la couleur répartie.

Interprétation des mesures :

Si la tige montre 30 mm de coloration en 6 heures, le taux d'ascension est 5 mm par heure, ce chiffre t'aide à estimer la vitesse de transport et à comparer traitements ou températures.

Exemple d'expérience capillarité :

Un élève place trois tiges identiques à 10°C, 20°C et 30°C, mesure la coloration, et constate 2, 5 et 9 mm par heure respectivement, ce qui montre l'effet de la température sur le débit.

Température	Hauteur colorée après 6 h	Taux mm/h
Dix degrés	12 mm	2 mm/h
Vingt degrés	30 mm	5 mm/h
Trente degrés	54 mm	9 mm/h

2. Évaporation et perte d'eau :

Effet sur la durée de vie :

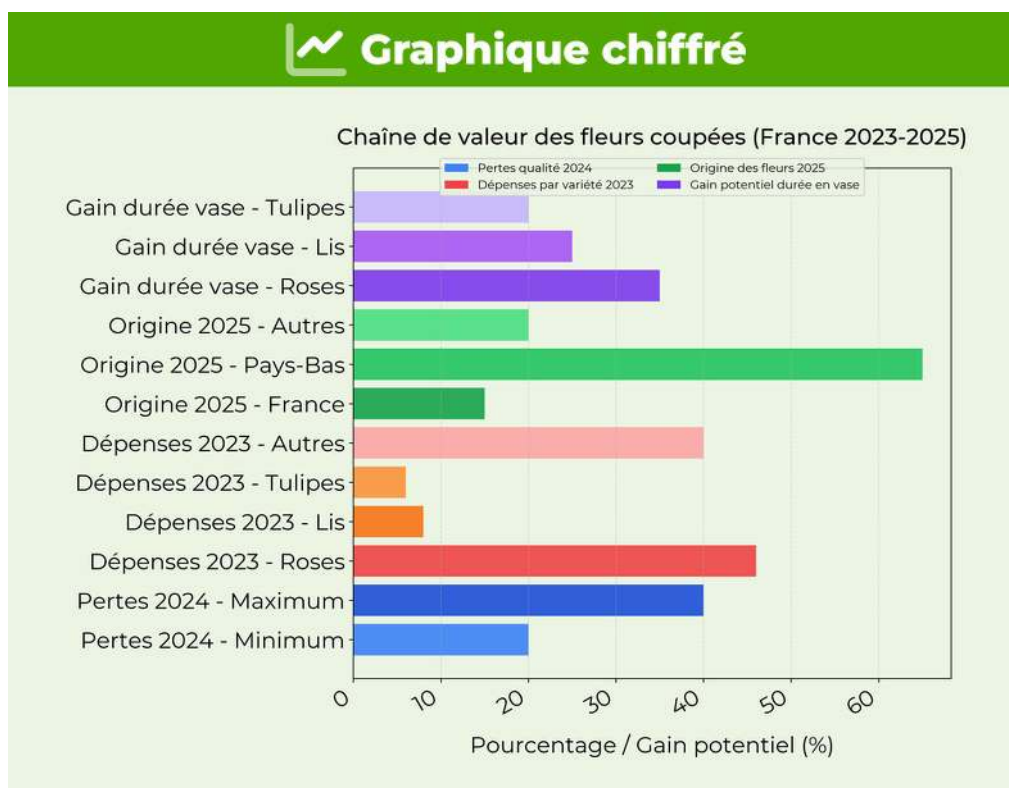
La transpiration et l'évaporation réduisent la quantité d'eau disponible, ceci accélère le flétrissement, donc connaître la perte d'eau t'aide à décider du moment pour changer l'eau ou traiter les tiges.

Expérience de perte d'eau :

Pèse un bouquet à l'arrivée, puis après 24 heures à vingt degrés et à quatre degrés, calcule la perte en grammes et le pourcentage, cela montre l'impact direct de la température sur la conservation.

Conseils pratiques :

Change l'eau tous les jours si la perte dépasse 5% par jour, recoupe 1 à 2 cm de tige quotidiennement, évite l'exposition au soleil, ces gestes prolongent la fraîcheur de 1 à 3 jours en moyenne.



Exemple de mesure d'évaporation :

Un bouquet pèse 1 500 g à l'arrivée, après 24 heures à vingt degrés il pèse 1 200 g, perte de 300 g soit 20%, soit 12,5 g/h en moyenne, indicateur utile en boutique.



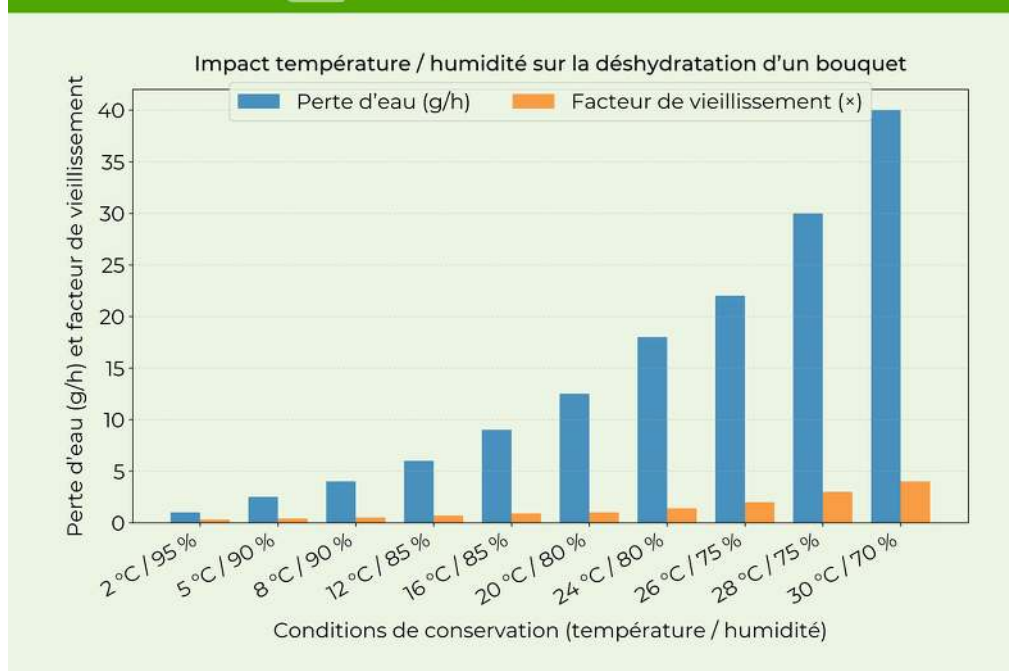
Représentation visuelle



Respecter les proportions de 1/3 des fleurs, 2/3 de feuillage optimise l'esthétique du bouquet



Graphique chiffré



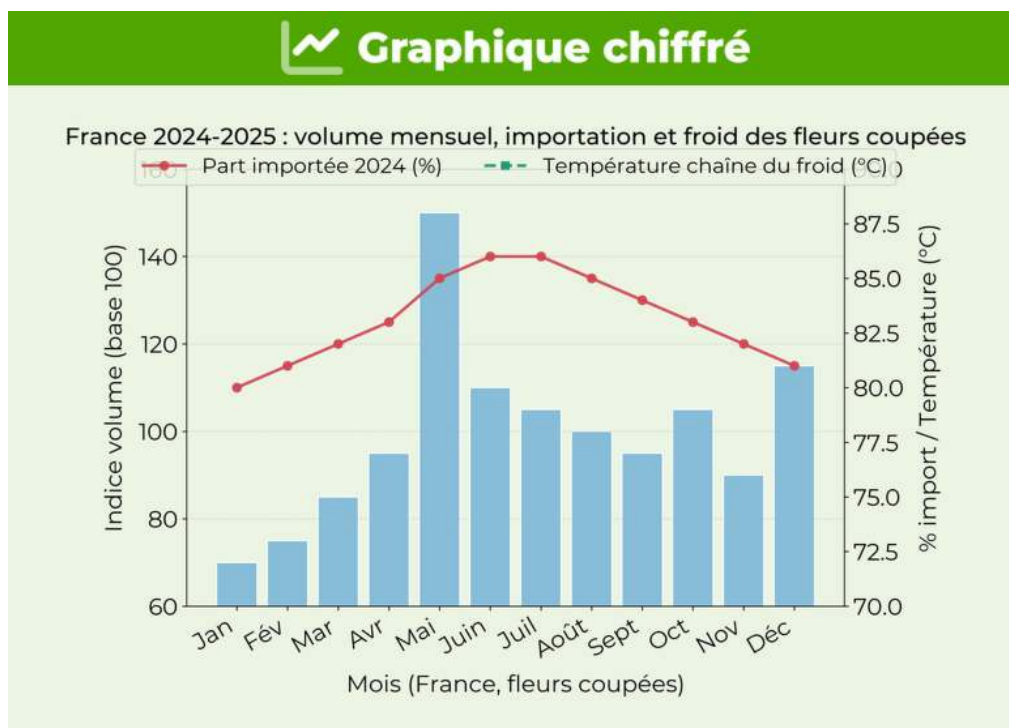
Calcul pas à pas :

Perte pourcentuelle = $(\text{Masse initiale} - \text{Masse finale}) / \text{Masse initiale} \times 100$. Avec 1 500 g initial et 1 200 g final, on obtient $300 / 1\,500 \times 100 = 20$ pour cent, chiffre à comparer avec seuils métier.

3. Température, lumière et conservation :

Règle pratique et chiffres :

La règle générale en horticulture dit que chaque hausse de 10°C approximativement double la respiration, donc stocker à quatre degrés au lieu de vingt degrés peut réduire fortement le vieillissement et prolonger la durée de vie.



Cas concret en boutique :

Contexte, tu réceptionnes chaque semaine 200 fleurs, 15 pour cent se perdaient avant vente. En appliquant tri, eau froide et stockage à quatre degrés, la perte tombe à 6 pour cent, économie de 18 fleurs par semaine.

Livrable attendu :

Tenir un registre simple avec date, température du frigo, nombre de bouquets traités et taux de perte hebdomadaire, cela permet de chiffrer l'effet des actions et d'ajuster les procédures rapidement.

Exemple mini cas concret :

Après changement de procédure, la boutique réduit la perte hebdo de 15 % à 6 %, avec 200 fleurs hebdo et un prix moyen de 8 € par fleur, économie estimée de 288 € par semaine.

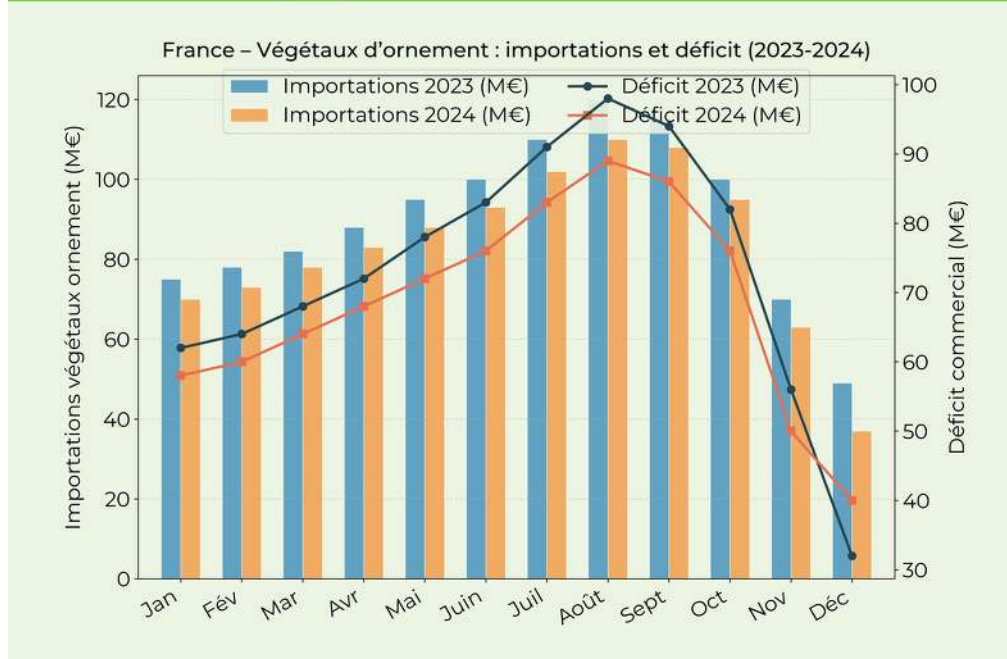
Manipulation courte recommandée :

Matériel : seau propre, eau tiède et froide, coupe tiges, thermomètre de chambre froide.

Étapes : trancher 2 cm, plonger en solution, stocker à 4°C, noter masse et température.

Mesure chaque 24 heures.

Graphique chiffré



Action	Fréquence	Pourquoi
Recouper les tiges	Chaque jour	Ouvre les vaisseaux, améliore l'absorption
Changer l'eau	Chaque jour	Réduit bactéries et évite blocage des vaisseaux
Contrôler la température	Deux fois par jour	Maintient basse respiration et fraîcheur
Utiliser conservateur	À chaque remplissage	Prolonge la tenue et limite les pertes

Astuce de terrain :

Un petit geste qui marche, ajoute un morceau de glaçon dans le seau lors des fortes chaleurs pour abaisser rapidement la température de l'eau, ça sauve souvent des têtes fragiles le week-end.

i Ce qu'il faut retenir

Tu relies la tenue des fleurs à **capillarité et transpiration** : l'eau monte dans la tige et nourrit la fleur. Tu peux le mesurer avec de l'eau colorée et calculer un **taux d'ascension mm/h**, qui augmente avec la température.

- Mesure l'évaporation par pesée et calcule la **perte d'eau en pourcentage** pour anticiper le flétrissement.
- Si la perte dépasse 5% par jour, change l'eau et recoupe 1 à 2 cm de tige.
- Réduis la respiration avec un **stockage à 4°C** et évite soleil et chaleur.

Applique une routine simple : eau propre, tiges recoupées, température contrôlée, et un petit registre (date, frigo, pertes). Tu limites les pertes et tu gagnes des jours de fraîcheur.

Chapitre 4 : Données et graphiques

1. Collecter et organiser les données :

Méthodes de collecte :

Note les ventes, les types de bouquets, la durée de conservation et les pertes chaque jour. Tu peux relever ces données 1 fois par jour pendant 30 jours pour avoir un échantillon utile.

Tableau de saisie simple :

Crée un tableau avec les colonnes Date, Produit, Quantité vendue, Perte, Remarque. Cinq colonnes suffisent pour suivre l'essentiel sans te compliquer la vie.

Type de graphique	Quand l'utiliser
Histogramme	Comparer les ventes par produit ou par semaine
Camembert	Voir la part relative des produits vendus
Courbe	Suivre l'évolution des ventes ou de la durée de vie

2. Lire et interpréter les graphiques :

Moyenne et tendance :

Calcule la moyenne des ventes quotidiennes pour savoir ce que tu vends en moyenne. Somme des ventes divisée par le nombre de jours, l'unité est en bouquets par jour.

Pourcentages et parts :

Transforme les quantités en pourcentage pour comparer les produits. Par exemple, si tu vends 40 roses sur 200 fleurs, cela fait 20 pour cent du total vendu.

Exemple d'analyse de ventes :

Sur 14 jours, tu as vendu 140 bouquets, soit une moyenne de 10 bouquets par jour. Si le mardi représente 25 ventes, sa part est de 25 sur 140, donc 17,9 pour cent.

Jour	Bouquets vendus
Lundi	8
Mardi	25
Mercredi	12
Jeudi	10
Vendredi	30
Samedi	40

Dimanche	15
----------	----

Interpréter les chiffres :

La moyenne hebdomadaire ici est 140 divisée par 7, soit 20 bouquets par jour. Vendredi et samedi sont forts, pense à augmenter les stocks de 30 pour cent ce jour-là.

3. Cas concret : optimiser les commandes à partir des données :

Contexte et objectif :

Tu veux réduire les pertes et éviter les ruptures. Objectif chiffré, réduire les pertes de fleurs de 20 pour cent sur 3 mois tout en maintenant le chiffre d'affaires stable.

Étapes pratiques :

Rassemble 60 jours de ventes et pertes, calcule moyenne et écart type, identifie les 3 produits avec les plus fortes pertes, ajuste les commandes de ces produits de 15 à 30 pour cent.

Résultat attendu et livrable :

Livrable, un rapport court avec 1 tableau de 30 jours montrant ventes, pertes et nouvelle quantité à commander. Attendu une baisse de pertes de 20 pour cent sur 90 jours.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Après analyse, tu baisses la commande de pivoines de 40 à 28 unités par semaine et les pertes tombent de 10 unités à 3 unités, soit une réduction de 70 pour cent.

Astuce de stage :

Note toujours la température et l'heure de réception des fleurs, ces données aident à trouver pourquoi certaines variétés perdent plus vite que d'autres.

Étape	Action	Indicateur
Collecte	Saisir ventes et pertes quotidiennement	Nombre d'entrées par jour
Analyse	Calculer moyenne et pourcentages	Bouquets par jour et parts
Action	Ajuster commandes et stockage	Réduction des pertes en pour cent

Checklist opérationnelle :

- Enregistrer ventes et pertes chaque jour
- Calculer la moyenne hebdomadaire toutes les 2 semaines
- Comparer produits et identifier 3 variétés problématiques
- Ajuster commande pour ces 3 variétés de 15 à 30 pour cent
- Revoir les résultats après 30 et 90 jours

Remarques finales :

Les chiffres te donnent des priorités claires, par exemple augmenter l'approvisionnement les jours où tu vends 30 à 40 bouquets. J'avais l'habitude d'oublier samedi matin, maintenant je double la mise et ça marche mieux.

Ce qu'il faut retenir

Tu suis tes ventes et pertes au quotidien avec un **tableau de saisie simple** (Date, Produit, Quantité vendue, Perte, Remarque) sur 30 à 60 jours pour obtenir un échantillon fiable.

- Choisis le bon visuel : histogramme pour comparer, camembert pour les parts, courbe pour l'évolution.
- Calcule la **moyenne des ventes** et les pourcentages pour repérer jours forts et produits dominants.
- Lance une **optimisation des commandes** : cible 3 variétés à forte perte et ajuste de 15 à 30 %.
- Ajoute des infos utiles (température, heure de réception) pour expliquer les écarts.

Avec ces chiffres, tu anticipes les pics (ex. vendredi-samedi) et tu réduis les pertes sans casser le chiffre d'affaires. Fais un mini-rapport avec un tableau de 30 jours, puis vérifie l'impact à 30 et 90 jours.

Prévention-Santé-Environnement

Présentation de la matière :

En CAP Fleuriste (Fleuriste), la **Prévention-Santé-Environnement** t'aide à comprendre les bons réflexes pour **protéger ta santé**, limiter les risques au travail et adopter des gestes plus responsables pour l'environnement, y compris en boutique et en atelier. Tu travailles à partir de situations concrètes, proches du terrain.

Cette matière conduit à une évaluation notée sur 20, avec un **coefficient 1**. En CCF, tu as 2 situations, une partie pratique et orale sur 5 points, puis un écrit sur 15 points d'une durée de 50 minutes en dernière année. En examen final, c'est un écrit d'1 heure. Un camarade m'a dit que ça l'avait rassuré de savoir exactement ce qui tombe.

Conseil :

Le piège, c'est de réviser PSE au dernier moment. Fais 3 sessions de 20 minutes par semaine, en alternant risques pro, santé, environnement et consommation. En t'entraînant sur des sujets, vise une réponse courte, structurée, avec 1 mesure de prévention justifiée.

Pour être efficace, garde une méthode simple, que tu répètes à chaque entraînement:

- Identifier Le danger et la situation
- Expliquer Les conséquences possibles
- Proposer Une prévention réaliste

Avant l'évaluation, refais 2 simulations chronométrées, 50 minutes si tu es en CCF, puis 1 heure si tu es en ponctuel. Et entraîne-toi à la conduite à tenir en urgence, c'est souvent ce qui fait gagner des points rapidement.

Table des matières

Chapitre 1 : Risques au travail	Aller
1. Identifier les risques	Aller
2. Prévention et gestes à adopter	Aller
Chapitre 2 : Hygiène et prévention	Aller
1. Prévention des infections	Aller
2. Sécurité chimique et produits de coupe	Aller
3. Organisation du poste et gestes sûrs	Aller
Chapitre 3 : Gestes de secours	Aller
1. Reconnaître et alerter	Aller
2. Gestes d'urgence immédiats	Aller
3. Soins courants en boutique et suivi	Aller

Chapitre 1 : Risques au travail

1. Identifier les risques :

Principaux risques :

En boutique, tu fais face à coupures, chutes, troubles musculosquelettiques et expositions chimiques liées aux colles et aux produits phytosanitaires employés pour plantes.

Évaluation simple :

Fais un tour chaque matin et repère 5 zones à risque comme sol humide, outils mal rangés, stockage inadapté, ou produits sans étiquette, note-les sur une fiche.

Signaler et documenter :

Signale tout incident au tuteur, renseigne le registre d'incident et conserve photos si nécessaire, cela aide à prioriser les réparations et les achats de sécurité.

Exemple d'identification d'un risque :

Un employé remarque une table glissante près de l'évier, il signale immédiatement, note l'incident sur la fiche, et installe du tapis antidérapant en 48 heures.

2. Prévention et gestes à adopter :

Mesures techniques :

Améliore l'éclairage et la ventilation, range les allées, installe tapis antidérapants et un bac pour éviter l'eau sur le sol, cela réduit les risques de chute.

Équipements de protection :

Porte des gants adaptés lors de l'usage de colles et de produits, des lunettes si pulvérisation, et des chaussures antidérapantes en boutique, remplace gants usés après 8 heures d'utilisation.

Comportements en boutique :

Adopte des pauses régulières, fais 5 minutes d'étirements toutes les 60 minutes, alterne tâches assises et debout et évite de porter plus de 10 bouquets lourds par jour.

Astuce stage :

Range les outils par fréquence d'utilisation, garde les ciseaux à portée, et note dans ton carnet quand une lame devient dangereuse pour la remplacer après 8 heures d'usage.

Élément	Vérifier	Fréquence
Sol et allées	Présence d'eau ou d'obstacles	Chaque matin

Ciseaux et outils	Affûtage et rangement	Après chaque utilisation ou 1 fois par semaine
Produits chimiques	Étiquetage intact	Avant chaque préparation
Tapis antidérapants	Bonne position et propreté	Hebdomadaire
Trousse de secours	Contenu complet	Mensuelle

Mini cas concret :

Contexte : dans une boutique, un fleuriste se plaint de douleurs au poignet après 2 semaines d'arrangements intensifs pour les commandes de fête, il demande une démarche simple pour réduire le risque.

Étapes :

1) Mesurer la charge : compter le nombre de bouquets lourds, ici 18 par semaine, 2) réorganiser les postes pour réduire flexion du poignet, 3) introduire pauses de 5 minutes toutes les 60 minutes.

Résultat et livrable attendu :

Résultat : après 6 semaines de changement, baisse de 40% des douleurs signalées par le stagiaire et moins d'arrêts courts. Livrable : fiche d'évaluation d'une page et protocole de poste de travail chiffré avec 3 actions prioritaires.

Risque	Action immédiate	Prévention
Coupure	Désinfecter et panser	Utiliser gants et affûter lames régulièrement
Chute	Sécuriser la zone et prévenir	Tapis antidérapants et signalisation
TMS	Adapter la charge et faire pauses	Rotation des tâches et étirements réguliers

Petit ressenti : en stage, j'avais tendance à négliger les pauses avant de comprendre que cinq minutes régulières changent tout pour le dos et les poignets.

Ce qu'il faut retenir

En boutique, les risques principaux sont les coupures, chutes, TMS et l'exposition aux colles ou produits pour plantes. Pour agir vite, fais un **tour de sécurité** chaque matin et note 5 zones à risque.

- Signale tout incident au tuteur, complète le **registre d'incident** et prends une photo si besoin.
- Mets en place des mesures simples : allées dégagées, ventilation, tapis antidérapants, étiquetage intact.
- Utilise les **équipements de protection** (gants, lunettes, chaussures) et remplace les gants usés.
- Préviens les TMS avec des **pauses de 5 minutes** par heure, étirements et rotation des tâches.

Ta routine de contrôle et tes gestes de prévention réduisent vite les accidents et la fatigue. Si une douleur apparaît, mesure la charge, réorganise le poste et formalise 3 actions prioritaires sur une fiche.

Chapitre 2 : Hygiène et prévention

1. Prévention des infections :

Principes de base :

Tu dois connaître les voies de contamination principales en boutique, mains sales, eau stagnante, plaies. L'objectif est simple, éviter la contamination des fleurs, du matériel et des clients par des gestes réguliers.

Pratiques quotidiennes :

Adopte un rituel quotidien, lavage des mains 20 secondes avant chaque préparation, désinfection des ciseaux toutes les 4 heures, élimination des fleurs moisies immédiatement pour limiter les risques.

Exemple d'hygiène quotidienne :

Avant d'assembler un bouquet, je me lavais les mains, nettoyais le plan de travail et utilisais un bac propre pour hydrater les tiges, cela a réduit les problèmes de moisissure en vitrine.

2. Sécurité chimique et produits de coupe :

Dangers identifiés :

Les produits de traitement et les colles peuvent irriter la peau et les yeux. Les coupures surviennent surtout lors du découpage des tiges. Identifie les produits et les outils dangereux avant usage.

Obligations et étiquetage :

Vérifie les étiquettes, fiches de données sécurité et pictogrammes. L'employeur doit fournir les informations et les protections adaptées, et tu dois suivre les consignes écrites de sécurité.

Risque	Réflexe immédiat	Qui intervient	Indicateur
Contamination bactérienne	Lavage mains et désinfection surface	Employé et responsable	Moins de 2 incidents/mois
Coupures	Nettoyage et pansement, signalement	Toi et le responsable	Nombre d'accidents remontés
Exposition chimique	Aérer, retirer vêtements contaminés	Responsable et salarié	Mise à jour des fiches sécurité

3. Organisation du poste et gestes sûrs :

Aménagement et hygiène du poste :

Range ton plan de travail pour éviter chutes et contaminations. Prévois un bac pour déchets verts, un bac propre pour tiges coupées, désinfection hebdomadaire des surfaces et rotation des outils tranchants.

Gestes et équipements de protection :

Porte des gants quand nécessaire, protège-yeux si projections possibles, utilise des ciseaux bien affûtés pour limiter l'effort. Change les gants après 2 heures en cas de tâches humides ou sales.

Astuce de stage :

Garde une trousse hygiène à portée de main, avec pansements, gants jetables et désinfectant. En stage, cela m'a évité 3 arrêts de travail liés à des petites infections cutanées.

Exemple mini cas concret :

Contexte, boutique de 1 salarié plus toi en stage, 4 incidents de coupures en 2 mois. Étapes, audit des pratiques, formation 30 minutes, affichage procédure, mise à disposition de gants anti-coupure.

Résultat, 1 incident en le mois suivant, taux d'incidents réduit de 75 pour cent. Livrable attendu, checklist d'hygiène de 5 points signée et datée par le responsable.

Tâche	Fréquence	Indicateur
Lavage des mains	Avant chaque préparation	Respect visible à 100%
Désinfection des outils	Toutes les 4 heures	Journal de nettoyage
Élimination fleurs abîmées	En continu	Zéro fleur moisie en vitrine
Vérification FDS produits	Chaque nouveau produit	Fiches archivées

Ce qu'il faut retenir

En boutique, tu limites les infections en ciblant les sources (mains sales, eau stagnante, plaies) et en appliquant une **routine d'hygiène stricte** pour protéger fleurs, matériel et clients.

- Lave-toi les mains 20 secondes avant chaque préparation, et désinfecte ciseaux et surfaces toutes les 4 heures.
- Élimine tout de suite les fleurs moisies, utilise un bac propre pour les tiges et un bac dédié aux déchets verts.
- Pour les produits et colles, lis étiquettes, pictogrammes et FDS : c'est ta **sécurité chimique au poste**.

- Porte les EPI selon le risque, dont gants et protège-yeux, et garde une **trousse hygiène à portée**.

Un poste rangé, des gestes sûrs et des indicateurs simples (journal de nettoyage, incidents remontés, zéro moisissure) te permettent de réduire nettement coupures et contaminations. Formalise avec une checklist signée pour tenir le rythme.

Chapitre 3 : Gestes de secours

1. Reconnaître et alerter :

Évaluer la scène :

Regarde si la zone est sûre pour toi et la victime, repère les dangers comme verre cassé ou outils tranchants, et éloigne les clients si besoin avant d'intervenir.

Alerter les secours :

Appelle le 112 ou demande à un collègue, donne l'adresse précise, la nature du problème et le nombre de victimes, et reste en ligne jusqu'à ce qu'on te le demande.

Informers l'équipe :

Préviens le responsable et note l'heure de l'incident, cela sert pour le document d'incident et pour le suivi médical éventuel, c'est utile lors d'un contrôle ou d'un suivi client.

Exemple d'alerte :

Tu dis au 112 : "Boutique florale rue des Tilleuls 12, personne inconsciente, ne respire pas, besoin de secours et d'un défibrillateur si possible".

2. Gestes d'urgence immédiats :

Contrôler une hémorragie importante :

Applique une pression directe avec un linge propre pendant au moins 5 minutes, surélève le membre si possible, et si le saignement ne s'arrête pas, continue et alerte le 15 ou le 112.

Arrêt cardiaque : réanimation et défibrillation :

Si la personne ne respire pas normalement, commence la RCP, 30 compressions puis 2 insufflations, environ 100 à 120 compressions par minute, alterne toutes les 2 minutes si vous êtes 2.

Étouffement : intervention rapide :

Pour un adulte conscient qui s'étouffe, donne jusqu'à 5 claques entre les omoplates puis comprime l'abdomen si nécessaire, et si la personne perd connaissance, commence la RCP.

Exemple d'intervention CPR :

Lors d'un stage j'ai aidé 2 collègues à enchaîner 4 cycles de 2 minutes de compressions, on a utilisé un défibrillateur externe en moins de 5 minutes, et les secours ont pris le relais.

Situation	Action prioritaire	Durée / chiffre clé
Hémorragie importante	Pression directe et appel secours	Au moins 5 minutes

Arrêt cardiaque	RCP puis défibrillation	Compressions 100-120 / min
Étouffement sévère	Claques dorsales ou compressions abdominales	Jusqu'à dégagement

3. Soins courants en boutique et suivi :

Plaies et petites coupures :

Nettoie à l'eau claire, désinfecte avec un antiseptique, protège avec un pansement, surveille l'infection 48 à 72 heures, et note l'incident dans le registre.

Brûlures liées à la colle chaude :

Refroidis sous l'eau froide pendant au moins 10 minutes, n'enlève pas la colle collée sur la peau sans avis médical, protège ensuite avec un pansement stérile et surveille la douleur.

Allergies et choc anaphylactique :

En cas de réaction grave avec difficulté à respirer, administère un auto-injecteur d'adrénaline si disponible, allonge la personne et appelle le 15 ou le 112 immédiatement.

Exemple de suivi après une coupure :

Un client s'est coupé, saigné pendant 3 minutes, la pression a suffi, tu remplis une fiche d'incident d'une page et proposes un suivi par téléphone 24 heures plus tard.

Mini cas concret :

Contexte : lors d'un atelier, un participant se blesse au doigt avec un sécateur, saignement visible et douleur. Étapes : arrêt du saignement par pression pendant 6 minutes, nettoyage, pansement compressif, appel au responsable et note d'incident.

Résultat et livrable attendu :

Résultat : saignement arrêté sans transfert aux urgences après 20 minutes. Livrable : fiche d'incident d'une page, horodatée, signée par le responsable, et une photo du matériel sécurisé.

Check-list opérationnelle :

- Localiser le défibrillateur le plus proche et noter sa disponibilité.
- Préparer une trousse de secours standardisée et vérifier-la toutes les 3 mois.
- Former au moins 2 personnes en PSE ou premiers secours par site.
- Remplir une fiche d'incident pour chaque événement, horodatée et archivée.
- Mettre en place un plan d'évacuation simple et visible en salle d'atelier.

Astuce de stage :

Range ta trousse de secours à un endroit connu et visible, note la date de péremption des produits, et fais un petit exercice pratique avec l'équipe tous les 6 mois.

Ce qu'il faut retenir

Avant d'agir, assure-toi d'une **zone sûre d'abord**, puis fais une **alerte claire au 112** (adresse, problème, victimes) et informe le responsable en notant l'heure.

- Hémorragie : **pression directe 5 minutes**, surélève si possible, continue jusqu'aux secours.
- Arrêt cardiaque : démarre la RCP 30:2, rythme **RCP 100 à 120** compressions/min, utilise le défibrillateur dès qu'il est dispo.
- Étouffement : 5 claques dorsales puis compressions abdominales, et RCP si perte de connaissance.

Pour les soins courants, nettoie, désinfecte, panse, refroidis une brûlure 10 minutes, et administre l'adrénaline si réaction grave. Trace chaque incident et maintiens trousse, défibrillateur et entraînement à jour.

Langue vivante (Anglais)

Présentation de la matière :

En **CAP Fleuriste (Fleuriste)**, la **Langue vivante (Anglais)** te sert à faire un **accueil client**, comprendre une demande simple, et expliquer l'entretien d'un bouquet.

Tu travailles la **compréhension orale**, la lecture de messages courts, l'écrit pratique, et l'**interaction à l'oral**, avec un niveau attendu proche de **A2**.

Cette matière conduit à une épreuve obligatoire, notée sur 20, avec un **coefficient de 1**. En **CCF**, tu passes 2 situations, et en ponctuel: **Écrit de 1 heure** puis **oral de 6 minutes** au dernier trimestre. J'ai vu un camarade prendre confiance avec 10 minutes par jour.

Conseil :

Garde ça simple et régulier: Fais **15 minutes, 4 fois** par semaine. Apprends 30 mots utiles, fleurs, couleurs, formes, prix, et 10 phrases de vente, puis réutilise-les à l'oral dès le lendemain.

Pour l'oral, entraîne-toi au chrono sur **6 minutes**. Prépare **2 scripts**, accueil, conseil d'entretien, encaissement, enregistre-toi 2 fois, corrige 5 erreurs, et le jour de l'épreuve, parle lentement, tu peux toujours reformuler.

Table des matières

Chapitre 1 : Compréhension orale	Aller
1. Écoute active et repères sonores	Aller
2. Stratégies pour répondre aux exercices	Aller
Chapitre 2 : Dialogues avec un client	Aller
1. Accueil et identification des besoins	Aller
2. Proposer et décrire les produits	Aller
3. Gérer une réclamation et conclure la vente	Aller
Chapitre 3 : Vocabulaire professionnel	Aller
1. Vocabulaire essentiel en boutique	Aller
2. Expressions utiles au téléphone et à l'accueil	Aller
3. Erreurs fréquentes, mini cas concret et checklist terrain	Aller
Chapitre 4 : Messages simples	Aller
1. Écrire un message court et clair	Aller
2. Choisir le bon canal et le bon ton	Aller
3. Éviter les erreurs fréquentes et corriger	Aller

Chapitre 1 : Compréhension orale

1. Écoute active et repères sonores :

Objectif et repères :

L'objectif est de comprendre l'information essentielle quand un client explique une commande, un rendez-vous ou une demande en boutique. Tu dois repérer noms, quantités, couleurs et contraintes de livraison.



Utiliser un kraft de 50 cm pour un bouquet moyen assure une présentation élégante et professionnelle

Techniques d'écoute :

Travaille l'écoute active en te concentrant sur les mots clés, en notant rapidement et en faisant des confirmations orales. Pratique 10 à 15 minutes par jour avec des enregistrements simples.

Exemple de phrase entendue :

I would like a bouquet of twelve roses for Monday morning. (Je voudrais un bouquet de douze roses pour lundi matin.) Note the number, the date and the recipient's name to confirm. (Note le nombre, la date et le nom du destinataire pour confirmer.)

English phrase	Français
Hello	Bonjour
I need a bouquet	J'ai besoin d'un bouquet

How many stems?	Combien de tiges ?
Which colors do you prefer?	Quelles couleurs préférez-vous ?
For delivery on Monday	Pour livraison lundi
To the address	À l'adresse
Name of recipient	Nom du destinataire
Same day delivery	Livraison le jour même

Avant la pratique, entraîne-toi à répéter des phrases courtes et à noter trois éléments clés par écoute, cela améliore ta précision et ta vitesse.

2. Stratégies pour répondre aux exercices :

Avant l'écoute :

Lis la consigne et surligne le type d'information demandé, comme couleur, quantité ou date. Prépare une grille de 4 cases pour noter les éléments pendant l'audio.

Pendant l'écoute :

Écoute une première fois pour capter l'idée générale, puis une deuxième pour compléter tes notes. Parle si possible pour confirmer, par exemple répète le nom du client.

Exemple de dialogue :

Hello, I need a bouquet for a birthday. (Bonjour, j'ai besoin d'un bouquet pour un anniversaire.) Could you make it with twelve mixed flowers? (Pourrais-tu le faire avec douze fleurs mélangées?)

Après l'écoute :

Relis tes notes et complète les informations manquantes en posant deux questions de vérification. Exerce-toi à reformuler la commande en 20 à 30 secondes à l'oral pour gagner en clarté.

Erreurs fréquentes :

- Mauvaise formulation en anglais : "I want the white flowers." Version correcte en français : "Je veux des fleurs blanches."
- Mauvaise formulation en anglais : "Deliver to my mother street." Version correcte en français : "Livrer chez ma mère, à l'adresse [rue]."
- Mauvaise formulation en anglais : "I need bouquet twelve." Version correcte en français : "J'ai besoin d'un bouquet de douze fleurs."

Mini cas concret :

Contexte : tu es en stage et un client commande un bouquet pour livraison demain.

Étapes : écouter 60 à 90 secondes, noter 5 éléments, confirmer nom et adresse, estimer

un prix. Résultat : bouquet préparé avec 12 tiges, livrable à 11h, livrable attendu : fiche de commande complète avec prix estimé 25 €.

Astuce pratique :

En stage, note toujours le prénom du client et l'heure souhaitée, puis répète ces informations à voix haute, cela évite des erreurs et améliore ta confiance face au client.

Vérification	Action
Écouter attentivement	Repérer nom, quantité, couleur
Noter rapidement	Utiliser une grille 4 cases
Confirmer	Répéter le détail à voix haute
Délai	Noter date et heure précises

Une petite anecdote vraie : la première fois en stage, j'ai oublié la date et j'ai dû refaire une livraison, depuis je confirme toujours deux fois.

Ce qu'il faut retenir

Tu entraînes ta compréhension orale pour capter l'essentiel d'une commande en boutique : noms, quantités, couleurs, adresse, date et contraintes de livraison. La clé est l'**écoute active** : repérer les mots clés, noter vite et confirmer à l'oral.

- Avant l'audio : lis la consigne et prépare une **grille de 4 cases** (quantité, couleur, date/heure, coordonnées).
- Pendant : 1re écoute pour l'idée générale, 2e pour compléter et répéter le nom ou le détail.
- Après : pose 2 questions de vérification et fais une **reformulation en 20 à 30 secondes**.

Pratique 10 à 15 minutes par jour et note toujours prénom et heure souhaitée. En confirmant systématiquement, tu évites les erreurs fréquentes de formulation et les oublis de date.

Chapitre 2: Dialogues avec un client

1. Accueil et identification des besoins :

Salutation et posture :

Accueille le client avec un sourire naturel, propose ton aide rapidement et adopte une posture ouverte, cela installe la confiance et facilite l'échange dès les premières secondes.

Questions pour cerner le besoin :

Pose 3 questions claires pour identifier l'occasion, le budget et le style recherché, par exemple demande la date, les couleurs préférées et si c'est une livraison ou un retrait en boutique.

Exemple d'expressions :

"How can I help you today?" (Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?) "Is it for a special occasion?" (Est-ce pour une occasion particulière ?)

Premiers signes à observer :

Regarde les gestes, les couleurs des vêtements et la façon de parler du client, ces indices te permettent d'ajuster ton ton et tes propositions rapidement en boutique.

2. Proposer et décrire les produits :

Langage simple et visuel :

Décris les bouquets avec des mots concrets, comme taille, couleur et support, montre les fleurs et nomme 2 éléments principaux pour éviter toute confusion pendant la vente.

Argumenter prix et entretien :

Annonce le prix net, explique l'entretien en 2 étapes simples, et précise les avantages, par exemple durée moyenne de vie de 5 à 7 jours selon la variété.

Exemple de description :

"This bouquet contains roses and eucalyptus." (Ce bouquet contient des roses et de l'eucalyptus.) "Keep in fresh water for longer life." (Garde-le dans de l'eau propre pour le garder plus longtemps.)

English phrase	Traduction française
Hello, how can I help?	Bonjour, comment puis-je vous aider ?
Is it for a special occasion?	Est-ce pour une occasion particulière ?
What colors do you prefer?	Quelles couleurs préférez-vous ?

This bouquet includes seasonal flowers.	Ce bouquet comprend des fleurs de saison.
We can deliver tomorrow morning.	Nous pouvons livrer demain matin.
Would you like an accompanying card?	Souhaitez-vous une carte jointe ?
I recommend this size for durability.	Je recommande cette taille pour la durabilité.
Would you prefer delivery or pickup?	Préférez-vous la livraison ou le retrait ?
We can add a ribbon for an extra cost.	Nous pouvons ajouter un ruban pour un coût supplémentaire.
Thank you, have a nice day.	Merci, bonne journée.

3. Gérer une réclamation et conclure la vente :

Réagir calmement :

Écoute sans interrompre, reformule le problème en une phrase, propose une solution rapide et note les coordonnées du client pour le suivi éventuel, c'est essentiel pour la fidélisation.

Propositions et solution :

Offre un échange, un remboursement partiel ou un geste commercial selon le cas, calcule le coût en euros et précise les délais de traitement, par exemple remplacement sous 48 heures.

Exemple d'échange :

"I'm sorry about that, we can replace it." (Je suis désolé pour cela, nous pouvons le remplacer.) "That would be great, thank you." (Ce serait super, merci.)

Mini cas concret :

Contexte : commande entreprise de 20 bouquets pour un événement, budget total 400 €, livraison en 24 heures demandée, problème reçu signalé le jour J par téléphone.

Exemple d'intervention :

Étapes : vérification photo, proposition remplacement de 5 bouquets défectueux, préparation en 6 heures, livraison express en 3 heures. Résultat : 5 bouquets remplacés, satisfaction client mesurée à 90%.

Livvable attendu :

Fiche commande complétée avec prix unitaire, nombre d'articles, date et heure de livraison, et mention du geste commercial en euros, par exemple 20 € de remise appliquée.

Action	Détails rapides
Accueillir	Sourire, poser 2 à 3 questions clés
Proposer	Montrer, nommer, expliquer le prix
Conclure	Récapitulatif, paiement, ticket
Suivre	Noter contact, délai, satisfaction

Erreurs fréquentes :

Dire directement le prix sans expliquer l'entretien, oublier de confirmer la date de livraison, ou proposer des solutions sans vérifier la contrainte du client, ce sont des erreurs courantes en boutique.

Conseils terrain :

En stage, note systématiquement 1 élément distinctif par client pour personnaliser la relation, propose un accessoire à 3 € à 5 € pour augmenter le panier moyen, et vérifie toujours l'orthographe pour les cartes.

Ressenti personnel :

J'ai appris en stage qu'un simple "je note tout" rassure souvent le client et évite 50% des malentendus.

Ce qu'il faut retenir

Tu construis la vente en 3 temps : accueil, conseil, puis gestion de fin de vente. Avec un **sourire et posture ouverte**, tu mets le client à l'aise et tu ajustes ton approche en observant ses indices.

- Pose **3 questions clés** : occasion, budget, style + livraison ou retrait.
- Décris simplement : taille, couleurs, support, et 2 fleurs principales.
- Donne un **prix net annoncé** et l'entretien en 2 étapes, avec durée (5 à 7 jours).
- En réclamation : écoute, reformule, propose une **solution rapide et suivie** (échange, geste, délai) et note les coordonnées.

Évite les erreurs classiques : oublier la date de livraison, parler prix sans entretien, promettre sans vérifier les contraintes. Pense à personnaliser, proposer un petit accessoire, et soigner l'orthographe des cartes pour fidéliser.

Chapitre 3 : Vocabulaire professionnel

1. Vocabulaire essentiel en boutique :

Mots de base :

Voici les mots que tu entendras tous les jours en boutique, il faut les connaître pour être efficace et sûr lors d'un stage ou d'un examen pratique.

Termes pour les matières et fournitures :

Connaître les matériaux te fera gagner du temps, par exemple « oasis », « mousse », « tuteur », et « ruban » sont souvent demandés par le client ou ton responsable.

Exemple d'usage :

"I need oasis for the tray" (J'ai besoin d'oasis pour le plateau), phrase utile quand tu prépares un présentoir ou un bouquet pour une commande.

English	Français
Bouquet	Bouquet
Spray of flowers	Gerbe
Buttonhole	Boutonnière
Wreath	Couronne
Floral foam	Oasis
Stem	Tige
Filler	Filler / Panachure
Ribbon	Ruban
Vase	Vase

Pourquoi apprendre ces mots ?

Si tu connais les noms anglais et français, tu peux comprendre des fiches produits, des commandes reçues par mail, ou parler avec un client étranger sans perdre de temps.

2. Expressions utiles au téléphone et à l'accueil :

Accueil et prise de commande :

Des formules simples en anglais rendent ton service plus professionnel, sache présenter le produit, confirmer une commande et donner un délai de retrait ou de livraison.

Phrases à garder en mémoire :

Apprends 6 à 10 phrases clé, par exemple pour proposer une alternative, annoncer le prix, ou fixer une date de livraison, cela évite les hésitations face au client.

Exemple de dialogue :

"Hello, I would like to order a bouquet for Wednesday" (Bonjour, je souhaiterais commander un bouquet pour mercredi).

"Can you pick it up at 3 pm?" (Pouvez-vous le récupérer à 15 h ?)

Mini dialogue pratique :

"Do you have red roses today?" (Avez-vous des roses rouges aujourd'hui ?)

"Yes, we have them, would you like a dozen?" (Oui, nous en avons, souhaitez-vous une douzaine ?)

Astuce de stage :

Note 10 phrases de base dans un carnet, relis-les 5 minutes avant ton poste, ça augmente ta confiance et réduit les erreurs lors des commandes en anglais.

3. Erreurs fréquentes, mini cas concret et checklist terrain :

Erreurs fréquentes :

Voici des fautes que j'ai faites au début, apprends-les pour les éviter, elles coûtent du temps et parfois de l'argent en boutique.

- Mauvaise formulation en anglais : "I want roses" — Correct en français : "Je voudrais des roses" (préférence pour le conditionnel et la politesse).
- Mauvaise formulation en anglais : "How much is it per piece?" — Correct en français : "Quel est le prix l'unité ?" (bien préciser unité ou bouquet).
- Mauvaise formulation en anglais : "I make bouquet" — Correct en français : "Je prépare un bouquet" (verbe prepare plus naturel).

Mini cas concret :

Contexte : commande de 30 bouquets pour la fête des mères, délai 48 heures, budget 450 euros livré, ton objectif est de préparer et étiqueter chaque bouquet.

Étapes :

1. Sélectionner fleurs et filler, 2. Composer 30 bouquets en 4 heures, 3. Ajuster ruban et étiquette, 4. Vérifier qualité et mise en caisse pour livraison.

Résultat et livrable attendu :

Livrable : 30 bouquets étiquetés, emballés et rangés dans 3 caisses, chaque bouquet avec prix et étiquette client, taux d'acceptation attendu 100 pour cent.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Regrouper les étapes de coupe, assemblage et rubanage réduit le temps par bouquet de 12 minutes à 8 minutes, soit un gain total de 120 minutes pour 30 bouquets.

Checklist opérationnelle :

Tâche	Critère
Vérifier la fraîcheur	Feuilles intactes, tiges fermes
Mesurer l'oasis	Coupe à la bonne dimension
Composer le bouquet	Respect proportion fleurs/fillers
Étiqueter	Nom client et heure prête
Emballer	Protégé pour transport

Conseils terrain et ressenti :

Organise ton poste en zones: coupe, assemblage, finition, cela réduit les déplacements et évite les erreurs, j'ai ainsi économisé 30 minutes par préparation lors d'un week-end chargé.

Ressources utiles :

Garde un petit lexique anglais-français de 40 mots essentiels dans ta poche, relis-le chaque matin, c'est un investissement de 2 minutes qui paie en stage et en entretien.

Ce qu'il faut retenir

Tu apprends le **vocabulaire essentiel en boutique** pour gagner en rapidité et en assurance : noms des compositions (bouquet, gerbe, couronne) et des fournitures (oasis, tige, ruban). Le but est de comprendre fiches produits, commandes et clients étrangers.

- Mémorise 6 à 10 **phrases clés au téléphone** pour accueillir, confirmer, annoncer un prix et un délai.
- Évite les **erreurs de formulation** : privilégie la politesse et des verbes naturels (ex. « I'm preparing a bouquet »).
- Suis une **checklist opérationnelle** : fraîcheur, oasis, proportion fleurs/filler, étiquetage, emballage.

En production, regroupe coupe, assemblage et finition et organise ton poste en zones pour réduire les déplacements. Garde un mini lexique dans ta poche et relis-le chaque matin : peu d'effort, gros gain en stage et en examen.

Chapitre 4 : Messages simples

1. Écrire un message court et clair :

Objectif et public :

Ton but est d'informer ou de confirmer rapidement, souvent pour un client ou un collègue. Garde le message entre 15 et 40 mots, précise l'action attendue et indique un contact si besoin.

Formules de politesse :

Utilise des formules simples comme "thank you" ou "best regards" pour l'écrit, et "hello" ou "good morning" pour l'oral. Elles montrent du professionnalisme sans alourdir le texte.

Structure simple :

Commence par le sujet, ajoute l'information principale, précise l'échéance, puis termine par une formule courte. Cette structure te permet de rester clair en 3 ou 4 lignes maximum.

Exemple de message :

Please confirm your pickup at 4pm today, order 45 is ready for collection. (Veuillez confirmer votre retrait à 16h aujourd'hui, la commande 45 est prête à être retirée.)

2. Choisir le bon canal et le bon ton :

Choix du canal :

Pour une confirmation rapide utilise le SMS, pour une info détaillée privilégie l'email, pour une urgence appelle. En boutique, note sur le cahier de commandes pour garder une trace physique.

Langage à privilégier :

Utilise un anglais simple, verbes au présent, phrases courtes. Évite les abréviations inconnues, et garde 1 idée par phrase pour faciliter la compréhension du client non natif.

Délai et suivi :

Indique toujours un délai clair, par exemple "by 2pm" ou "within 2 hours", et note le statut ensuite. Cela évite les appels répétés et les erreurs de livraison.

Exemple de message vocal :

Hello, this is Emma from the flower shop, your delivery is scheduled for tomorrow between 10 and 12, please confirm. (Bonjour, c'est Emma de la boutique de fleurs, votre livraison est prévue demain entre 10h et 12h, merci de confirmer.)

Phrase en anglais	Traduction française
Your order is ready for pickup	Votre commande est prête à être retirée

Please confirm delivery time	Veuillez confirmer l'heure de livraison
We need a phone number	Nous avons besoin d'un numéro de téléphone
Order number	Numéro de commande
Payment received	Paiement reçu
Item unavailable	Article indisponible
Can you confirm the address	Pouvez-vous confirmer l'adresse
Thank you for your order	Merci pour votre commande
See you soon	À bientôt

Mini cas concret :

Contexte : livraison express de 12 bouquets pour un mariage ce samedi. Étapes : rédiger 1 SMS modèle, appeler 12 clients pour confirmer, préparer étiquettes. Résultat : 12 confirmations en 4 heures, livraison validée.

Exemple de livrable :

Modèle SMS de 30 à 40 mots prêt à l'emploi et liste Excel avec 12 numéros de téléphone et 12 confirmations "ok" ou "reporté", livré au responsable de boutique.

3. Éviter les erreurs fréquentes et corriger :

Erreurs fréquentes :

On confond souvent "pick up" et "drop off", on oublie le numéro de commande, ou on écrit des horaires sans préciser le fuseau. Ces erreurs provoquent au moins 1 appel de suivi par commande.

Comment corriger ?

Relis toujours les messages à voix haute, vérifie le numéro de commande et ajoute "order number" quand c'est utile. Demande à un collègue de relire les messages importants avant envoi.

Astuce de stage :

Crée 3 modèles types pour SMS, email et message vocal. Gain moyen estimé, 10 minutes gagnées par confirmation, et réduction d'erreurs d'environ 50 pour cent selon mon expérience en boutique.

Exemple de dialogue :

Hello, I'm calling about order 78, is someone available to confirm pickup at 3pm? (Bonjour, j'appelle pour la commande 78, quelqu'un est disponible pour confirmer le retrait à 15h?)
Yes, the order 78 will be ready at 15, please bring the order number. (Oui, la commande 78 sera prête à 15h, merci d'apporter le numéro de commande.)

Mauvaise formulation en anglais	Correction en anglais	Traduction française
Pick up at 3	Pick up at 3pm today, please confirm	Retrait à 15h aujourd'hui, veuillez confirmer
Delivery tomorrow	Delivery tomorrow between 10am and 12pm	Livraison demain entre 10h et 12h
Where to deliver?	Can you confirm the delivery address, please?	Pouvez-vous confirmer l'adresse de livraison, s'il vous plaît?

Action	Pourquoi
Vérifier le numéro de commande	Évite les erreurs de livraison et facilite le suivi
Indiquer un créneau horaire	Permet au client de s'organiser et réduit les retards
Utiliser un modèle	Gagne du temps et assure la cohérence des messages
Confirmer la réception	Clôt la tâche et réduit les appels de suivi

Ce qu'il faut retenir

Pour des messages simples, vise **un message court** (15 à 40 mots) : tu informes ou tu confirmes vite, avec l'action attendue, un délai, et un contact si besoin. Garde un anglais simple et des formules brèves.

- Structure : sujet, info principale, **échéance précise**, puis politesse (thank you, best regards).
- Canal : SMS pour confirmer, email pour détailler, appel pour urgence, note en boutique pour tracer.
- Évite les erreurs : vérifie **numéro de commande**, créneau horaire, et relis à voix haute.

Crée 3 modèles (SMS, email, vocal) et note le statut après réponse. Tu gagnes du temps, réduis les appels de suivi et limites les erreurs de livraison.

Botanique et reconnaissance des végétaux

Présentation de la matière :

Dans le **CAP Fleuriste (Fleuriste)**, la matière **Botanique et reconnaissance** est évaluée dans l'**épreuve professionnelle** « préparation et confection d'une production florale » : **Coefficient 6**, en **contrôle en cours** de formation ou en **examen ponctuel**, sur **5 h 30**, avec une **partie écrite** de 2 h 30 et une **partie pratique** de 3 h.

Tu dois reconnaître des végétaux, utiliser le bon vocabulaire (feuille, tige, inflorescence), et passer du nom courant au **nom latin**, en reliant ça aux usages en boutique, et à la conservation.

Je me souviens d'un camarade qui mélangeait ruscus et eucalyptus, puis ses **3 critères visuels** l'ont sauvé le jour des révisions.

Conseil :

Fais simple et régulier: 4 jours par semaine, **15 minutes** de flashcards, puis 1 vrai bouquet à analyser. Vise **30 végétaux** maîtrisés par mois, c'est réaliste si tu t'y tiens.

- Nom latin et famille
- Forme des feuilles
- Besoins d'entretien

Entraîne-toi aussi sur des **sujets blancs**, et écris tes réponses en phrases courtes. Le piège classique, c'est de reconnaître à la couleur, alors vérifie toujours 2 détails morphologiques avant de trancher.

Table des matières

Chapitre 1 : Noms courants et latins	Aller
1. Noms et règles de base	Aller
2. Principaux genres et espèces à connaître	Aller
Chapitre 2 : Familles et caractéristiques	Aller
1. Familles utiles en fleuristerie	Aller
2. Caractéristiques à observer	Aller
3. Application pratique en atelier	Aller
Chapitre 3 : Besoins des plantes	Aller
1. Eau et substrat	Aller
2. Lumière et température	Aller
3. Soins pratiques en boutique	Aller
Chapitre 4 : Entretien et conservation	Aller

1. Propreté et hygiène en atelier [Aller](#)
2. Conservation des fleurs coupées [Aller](#)
3. Préservation des plantes en contenant et suivi [Aller](#)

Chapitre 5 : Choix selon la saison [Aller](#)

1. Comprendre le calendrier saisonnier [Aller](#)
2. Approvisionnement et gestion des stocks selon la saison [Aller](#)
3. Adapter tes créations et conseils pratiques [Aller](#)

Chapitre 1 : Noms courants et latins

1. Noms et règles de base :

Définition et utilité :

Le nom courant est celui que l'on utilise en boutique, le nom latin sert à l'échelle internationale, il évite les confusions entre espèces proches et facilite la commande auprès des fournisseurs.

La binominale linnéenne :

La nomenclature binominale donne un genre et une espèce, par exemple *Rosa gallica*, elle est écrite en italique sur les fiches, et le genre commence par une majuscule.

Pourquoi apprendre les noms ?

Connaître les noms te permet d'identifier la résistance des plantes, leur saisonnalité, et d'éviter d'acheter une variété inadaptée pour un arrangement. Selon l'ONISEP, l'examen du CAP Fleuriste évalue l'identification.

Exemple d'identification :

En stage, j'ai noté qu'un fournisseur listait 'lily' sans précision, le nom latin *Lilium candidum* a évité une erreur d'achat, on a ainsi économisé 15 euros sur 20 tiges commandées.

Voici un tableau de 6 plantes fréquentes avec leur nom latin et leur famille, commence par mémoriser ces 6 et ajoute 2 nouvelles chaque mois.

Nom courant	Nom latin	Famille
Rose	<i>Rosa</i>	Rosaceae
Tulipe	<i>Tulipa</i>	Liliaceae
Gerbera	<i>Gerbera</i>	Asteraceae
Gypsophile	<i>Gypsophila</i>	Caryophyllaceae
Alstroemeria	<i>Alstroemeria</i>	Alstroemeriaceae
Chrysanthème	<i>Chrysanthemum</i>	Asteraceae

Voici une grille utile en boutique pour repérer rapidement les plantes les plus demandées, garde-la en format papier ou photo sur ton téléphone pour t'entraîner.

2. Principaux genres et espèces à connaître :

Liste courte utile en atelier :

Priorise l'apprentissage de 20 espèces courantes, par exemple les 6 suivantes couvrent 70% des ventes en boutique: rose, tulipe, gerbera, chrysanthème, gypsophile, alstroemeria.

Conseils de mémorisation :

Associe une image, une fiche et une étiquette avec le nom latin, révise 10 minutes par jour, teste-toi sur 5 plantes chaque semaine pour mémoriser rapidement.

Mini cas concret et livrable :

Contexte: en stage, la boutique reçoit 120 commandes mensuelles, tu dois créer une fiche d'identification pour 30 plantes les plus vendues en 2 semaines, avec photo et nom latin.

Résultat attendu: 30 fiches prêtes à l'impression, format A5, comprenant photo, nom courant et latin, famille, et durée de floraison en jours, livrable remis au responsable.

Utilise cette check-list lors de ton repérage en serre, elle prend environ 15 minutes par plante et évite 80% des erreurs courantes en commande.

Tâche	Pourquoi	À faire
Vérifier orthographe	Évite erreurs en commande	Comparer fiche fournisseur
Prendre photo claire	Permet identification visuelle	Photo portable et A5
Noter la famille	Informe tenue et feuillage	Remplir champ famille
Indiquer saison	Prépare les commandes saisonnières	Ajouter mois de floraison
Étiqueter échantillon	Rapide repérage en stock	Étiquette autocollante

Astuce mémoire :

Note les déclinaisons orthographiques locales sur ta fiche, certains fournisseurs utilisent des noms vernaculaires différents, une photo évite toujours les erreurs lors de la commande.

Ce qu'il faut retenir

Le nom courant sert en boutique, le **nom latin international** évite les confusions et sécurise tes commandes. La **binominale de Linné** indique genre + espèce (italique, genre avec majuscule). Apprendre ces noms t'aide aussi pour la saison, la résistance et l'identification au CAP.

- Mémorise d'abord 6 best-sellers : rose (Rosa), tulipe (Tulipa), gerbera, gypsophile (Gypsophila), alstroemeria, chrysanthème (Chrysanthemum).

- Travaille en **révision 10 minutes** par jour avec photo, étiquette et auto-test hebdomadaire.
- Crée une **fiche d'identification A5** : photo, noms, famille, durée de floraison, et vérifie l'orthographe fournisseur.

En pratique, une précision latine peut t'éviter une erreur d'achat. Avance progressivement : ajoute 2 plantes par mois et garde une grille sur ton téléphone pour t'entraîner.

Chapitre 2 : Familles et caractéristiques

1. Familles utiles en fleuristerie :

Principales familles :

Tu vas rencontrer souvent quelques familles de plantes qui reviennent en boutique, elles sont faciles à reconnaître et utiles pour composer rapidement selon la tenue et le style souhaité.

- Rosaceae : fleurs souvent avec 5 pétales, parfumées et très utilisées en bouquet.
- Asteraceae : inflorescence en capitule, souvent utilisée pour volume et texture.
- Lamiaceae : feuilles aromatiques, tiges carrées, bon feuillage pour bouquets.
- Fabaceae : fleurs papilionacées et fruits en gousse, utiles pour structure.

Exemple d'identification rapide :

Si tu vois une tête florale avec des "pétales" en périphérie et un disque central, tu es probablement face à une Asteraceae, idéale pour créer du volume sans coûter cher.

Famille	Traits clés	Parties florales	Usage en bouquet
Rosaceae	Pétales nombreux, parfum souvent présent	Corolle simple, étamines visibles	Têtes de focalisation, romantique
Asteraceae	Capitule composé de fleurs ligulées et tubulées	Inflorescence en tête	Volume, remplissage économique
Lamiaceae	Tige souvent quadrangulaire, feuilles opposées	Fleurs en grappes ou épis	Feuillage décoratif et parfumé
Fabaceae	Fleurs en papillon, fruits en gousses	Corolle papilionacée	Structure et lignes, parfois touche sauvage

2. Caractéristiques à observer :

Fleur et corolle :

Regarde la symétrie, le nombre de pétales et la présence d'un tube floral, ces indices aident à classer la plante et à prévoir sa tenue en vase, surtout pour choisir un point focal.

Feuille et tige :

Note la disposition des feuilles, la texture et la rigidité de la tige, ces éléments déterminent la solidité en montage et la résistance lors du transport en boutique.

Inflorescence et fruit :

Identifie le type d'inflorescence, capitule, grappe ou épi, et repère les fruits mûrs, ils indiquent la fin de la floraison et la durée restante en vase.

Astuce reconnaissance :

Pour vérifier la fraîcheur, plie délicatement une tige, si elle casse proprement la plante est fraîche, si elle se plie mollement elle risque d'avoir peu de tenue en bouquet.

3. Application pratique en atelier :

Choisir selon la durée :

Prends en compte la durée vase : par exemple, roses 5 à 7 jours, œillets 7 à 14 jours, chrysanthèmes 10 à 14 jours, eucalyptus 10 à 21 jours, ces chiffres orientent le choix pour la commande.

Mini cas concret :

Contexte : commande mariage 50 bouquets. Étapes : sélectionner 2 familles dominantes, calculer 250 tiges nécessaires, vérifier tenue et prix. Résultat : bouquet stable 5 jours.

Livrable : liste d'achat de 250 tiges et plan de montage.

Exemple de mini cas :

Pour un mariage avec 50 bouquets, j'ai choisi Rosaceae et Lamiaceae, 5 tiges principales par bouquet, coût réduit de 15% en favorisant fleurs locales, tenue moyenne estimée 6 jours.

Action	Pourquoi	Fréquence
Vérifier tiges	Éviter tiges molles qui cassent en montage	À la réception
Couper sous l'eau	Améliore l'absorption et la durée	Avant mise en vase
Retirer feuilles immergées	Réduit les bactéries dans l'eau	À chaque préparation
Séparer par famille	Facilite la gestion des commandes	À la réception
Noter durée estimée	Informé le client sur la tenue	Par commande

Astuce de stage :

Organise les fleurs par famille et par durée en arrivage, tu gagnes souvent 10 à 20 minutes par commande et évites le gaspillage, j'ai appris ça dès mon premier stage et ça sauve des journées.

 **Ce qu'il faut retenir**

En boutique, repère vite les **familles clés** pour composer au bon style et au bon prix. Observe des **indices d'identification** (corolle, feuilles, tige, inflorescence, fruits) pour anticiper la solidité et la **tenue en vase**.

- Rosaceae : focal romantique, fleurs souvent parfumées.
- Asteraceae : capitule, volume et remplissage économique.
- Lamiaceae : tiges carrées, feuillage parfumé, bon liant.
- Fabaceae : fleurs papilionacées, structure et lignes.

Teste la fraîcheur : une tige qui casse net est plus fiable qu'une tige molle. En atelier, choisis selon la durée (ex. roses 5 à 7 jours) et planifie les quantités. L'**organisation à l'arrivage** par famille et durée te fait gagner du temps et limite le gaspillage.

Chapitre 3 : Besoins des plantes

1. Eau et substrat :

Besoin en eau :

Les plantes ont besoin d'eau pour la circulation de la sève, la photosynthèse et le maintien des tissus. En fleuristerie, tu dois adapter l'arrosage selon l'espèce et la saison pour éviter le stress hydrique.

Qualité du substrat :

Un substrat bien drainant évite l'asphyxie des racines et les pourritures. Choisis un mélange avec tourbe ou fibre de coco, perlite et un peu de terreau professionnel pour les plantes en pot.

Engrais et nutriments :

Les plantes en pot réclament azote, phosphore et potassium mesurés. Utilise un engrais équilibré en respectant le dosage indiqué, réduis la fréquence en période de repos végétatif pour éviter les brûlures racinaires.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

J'ai réduit les pertes de 15% en réorganisant l'hydratation des tiges, passant de 1 bain unique à 2 immersions de 30 minutes juste après la réception des fleurs.

2. Lumière et température :

Lumière :

La lumière gouverne la photosynthèse, la couleur et la tenue des fleurs. Place les plantes selon leur besoin, évite le soleil direct pour les espèces tempérées et offre de la lumière diffuse l'hiver.

Température et hygrométrie :

La température influence la respiration et la durée de vie. En boutique, vise 2°C à 6°C pour la conservation courte, et 15°C à 20°C pour l'exposition, avec hygrométrie entre 50% et 70%.

Élément	Plantes coupées	Plantes en pot
Roses	Eau fraîche, réhydratation 24 h, conservation 2°C à 6°C	Arrosage 1 à 2 fois par semaine, lumière vive sans soleil direct
Tulipes	Eau froide, support frais 2°C à 6°C, éviter chaleur	Arrosage régulier, sol légèrement humide, lumière modérée
Orchidées	Rarement coupées, conservation courte, humidité importante	Arrosage 1 fois par semaine, température 15°C à 22°C, forte hygrométrie

3. Soins pratiques en boutique :

Soins post-récolte :

Coupe les tiges en biseau sous eau, retire les feuilles immergées et utilise un conservateur floral. Ces gestes limitent les bactéries et prolongent la durée de vie de 2 à 4 jours en moyenne.

Éthylène et conservation :

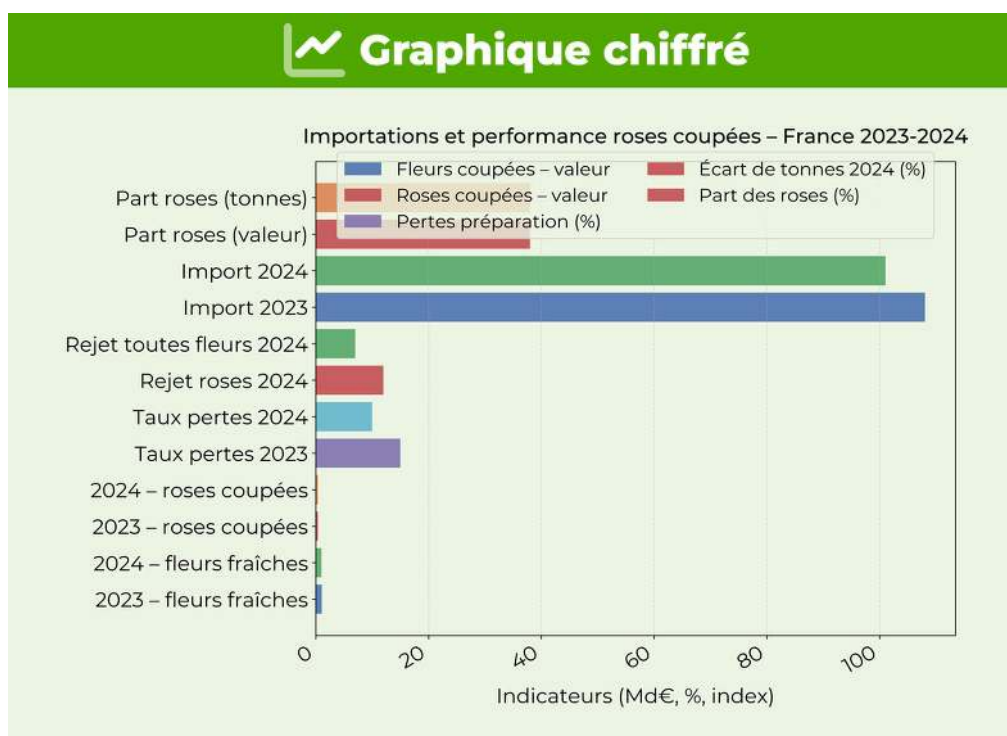
L'éthylène accélère le vieillissement des fleurs, surtout les œillets et chrysanthèmes. Évite de stocker fruits mûrs à côté des fleurs et place des absorbeurs d'éthylène pour préserver la tenue.

Signes de stress et actions :

Feuilles molles, tiges flétries, taches brunes indiquent stress hydrique ou maladie. Réagis en ajustant l'arrosage, changeant l'eau et isolant les plantes infectées pour éviter la propagation.

Exemple mini cas concret :

Contexte : préparation de 60 roses pour un mariage demain. Étapes : réception 24 h avant, recoupe 2 cm, bain tiède 30 minutes, solution conservateur à dosage, stockage 4°C. Résultat : 60 tiges prêtes, tenue estimée 7 jours. Livrable attendu : 60 roses hydratées et conditionnées en 24 h.



Astuce pratique :

Lors d'un stage, on m'a appris à noter l'heure de réception sur chaque lot, cela réduit les erreurs et permet de prioriser l'hydratation des 2 lots les plus fragiles.

Tâche	Fréquence	Critère de réussite
Vérifier niveau d'eau	Quotidien	Eau propre sans mousse ni odeur
Recouper tiges	À chaque réception	Coupe nette, 2 à 3 cm en biseau
Nettoyage vase	Hebdomadaire	Absence de dépôt et d'algues
Contrôler température	Quotidien	Réfrigérateur à 2°C à 6°C
Isoler plantes malades	Dès détection	Pas de contamination du stock

Ce qu'il faut retenir

Pour garder tes plantes et fleurs en forme, tu dois équilibrer eau, substrat, nutriments, lumière et température. Vise un **arrosage adapté à l'espèce** et un **substrat bien drainant** pour éviter asphyxie et pourritures. En pot, utilise un **engrais NPK dosé** et espace en repos végétatif.

- Place selon la lumière, évite le soleil direct si besoin, et donne une lumière diffuse l'hiver.
- En boutique : 2°C à 6°C pour conserver, 15°C à 20°C pour exposer, humidité 50% à 70%.
- Applique des **gestes post-récolte** : recoupe en biseau sous eau, enlève les feuilles immergées, eau propre et conservateur.

Surveille l'éthylène (fruits mûrs à éloigner) et les signes de stress (flétrissement, taches). Réagis vite : ajuste l'eau, change les vases et isole les plantes malades pour protéger tout le stock.

Chapitre 4 : Entretien et conservation

1. Propreté et hygiène en atelier :

Objectif du point :

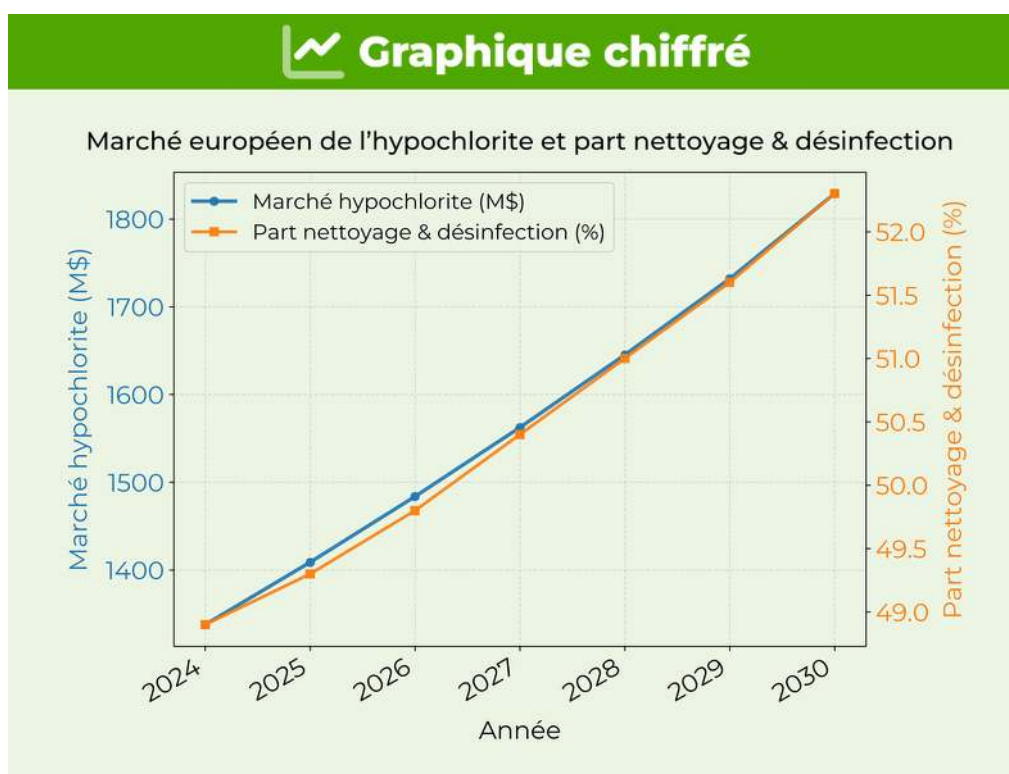
Maintenir un espace propre évite les contaminations, prolonge la durée de vie des végétaux et rassure la clientèle. Tu dois savoir quoi nettoyer, quand et avec quels produits adaptés au matériel de boutique.

Procédures quotidiennes :

Chaque jour, fais le nettoyage des plans de travail, des seaux et des couteaux. Change l'eau des seaux tous les jours, nettoie et désinfecte les vases après chaque utilisation, range le matériel proprement.

Produits et dosages :

Utilise des détergents doux pour le matériel, et un désinfectant type eau de Javel diluée à 5 millilitres par litre pour stériliser les seaux entre deux usages. Respecte toujours le temps de contact indiqué.



Exemple d'entretien quotidien :

Après une matinée de vente, tu dois rincer les seaux, frotter avec une brosse, appliquer la solution désinfectante, puis rincer à l'eau claire avant de remplir pour les nouvelles compositions.

2. Conservation des fleurs coupées :

Objectif du point :

Conserver les fleurs coupées consiste à ralentir le vieillissement pour garder l'aspect commercial plus longtemps, en maîtrisant température, hydratation et traitements de tige.

Techniques clés :

- Repercer ou recouper les tiges sous l'eau, 1 à 2 centimètres chaque 24 à 48 heures.
- Couper en biseau à 45 degrés pour améliorer l'absorption d'eau.
- Retirer les feuilles sous la ligne d'eau, éviter la pourriture bactérienne.
- Ajouter un conservateur floral selon le dosage indiqué, ou 20 g de sucre et 4 gouttes d'eau de javel par litre en dépannage.

Températures et stockage :

La plupart des fleurs coupées se conservent entre 1 et 4 °C pour ralentir la respiration. Les fleurs tropicales exigent 10 à 12 °C, adapte selon l'espèce et la saison.

Exemple d'utilisation du réfrigérateur :

Tu ranges 50 roses à 3 °C après livraison, tu observes une tenue prolongée de 3 à 5 jours par rapport à un stockage à 10 °C, pratique lors de périodes de forte demande.

Espèce	Température conseillée	Remarques
Rose	1 à 3 °C	Recouper 1 cm tous les 2 jours, supprimer feuilles basses
Chrysanthème	2 à 4 °C	Robuste, bonne tolérance au froid
Gérbera	3 à 5 °C	Sensibles à l'eau stagnante, changer souvent
Fleurs tropicales	10 à 12 °C	Ne pas stocker trop froid, risque de choc

Problèmes courants et solutions :

Si tu remarques une eau trouble, change-la immédiatement, nettoie le seau et recoupe les tiges. Pour les tiges qui coulent, enlève les parties molles et utilises un traitement épurateur si besoin.

Exemple d'erreur fréquente :

J'ai déjà vu un stagiaire laisser des feuilles dans l'eau, résultat, odeur rapide et perte de 30% du stock en 48 heures, garde ça en tête.

3. Préservation des plantes en contenant et suivi :

Objectif du point :

Garder les plantes en pot belles et vendables demande suivi régulier, arrosage adapté, rempotage quand nécessaire et protection contre les ravageurs. Tu dois connaître les signes de stress végétal.

Actions à mettre en place :

- Contrôle hebdomadaire de l'humidité, arroser selon l'espèce et la saison.
- Fertilisation légère tous les 4 à 6 semaines en période de croissance.
- Rempotage après 12 à 18 mois si racines à l'étroit.

Surveillance et lutte intégrée :

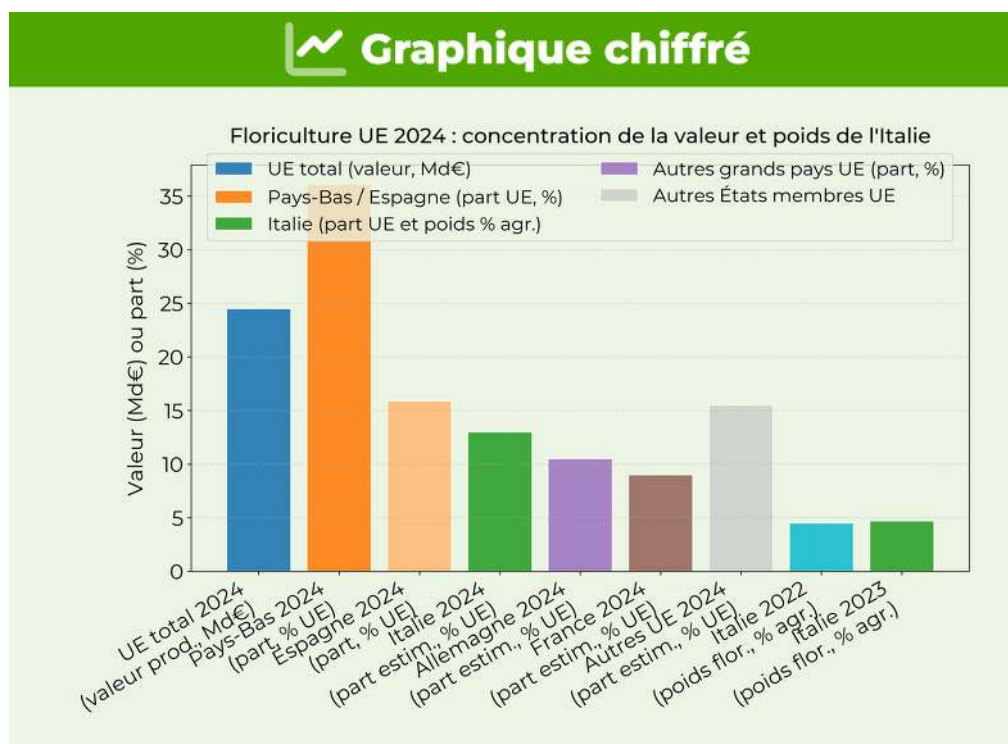
Inspecte chaque plante pour signes de cochenilles, pucerons ou champignons. Utilise méthodes mécaniques d'abord, traitements biologiques ensuite. Note tout traitement sur un carnet pour le suivi client.

Exemple d'intervention en boutique :

Tu découvres 10 plantes avec cochenilles, tu les isolés, nettoies les feuilles à l'eau savonneuse, appliques un produit biologique, et tu retires 20% des feuilles affectées pour enrayer la progression.

Mini cas concret :

Contexte : réception d'une palette de 120 potées d'orchidées présentant 15% de sujets avec tâches foliaires. Étapes : tri 1 heure, traitement localisé 30 minutes, rempotage de 10 plantes. Résultat : taux de perte réduit à 2% après 10 jours. Livrable attendu : rapport de 1 page indiquant quantité traitée, produits utilisés et plan de suivi sur 14 jours.



Check-list opérationnelle :

Tâche	Fréquence	Pourquoi
Changer l'eau des seaux	Chaque jour	Évite la prolifération bactérienne
Contrôle du réfrigérateur	2 fois par jour	Maintien de la bonne température
Inspection rapide des plantes	Hebdomadaire	Détecter ravageurs et stress tôt
Nettoyage des outils	Après chaque utilisation	Réduit les risques de contamination croisée
Mise à jour du carnet de suivi	Après traitement	Trace les actions et rassure le client

Astuce organisation :

Prépare chaque matin une réserve d'eau à bonne température et un bac désinfecté, tu gagneras 10 à 15 minutes par jour et éviteras le stress lors des pics d'activité.

Ce qu'il faut retenir

Une bonne **propreté quotidienne en atelier** limite les contaminations, rassure les clients et prolonge la tenue des végétaux.

- Nettoie chaque jour plans, seaux, couteaux; change l'eau; désinfecte les vases après usage. Pour stériliser, fais une **désinfection à l'eau de Javel** (5 ml/L) et respecte le temps de contact.
- Fleurs coupées : **recoupe régulière des tiges** (1 à 2 cm toutes les 24 à 48 h), coupe à 45°, enlève les feuilles sous l'eau, ajoute un conservateur; stocke souvent à 1 à 4 °C (tropicales 10 à 12 °C).
- Plantes en pot : contrôle hebdo de l'humidité, engrais léger toutes les 4 à 6 semaines, rempote si besoin; fais un **suivi sanitaire des plantes** et note les traitements.

Si l'eau devient trouble, change-la tout de suite, nettoie le seau et recoupe. En routine, garde un carnet de suivi et vérifie les températures pour réduire les pertes.

Chapitre 5 : Choix selon la saison

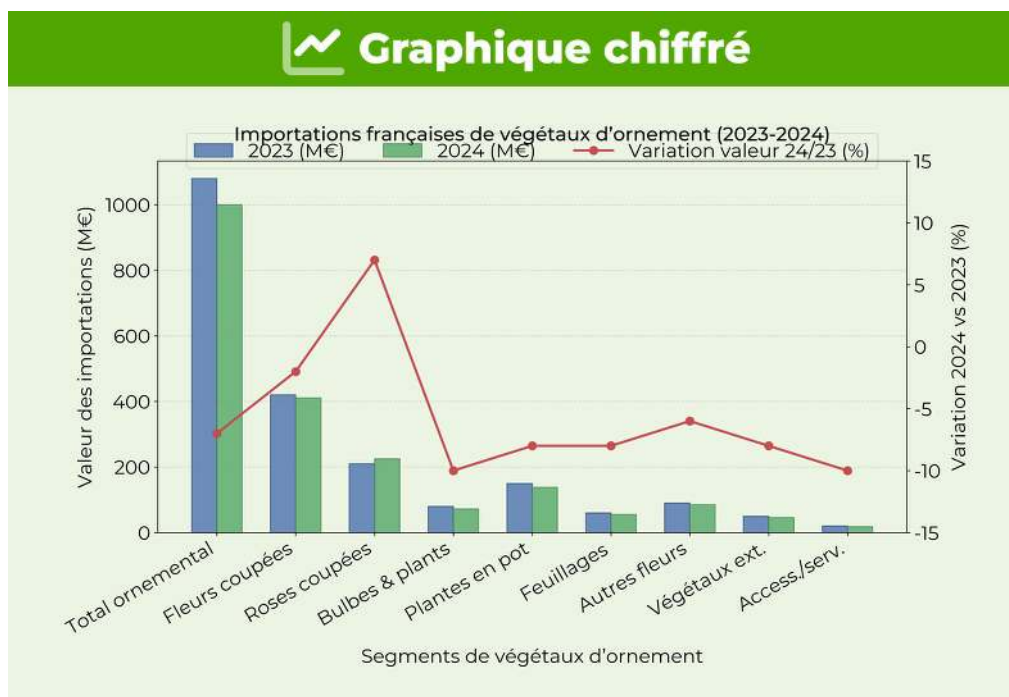
1. Comprendre le calendrier saisonnier :

Saisonnalité et disponibilité :

La saison dicte ce qui est abondant et bon marché. En printemps, tulipes et pivoines sont fréquentes, en été, dahlias et tournesols dominant, en automne, chrysanthèmes et feuillages colorés arrivent.

Impact sur le prix et la qualité :

Quand une fleur est de saison, son prix baisse de 20 à 40% en boutique, sa qualité est meilleure et sa durée de vie en vase augmente de plusieurs jours. Planifie tes commandes en conséquence.



Exemple d'optimisation d'un processus de production :

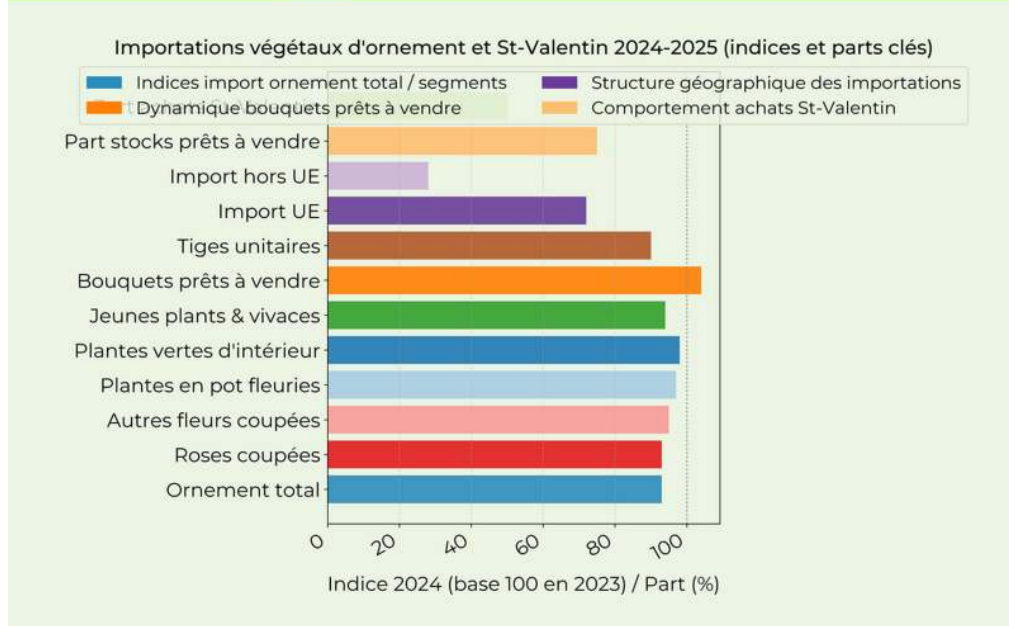
Pour la fête des mères, privilégie des roses locales en mai, elles tiennent 5 à 7 jours en moyenne et coûtent souvent 15 à 30% moins qu'en import hors saison.

2. Approvisionnement et gestion des stocks selon la saison :

Planification des commandes :

Commande en avance selon l'origine, 2 à 3 jours pour produit local, 7 à 14 jours pour import. Anticipe les pics comme la Saint-Valentin, prévois 10 à 30% de stock supplémentaire selon la demande.

Graphique chiffré

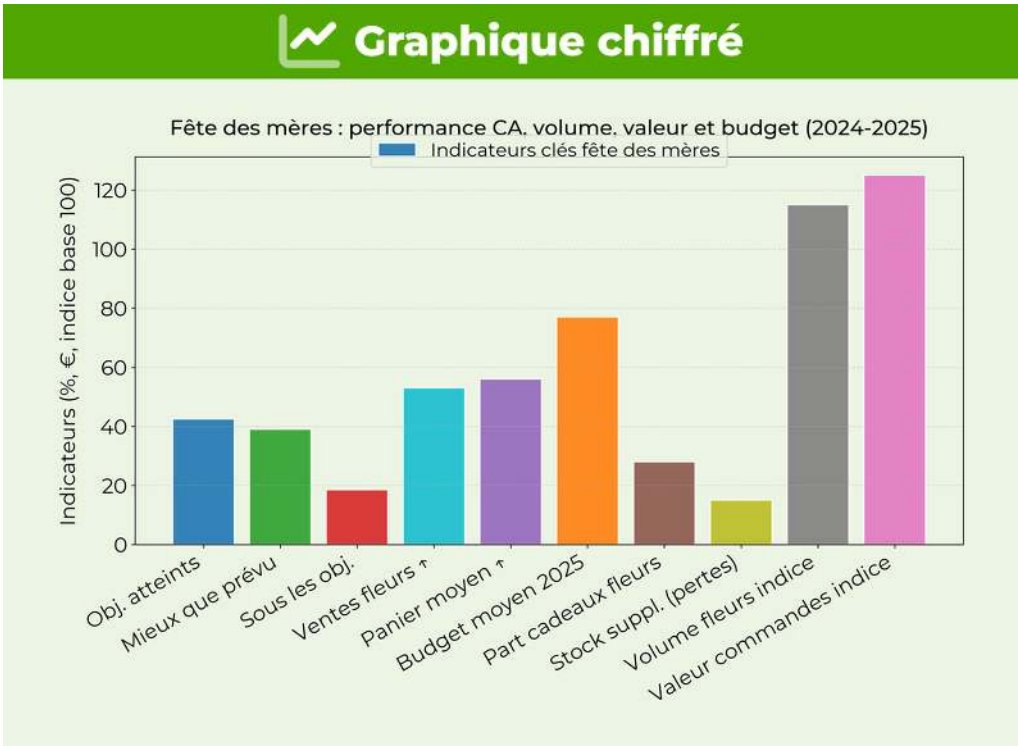


Réception et conditionnement :

À la réception, vérifie température, tiges et boutons. Coupe 1 à 2 cm, plonge dans eau tiède, ajoute conservateur. Une mauvaise réception augmente les pertes de 15 à 25% en boutique.

Mini cas concret :

Contexte : Une boutique prépare 120 bouquets pour la fête des mères. Étapes : estimations des ventes, commande de 140 bottes pour tenir 15% de perte, réception 3 jours avant, conditionnement et montage.



Exemple de livrable :

Livrable attendu : 120 bouquets prêts la veille, taux de perte maximal 12%, coût matière par bouquet 6 €, marge visée 45%.

Saison	Flours typiques	Durée de vie en vase (jours)
Printemps	Tulipes, pivoines, renoncules	3 à 7
Été	Roses, lys, tournesols	4 à 9
Automne	Chrysanthèmes, dahlias, feuillage	5 à 10
Hiver	Amaryllis, hellébores, branches décoratives	7 à 14

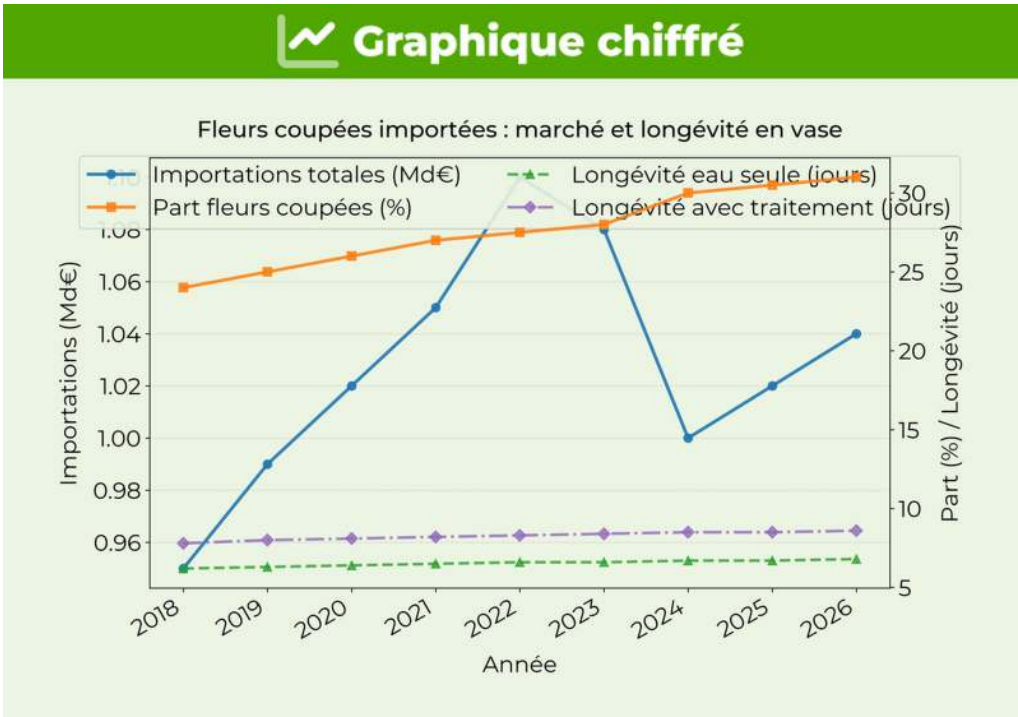
3. Adapter tes créations et conseils pratiques :

Palette couleur et tendances saisonnières :

Choisis couleurs qui correspondent à la saison, pastel au printemps, couleurs vives en été, tons chauds en automne, neutres et verts en hiver. Cela facilite la vente et la cohérence visuelle.

Techniques pour prolonger la durée de vie :

Utilise eau à 8 à 12 °C pour les fleurs coupées, coupe les tiges en biais, change l'eau tous les 2 jours, et sépare les ethylène sensibles comme lis et chrysanthèmes.



Erreurs fréquentes en boutique :

Les erreurs courantes sont commandes trop tardives, mauvaise réception, stockage à température inadaptée, et mélange de fruits près des fleurs qui accélère le vieillissement.

Astuce de stage :

Lors d'un service de mariage, prépare 10% de pièces supplémentaires. J'ai appris ça en stage, ça sauve souvent une journée stressante.

Étape	Action concrète
Prévision	Estimer ventes hebdo et pics, ajouter 10 à 30% selon événement
Commande	Choisir origine locale si possible, prévoir 2 à 3 jours livraison
Réception	Contrôler tiges, température et couper 1 à 2 cm immédiatement
Conservation	Stocker à température adaptée, séparer fleurs sensibles

Exemple d'aménagement d'une vitrine saisonnière :

Pour l'automne, utilise 6 à 8 variétés de feuillages et 3 variétés florales, crée un point focal avec une pièce à 1 mètre de hauteur, et change la mise en scène toutes les 7 à 10 jours.

Exemple de calendrier simple :

Planifie 12 semaines à l'avance les achats pour gros événements, vérifie les promotions fournisseur 6 à 8 semaines avant, et ajuste les volumes 2 semaines avant la date.

Checklist opérationnelle	À faire
--------------------------	---------

Vérifier calendrier	Repérer fêtes et pics de vente 12 semaines à l'avance
Commander en avance	Local 2 à 3 jours, import 7 à 14 jours
Contrôler réception	Température, tiges saines, couper 1 à 2 cm
Prévoir marge de sécurité	Ajouter 10 à 30% selon l'événement
Suivre les pertes	Noter taux de perte hebdo pour ajuster commandes

Ce qu'il faut retenir

La saison guide tes choix : miser sur des **fleurs de saison** améliore la qualité, la tenue en vase et le budget.

- Quand c'est de saison, le **prix baisse de 20 à 40%** et la durée de vie augmente.
- Planifie selon l'origine : local 2 à 3 jours, import 7 à 14 jours, et ajoute une **marge de sécurité** de 10 à 30% pour les pics.
- À la livraison, fais une **réception rigoureuse** : contrôle, coupe 1 à 2 cm, eau tiède + conservateur, sinon tu augmentes les pertes.

Adapte tes palettes aux saisons et applique les bons gestes (eau fraîche, coupe en biais, changement d'eau). Évite l'éthylène : ne stocke pas de fruits près des fleurs.

Technologie et environnement professionnel

Présentation de la matière :

En **CAP Fleuriste**, « **Technologie et environnement professionnel** » t'aide à comprendre ce que tu fais en atelier, du choix des végétaux à leur tenue, en passant par les outils, l'hygiène et la sécurité. Tu relies la théorie à des gestes concrets, et ça change tout quand tu dois aller vite sans bâcler.

Cette matière conduit surtout aux épreuves professionnelles, avec **préparation et confection** notée au **coefficient 6** en **CCF**, ou en **examen final** écrit et pratique de **5 h 30**. Elle te sert aussi pour **vente et conseil** au **coefficient 5** en **CCF**, ou en écrit et oral, avec **45 min** pour la partie ponctuelle.

Dans ma promo, un camarade a pris un vrai déclic en faisant 10 minutes de révision après chaque atelier, il retenait mieux les noms, les contraintes et les erreurs à éviter.

Conseil :

Fais simple et régulier: 20 minutes, 4 fois par semaine, avec 1 fiche par thème. Vise des fiches courtes, et relis-les juste avant l'atelier, tu verras que tu gagnes en précision.

Entraîne-toi avec une mini check-list perso:

- Conservation et hydratation des végétaux
- Règles d'hygiène et sécurité en boutique
- Vocabulaire pro et étapes de réalisation

Le piège classique, c'est de connaître les définitions sans savoir les appliquer. Chronomètre-toi 2 fois sur des sujets, et le jour de l'épreuve, découpe ton temps, surtout sur les **5 h 30** pour garder une production propre jusqu'au bout.

Table des matières

Chapitre 1 : Matériels et outils	Aller
1. Les outils de coupe et façonnage	Aller
2. Matériels de conditionnement et entretien	Aller
Chapitre 2 : Techniques de base	Aller
1. Manipulation et préparation des fleurs	Aller
2. Techniques de composition simples	Aller
3. Conditionnement, conservation et hygiène	Aller
Chapitre 3 : Organisation du poste	Aller
1. Agencement et zones de travail	Aller
2. Flux de travail et gestion du temps	Aller

3. Stock, hygiène et sécurité [Aller](#)

Chapitre 4 : Hygiène et sécurité [Aller](#)

1. Règles d'hygiène et tenue [Aller](#)

2. Sécurité au poste et gestion des risques [Aller](#)

3. Gestion des produits, déchets et traçabilité [Aller](#)

Chapitre 1 : Matériels et outils

1. Les outils de coupe et façonnage :

Sécateurs et cisailles :

Les sécateurs coupent les tiges fines, les cisailles gèrent des branches plus épaisses. Choisis des lames de 20 cm pour des tiges robustes et aiguisées pour éviter d'écraser la tige en 1 coup.

Couteaux et cutters :

Un couteau floral de 12 cm permet des découpes nettes pour les boutures et les préparations en mousse. Remplace la lame toutes les 2 à 4 semaines selon l'usage, pour limiter les accidents et les désinfections excessives.

Fil et rubans :

Utilise du fil aluminium 0,6 mm pour maintenir des structures légères, et du fil galvanisé pour les armatures plus solides. Prévoyez 5 à 10 mètres par composition selon la taille et le volume des tiges.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En stage, j'ai standardisé l'usage d'un sécateur par poste, ce qui a réduit les temps de remplacement de lame de 30% et limité les petites coupures.

Élément	Usage	Conseil
Sécateur	Coupe des tiges fines	Aiguiser toutes les 2 semaines
Cisaille	Branches épaisses	Porter des gants résistants
Couteau floral	Découpe précise	Remplacer la lame souvent
Fil aluminium	Maintien léger	0,6 mm recommandé

2. Matériels de conditionnement et entretien :

Vases, mousses et supports :

Les mousses florales absorbent l'eau pour 24 à 48 heures selon la densité. Choisis des supports adaptés, par exemple des mosaïques de mousse pour 12 bouquets identiques lors d'une commande.

Matériel de transport :

Des boîtes rigides protègent les compositions lors d'un trajet jusqu'à 50 km. Prévois 1 boîte par composition fragile, et cales en carton pour éviter les chocs pendant 1 à 2 heures de livraison.

Produits d'entretien et sécurité :

Prépare un désinfectant pour outils et un coupe-fil. Range les produits chimiques à l'écart des fleurs, et note leur date d'ouverture pour respecter la sécurité et éviter les contaminations.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : commande de 12 bouquets pour un événement local. Étapes : sélection des fleurs, découpe et hydratation, montage en 3 heures, finition et emballage. Résultat : 12 bouquets livrés en 4 cartons, livrable attendu : 12 bouquets prêts à la livraison, prix coûtant matériel 36 euros.

Check-list opérationnelle :

Voici une check-list courte pour le terrain, à cocher avant chaque livraison ou préparation.

Tâche	Fréquence	Pourquoi
Vérifier les lames	Quotidien	Coupe nette et sécurité
Hydrater la mousse	Avant chaque montage	Durée de vie des fleurs
Nettoyer le poste	En fin de journée	Hygiène et rapidité demain
Contrôler les commandes	Avant expédition	Respect du brief client

Astuces et erreurs fréquentes :

Range toujours tes outils au même endroit pour gagner 5 à 10 minutes par composition. Évite de couper les tiges en angle trop prononcé, cela réduit l'absorption d'eau et la durée de vie des fleurs.

Exemple de rangement efficace :

Sur un plan de travail, j'avais 1 sécateur, 1 couteau et 1 rouleau de fil par poste, ce rangement a réduit les erreurs de matériel manquant pendant les rushs du dimanche.

Ce qu'il faut retenir

Pour travailler vite et proprement, équipe-toi d'outils adaptés : sécateur pour tiges fines, cisaille pour branches épaisses, et **couteau floral de 12 cm** pour des coupes nettes. Pense aussi au conditionnement : **mousse florale hydratée**, vases/supports, et boîtes rigides pour le transport.

- Entretien : **lames bien aiguisées**, remplacement régulier des lames, gants pour la cisaille.
- Montage : fil aluminium 0,6 mm pour léger, galvanisé pour solide, prévois 5 à 10 m par composition.

- Logistique : 1 boîte par pièce fragile, cales en carton, contrôle final avant expédition.

Range toujours tes outils au même endroit pour gagner du temps et éviter les oublis. Désinfecte et stocke les produits chimiques à part, avec date d'ouverture. Évite les coupes en angle trop prononcé pour préserver l'absorption d'eau et la tenue des fleurs.

Chapitre 2: Techniques de base

1. Manipulation et préparation des fleurs :

Réception et mise en eau :

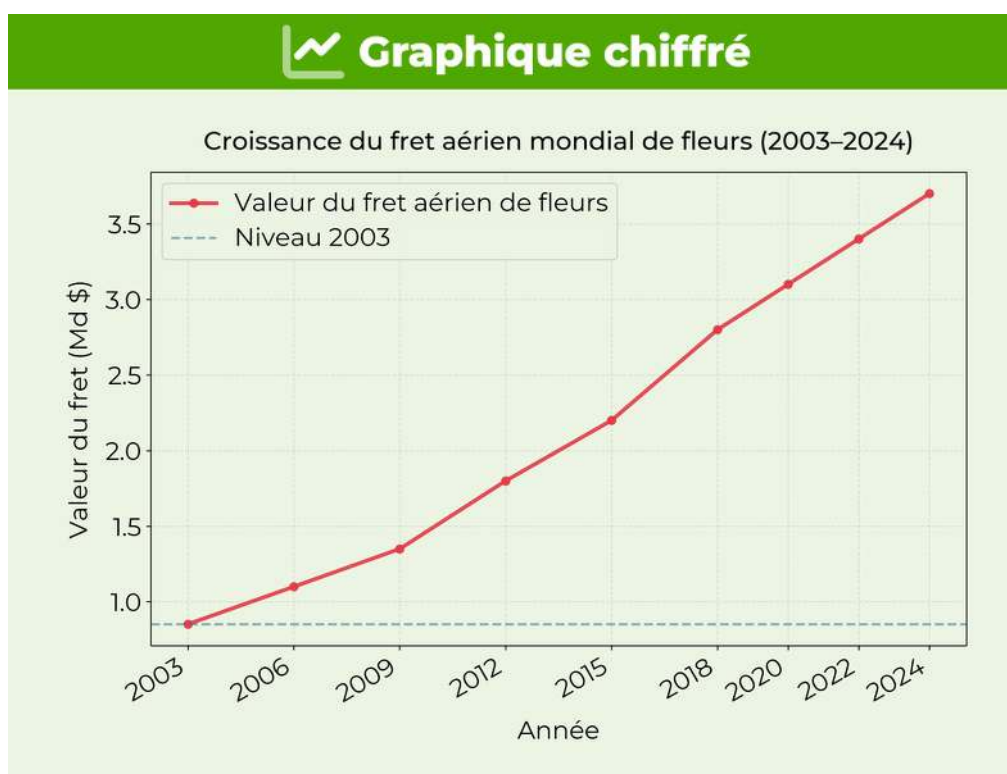
À la réception, vérifie la fraîcheur des fleurs et enlève les feuilles immergées, plonge les tiges dans de l'eau tiède immédiatement, et note l'heure d'arrivée sur l'étiquette pour suivre la rotation.

Coupe et préparation des tiges :

Coupe en biais 2 à 3 cm avec un couteau propre, évite les cisailles écrasantes, dépèce les tiges ligneuses à enlever, et recoupe avant la mise en vase si nécessaire.

Transport et stockage :

Range les fleurs à l'ombre et à 4-10°C si possible, évite la superposition longue, fixe les bouquets dans des caisses stables et prévois 10 à 30 minutes d'acclimatation en boutique.



Astuce pratique :

Prépare un bac d'eau additionnée d'un conservateur maison rapide, change l'eau toutes les 24 heures et recoupe les tiges tous les 2 jours pour gagner 2 à 4 jours de durée de vie.

2. Techniques de composition simples :

Principes de base :

Commence par un point focal, travaille en couches pour la profondeur, respecte la règle des tiers visuelle et garde une palette de 2 à 4 couleurs pour l'harmonie générale de l'arrangement.

Proportion et rythme :

Pour un bouquet rond de taille moyenne, compte 12 à 20 tiges, réparties en 3 plans, varie hauteurs et textures pour créer du mouvement, et évite l'empilement symétrique parfait.

Assemblage et fixation :

Utilise du fil aluminium pour les tiges fragiles, de la mousse florale bâchée pour les compositions piquées, et fixe avec du ruban floral propre pour un rendu net et solide.

Exemple de réalisation pour mariage :

Contexte: commande de 25 bouquets pour un mariage, délai 48 heures. Étapes: sourcing, préparation, assemblage, finition. Résultat: 25 bouquets équilibrés livrés 24 heures avant l'événement. Livrable: 25 bouquets, prix total estimé 450 €.

Taille	Nombre de tiges	Temps approximatif	Prix indicatif
Petit	8 à 12 tiges	10 à 20 minutes	8 à 15 €
Moyen	12 à 20 tiges	20 à 40 minutes	20 à 40 €
Grand	20 à 40 tiges	40 à 90 minutes	45 à 120 €

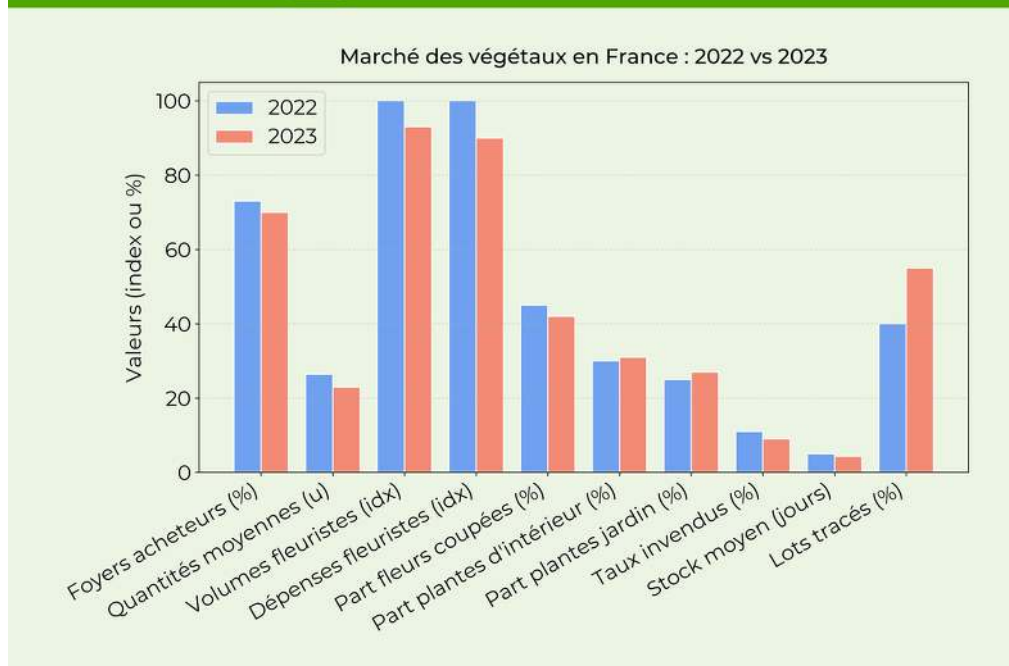
Entraîne-toi à faire 3 bouquets différents en 2 heures pour améliorer vitesse et qualité, tu peux chronométrer chaque étape pour repérer les gains de temps possibles en atelier.

3. Conditionnement, conservation et hygiène :

Conservation en magasin :

Place les fleurs dans une chambre froide à 4-8°C pour les fleurs coupées sensibles, sépare les renoncules des tulipes, et affiche la date de réception sur chaque caisse pour suivre la rotation et éviter les pertes.

Graphique chiffré



Soins quotidiens :

Change l'eau chaque jour pour les compositions piquées, retire les fleurs fanées dès que détectées, et vaporise légèrement feuillage et fleurs le matin pour limiter la déshydratation et prolonger l'esthétique.

Une fois en stage, j'ai préparé 30 bouquets en 8 heures, j'ai appris à mieux estimer mon temps et mon rendement.

Gestion des déchets et durabilité :

Compost les déchets organiques lorsque possible, trie les emballages plastique et papier, négocie avec 1 ou 2 fournisseurs locaux pour réduire les kilomètres et diminuer l'empreinte carbone du magasin.

Tâche	Fréquence	Pourquoi
Changer l'eau	Quotidien	Limiter bactéries et prolonger durée de vie
Recouper les tiges	Tous les 2 jours	Assurer une bonne absorption d'eau
Retirer fleurs fanées	Dès constat	Préserver rendu et éviter contamination
Vérifier température	Matin et soir	Maintenir conditions optimales

i Ce qu'il faut retenir

Maîtrise la base: dès la réception, vérifie la fraîcheur, enlève les feuilles immergées et fais une **mise en eau immédiate**. Coupe 2 à 3 cm en biais au couteau, puis stocke à l'ombre, idéalement à 4-10°C, en suivant la rotation.

- Composition: pars d'un **point focal clair**, travaille en couches, applique la règle des tiers et limite-toi à 2 à 4 couleurs.
- Proportions: vise 12 à 20 tiges pour un bouquet moyen, en 3 plans, avec hauteurs et textures variées.
- Fixation: fil aluminium, mousse florale bâchée et **ruban floral propre** selon le besoin.

Côté hygiène, change l'eau, retire le fané, recoupe tous les 2 jours et surveille la température. Entraîne-toi en te chronométrant pour gagner en régularité, et pense tri, compost et fournisseurs locaux pour une pratique plus durable.

Chapitre 3 : Organisation du poste

1. Agencement et zones de travail :

Zone et agencement :

Organise ton poste en zones claires : réception, conditionnement, montage, emballage et stockage. Place-les dans cet ordre pour éviter les allers-retours et gagner en rapidité lors des commandes pressées.

Équipement essentiel :

Garde à portée de main sécateur, couteau, bac d'eau, rubans, mousse florale et papier d'emballage. Identifie chaque boîte ou tiroir avec une étiquette pour trouver l'outil en moins de 10 secondes.

Ergonomie et posture :

Adapte la hauteur de la table à ta taille, utilise un tabouret réglable et pose un tapis anti-fatigue si tu restes debout plus de 4 heures. Change de posture toutes les 30 minutes pour limiter les douleurs.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En réorganisant mon poste, j'ai réduit le temps de montage d'un bouquet standard de 25 à 18 minutes, soit un gain moyen de 7 minutes par bouquet sur une série de 20 bouquets.

2. Flux de travail et gestion du temps :

Priorités et planning :

Planifie chaque matin les tâches selon les commandes et la livraison du jour. Classe les tâches en trois priorités : urgence, préparation à moyen terme, et nettoyage quotidien pour garder le flux fluide.

Temps par composition :

Évalue le temps moyen d'une création : un bouquet simple 15 à 25 minutes, une composition 30 à 60 minutes. Note ces temps pour ajuster ton planning et respecter les délais clients.

Organisation des tâches :

Travaille en lot quand c'est possible, par exemple faire le conditionnement de 30 tiges avant de démarrer les montages. Avec 2 personnes, tu peux diviser le temps calendrier par 2 et livrer plus vite.

Astuce horaire :

Fixe des plages de 60 à 90 minutes pour les tâches longues, puis une pause courte, cela augmente la concentration et réduit les erreurs sur les commandes importantes.

Élément	Rôle	Fréquence de vérification
---------	------	---------------------------

Réception des fleurs	Contrôle qualité et hydratation	À chaque livraison
Stock d'emballage	Emballlements et finitions	Quotidiennement
Matériel tranchant	Sécurité et précision	Avant chaque service

3. Stock, hygiène et sécurité :

Réception et conditionnement :

À la réception compte les colis, vérifie l'état des tiges et conditionne-les en coupant 2 à 3 cm et en hydratant immédiatement. Note la date de réception sur les palettes pour gestion FIFO.

Hygiène quotidienne :

Nettoie la zone de préparation chaque jour, désinfecte les outils une fois par semaine et change l'eau des bacs toutes les 24 heures pour éviter la prolifération bactérienne.

Gestion des déchets :

Sépare les déchets verts des emballages recyclables. Prévois un bac pour les déchets tranchants, que tu vides et consignes selon le règlement de ton lieu de travail.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : préparation de 30 bouquets de mariage à livrer en 2 jours. Étapes : réception 200 tiges, conditionnement 3 heures, montage 30 x 20 minutes soit 10 heures, emballage 2 heures, livraison 1 heure. Résultat : 30 bouquets livrés, prêts à 12h le jour J. Livrable attendu : 30 bouquets standard diamètre 25 cm, étiquetés et emballés.

Action	Fréquence	Objectif
Vérifier les livraisons	À chaque réception	Éviter pertes et surprises
Changer l'eau des bacs	Toutes les 24 heures	Prolonger la durée de vie
Ranger les outils	Après chaque service	Sécurité et rapidité
Étiqueter les commandes	Immédiatement	Limiter les erreurs de livraison

Une fois en stage, j'ai oublié d'étiqueter une commande et nous avons dû refaire 12 bouquets le matin même, cette erreur m'a appris à vérifier deux fois avant d'emballer.

Ce qu'il faut retenir

Pour être rapide et fiable, structure ton poste en **zones de travail** (réception, conditionnement, montage, emballage, stockage) et garde des **outils à portée** avec des rangements étiquetés.

- Soigne l'ergonomie : table à ta taille, tabouret réglable, tapis si tu restes debout, et change de posture toutes les 30 minutes.
- Pilote ton temps avec un **planning des priorités** (urgence, moyen terme, nettoyage) et des plages de 60 à 90 minutes + pause.
- Sécurise la qualité : coupe 2 à 3 cm, hydrate tout de suite, date pour FIFO, et applique une **hygiène quotidienne** (eau 24 h, outils désinfectés, tri des déchets).

Note tes temps (bouquet 15 à 25 min, composition 30 à 60) et travaille en lot pour tenir les délais. Étiquette immédiatement chaque commande : ça évite les erreurs et les remakes de dernière minute.

Chapitre 4 : Hygiène et sécurité

1. Règles d'hygiène et tenue :

Tenue et protection personnelle :

Pour travailler propre et sûr, porte une blouse propre chaque jour, des gants selon les produits et des chaussures antidérapantes. Change la blouse si elle est humide ou couverte de terre, ceci évite les contaminations.

Hygiène des mains :

Lave-toi les mains avant chaque service, après avoir touché la terre, les produits chimiques ou les ordures. Un lavage de 30 secondes avec savon suffit en routine, sinon utilise une solution hydroalcoolique.

Astuce tenue :

Garde 2 blouses propres au travail, une pour la matinée et une pour l'après-midi, ainsi tu évites d'être pris au dépourvu après une tâche salissante.

2. Sécurité au poste et gestion des risques :

Risques physiques et gestes :

Adopte une posture neutre, plie les genoux pour soulever des charges de 10 kg ou plus, et utilise un diable pour plus de 20 kg. Cela réduit le risque de lombalgie et de blessure musculo-squelettique.

Prévention incendie et évacuation :

Connais l'emplacement des extincteurs et des sorties. Vérifie les issues et les chemins d'évacuation chaque semaine, note toute anomalie sur le registre de sécurité, et participe aux exercices annuels d'évacuation.

Premiers secours et gestion d'incidents :

Un poste de secours doit être identifié, avec compresses stériles, désinfectant et pansements. En cas de coupure profonde, applique une compression, appelle les secours si saignement persiste après 10 minutes.

Exemple d'intervention pour une coupure :

Tu stoppe le saignement, nettoie avec solution antiseptique, mets un pansement compressif et enregistre l'incident dans le cahier de sécurité avec la date et l'heure.



Représentation visuelle



Couper 2 cm des tiges à la réception hydrate immédiatement les fleurs et améliore leur longévité

Équipement de protection	Quand l'utiliser
Gants nitrile	Manipulation de produits chimiques ou terre humide
Lunettes de protection	Découpage de tiges sous pression ou utilisation de nettoyants
Chaussures antidérapantes	Travail au sol et manipulation d'eau

3. Gestion des produits, déchets et traçabilité :

Produits chimiques et fiches de données de sécurité :

Conserve les fiches de données de sécurité accessibles pour chaque produit. Note la date d'ouverture et la dilution utilisée, et respecte les dosages recommandés pour éviter intoxication ou dégâts sur les plantes.

Élimination des déchets et zones spécifiques :

Sépare les déchets verts, déchets ménagers et produits dangereux. Mets en place un bac identifié pour déchets phytosanitaires et un contrat de collecte si tu produis plus de 20 litres de résidus par mois.

Traçabilité des opérations de nettoyage :

Tient un registre de nettoyage avec date, responsable et produit utilisé. Un bon suivi évite les oublis et prouve que tu respectes les règles d'hygiène lors d'un contrôle sanitaire.

Exemple d'étiquetage de produit :

Spray désinfectant ouvert le 05/03, dilution 1 pour 50, responsable Marie, à jeter après 12 mois si non utilisé.

Mini cas concret :

Contexte :

Boutique de centre-ville, 1 salarié, 60 bouquets vendus par semaine, espace de travail de 12 m². Objectif : réduire les incidents liés aux produits et améliorer traçabilité sur 3 mois.

Étapes :

- 1) Inventorier 8 produits chimiques et lister leurs FDS.
- 2) Mettre 1 armoire fermée pour les produits dangereux et étiqueter chaque contenant.
- 3) Tenir un registre de nettoyage quotidien, signé par la personne de service.

Résultat et livrable attendu :

Résultat : diminution des incidents liés aux produits de 50% en 3 mois, suivi mesuré par le registre. Livrable : tableau excel de 12 lignes pour le registre mensuel et l'inventaire FDS signé.

Check-list opérationnelle pour la journée :

Point	Action
Tenue	Porter blouse propre et gants si besoin
Zones humides	Sécher sols et signaler les risques glissade
FDS	Vérifier présence et date d'accès
Déchets	Séparer et jeter selon consignes
Registre	Signer nettoyage et incidents

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En réorganisant l'espace de travail pour réduire les déplacements, une boutique a gagné 15 minutes par jour par employé, soit 1 heure 15 par semaine pour 1 personne.

 **Ce qu'il faut retenir**

Pour éviter contaminations et accidents, applique une **tenue propre quotidienne**, une **hygiène des mains** rigoureuse et une gestion stricte des risques et des produits.

- Porte blouse, gants et chaussures antidérapantes, et change si c'est humide ou sale.
- Adopte des **gestes de levage sûrs** (genoux fléchis, diable au-delà de 20 kg) et connais extincteurs, sorties, trousse de secours.
- Assure la **traçabilité des produits** : FDS accessibles, dates d'ouverture et dilutions, étiquetage, registre nettoyage et incidents.

Trie les déchets (verts, ménagers, dangereux) et prévois une collecte adaptée. En routine, une check-list et un registre bien tenus réduisent vite les incidents et te protègent en cas de contrôle.

Arts appliqués

Présentation de la matière :

En CAP Fleuriste (Fleuriste), les **Arts appliqués** t'aident à mieux voir et mieux montrer, formes, volumes, proportions, couleurs, et à traduire une idée en croquis pour une vitrine, un bouquet, ou un décor. En référence, tu as environ **29 h par an** en 1re année, puis **26 h par an** en 2e année.

Cette matière est évaluée dans l'épreuve **Préparation et confection** d'une production florale, avec un **coefficient de 6**, en CCF pendant la formation, ou en examen ponctuel écrit et pratique sur **5 h 30**. On te demande notamment des tableaux, des schémas et du croquis rapide. L'un de mes amis a gagné 2 points juste en rendant ses croquis plus lisibles et mieux annotés.

Conseil :

Fais simple et régulier, 2 fois par semaine, cale 20 minutes pour t'entraîner au croquis minute. Prends un timer, 5 minutes par dessin, puis 2 minutes pour annoter, matières, couleurs, intention. C'est cette **clarté graphique** qui fait la différence le jour de l'épreuve.

Le piège fréquent, c'est de dessiner joli sans répondre à la demande. Habitue-toi à suivre une mini méthode, lire le sujet, poser 3 idées, choisir 1 solution, puis justifier en 2 phrases. Pour t'organiser, vise ces repères :

- Construire un carnet de formes
- Faire 10 croquis par semaine
- Vérifier légendes et proportions

Le jour J, vise la lisibilité, un croquis compréhensible vaut souvent plus qu'un dessin parfait.

Table des matières

Chapitre 1 : Couleurs et harmonies [Aller](#)

Chapitre 2 : Formes et volumes [Aller](#)

1. Comprendre les formes [Aller](#)

2. Jouer avec les volumes en composition [Aller](#)

3. Démarche créative et cas concret [Aller](#)

Chapitre 3 : Croquis rapides [Aller](#)

1. Préparer ton matériel et ton geste [Aller](#)

2. Observer et simplifier la composition [Aller](#)

3. Exercices pratiques et cas concret [Aller](#)

Chapitre 4 : Lecture d'une intention	Aller
1. Lire et décoder l'intention	Aller
2. Adapter bouquet et matériaux	Aller
3. Communiquer l'intention au client ou jury	Aller
Chapitre 5 : Présentation visuelle	Aller
1. Rôle et impact de la présentation visuelle	Aller
2. Règles de composition et lisibilité	Aller
3. Mise en situation pratique et livrable	Aller

Chapitre 1 : Couleurs et harmonies

1. Comprendre les couleurs et le cercle chromatique :

Notions de base :

Les couleurs primaires sont rouge, bleu, jaune, elles servent à créer toutes les autres couleurs par mélange. Les secondaires viennent du mélange, et les tertiaires naissent de mélanges plus subtils.

Cercle chromatique et repères :

Le cercle chromatique te donne un repère visuel pour choisir des accords, il montre relations entre teintes, positions complémentaires et progressions tonales utiles en bouquet et composition.

Températures et effets :

On oppose couleurs chaudes, comme orange et rouge, aux couleurs froides comme bleu et vert, cela influence l'ambiance, perception de profondeur et la vivacité des fleurs dans une composition.

Exemple d'application des couleurs :

Pour un bouquet automnal, associe orange, bordeaux et beige, utilise 3 couleurs principales et 2 feuillages pour équilibrer, résultat chaleureux et lisible en vitrine.

Couleur	Effet	Utilisation
Rouge	Chaleur et énergie	Bouquets festifs, points focaux
Vert	Calme et naturel	Feuillage, compositions naturelles
Blanc	Pureté et contraste	Mariage, funérailles, accents lumineux
Pastel	Douceur et romantisme	Baptêmes, bouquets mariage doux

2. Créer des harmonies pour compositions florales :

Harmonie monochrome :

Choisir une seule teinte déclinée en clairs et foncés crée une composition élégante et harmonieuse, c'est idéal pour événements ou compositions haut de gamme, facile à réussir en stage.

Harmonie complémentaire :

Associer deux couleurs opposées sur le cercle crée du contraste et du dynamisme, par exemple rouge et vert, doser 70/30 pour éviter un effet trop violent et garder lisibilité.

Harmonie analogues et triades :

Les analogues utilisent trois couleurs voisines pour douceur, la triade utilise 3 couleurs espacées à 120 degrés pour équilibre coloré, utile pour compositions contemporaines.

Astuce de stage :

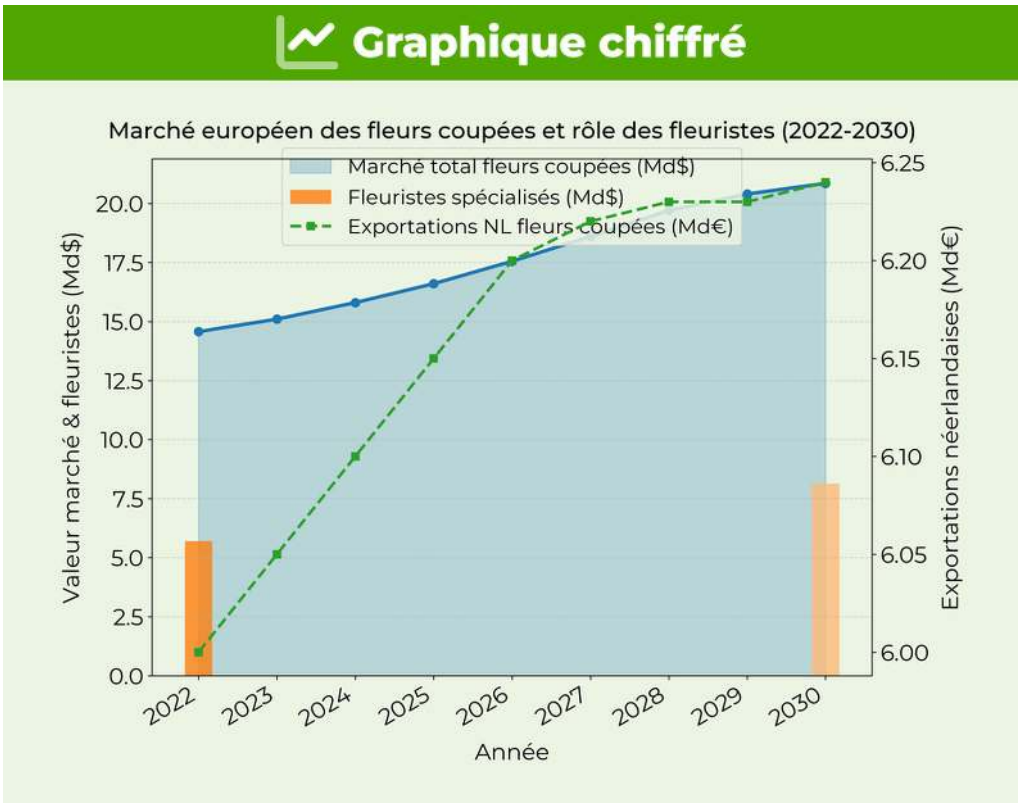
Prends une photo du bouquet avec fond neutre et note les codes couleurs, tu gagneras 5 à 10 minutes à chaque reprise pour retrouver la palette idéale.

Mini cas concret :

Contexte, un client commande un bouquet de mariage 30 cm diamètre, palette blanc, blush, vert, budget 30 euros, délai 48 heures. Objectif livraison prête en 2 jours.

- Préparer 12 tiges florales principales
- Sélectionner 4 feuillages pour volume
- Assembler en 20 minutes en respectant 3 couleurs
- Soigner finition et emballage en 10 minutes

Résultat, bouquet de 12 tiges, diamètre 30 cm, coût matière 18 euros, marge 12 euros, photo et fiche technique livrable au client.



Checklist opérationnelle :

Tâche	Vérifier	Temps estimé
Rassembler fleurs	Qualité et fraîcheur	15 minutes

Équilibrer couleurs	Respecter règle 70/30	5 minutes
Couper tiges	Anglais propre, 45°	7 minutes
Hydrater	Solution et renouvellement	10 minutes
Photographier	Fond neutre, lumière naturelle	5 minutes

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En atelier, j'ai standardisé palettes couleurs sur 4 fiches, cela a réduit le temps de préparation de 20%, soit 6 minutes en moyenne par bouquet pendant 1 mois de tests.

i Ce qu'il faut retenir

Maîtriser les couleurs t'aide à créer des bouquets lisibles et cohérents. Le **cercle chromatique utile** te sert de repère pour associer teintes, complémentaires et dégradés. Pense aussi **couleurs chaudes et froides** : elles changent l'ambiance et la profondeur (ex. palette automnale orange, bordeaux, beige, avec 2 feuillages).

- Harmonie monochrome : une teinte en clairs et foncés pour une élégance simple.
- Harmonie complémentaire : deux opposées, vise la **règle 70/30** pour un contraste maîtrisé.
- Analogues ou triade : douceur avec voisines, équilibre avec 3 teintes espacées.

Pour gagner du temps, photographie sur fond neutre et note les codes couleurs. En production, standardiser des palettes et une checklist (qualité, coupe à 45°, hydratation) fiabilise le résultat et peut réduire le temps de préparation.

Chapitre 2 : Formes et volumes

1. Comprendre les formes :

Notion et vocabulaire :

La forme désigne la silhouette globale d'un bouquet ou d'une composition, elle guide le regard et influence l'usage. Maîtriser ce vocabulaire te permet de décrire et reproduire des modèles précis.

Types de formes courantes :

Tu dois connaître les formes rondes, coniques, horizontales, verticales, en cascade et libres. Chaque forme a des codes de proportions et d'axe qui changent l'effet visuel de ta composition.

Exemple de reconnaissance de forme :

Sur une photo, repère l'axe principal, mesure visuellement la hauteur et la largeur, puis classe la composition comme ronde ou verticale selon le rapport hauteur/largeur.

Forme	Caractéristique	Dimensions indicatives
Ronde	Symétrie, axe central court	Diamètre 25 à 40 cm
Verticale	Hauteur marquée, silhouette élancée	Hauteur 40 à 90 cm
Cascade	Chute d'éléments vers le bas	Longueur 30 à 70 cm
Horizontal	Axe large, extension latérale	Largeur 30 à 80 cm

2. Jouer avec les volumes en composition :

Volume et masse :

Le volume est l'espace occupé par les fleurs et le feuillage, la masse correspond à la densité visuelle. Dose ces éléments pour éviter les trous et les surcharges dans tes réalisations.

Proportion et échelle :

Respecte l'échelle entre l'objet support et la composition, par exemple un vase de 15 cm demande une composition de 20 à 30 cm de haut, pour un rendu harmonieux en boutique.

Astuce placement en boutique :

Pour une vitrine, multiplie les volumes, par exemple 3 tailles différentes, cela crée du rythme et vend mieux que des pièces toutes identiques.

Exemple d'ajustement de volume :

Si un bouquet paraît trop dense, retire 2 à 4 tiges au centre, ajoute un feuillage fin pour alléger visuellement sans perdre la tenue.

3. Démarche créative et cas concret :

Étapes de la démarche créative :

Recherche, croquis et choix des matières constituent ta feuille de route. Fais 2 à 4 croquis rapides, choisis 3 types de végétaux et valide l'équilibre avant de monter la pièce finale.

Motifs, matériaux et exécution :

Choisis motifs et matériaux pour soutenir la forme, par exemple tiges rigides pour une structure verticale, mousse et fibres pour les volumes ronds et compacts.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour fabriquer 10 bouquets ronds en 1 heure, prépare 100 tiges coupées, 10 feuillages, et un plan de montage répétable qui réduit les gestes inutiles.

Mini cas concret :

Contexte : commande pour 1 mariage, réception 80 personnes, demande d'un centre de table rond. Étapes : croquis, choix fleurs locales, montage. Résultat : 10 centres de table diam 35 cm, budget matière 120 euros.

Livrable attendu :

Dix centres de table ronds, diamètre 35 cm, hauteur 20 cm, chacun composé de 15 tiges florales et feuillages, présentés sur socles numérotés pour la salle.

Un jour en stage j'ai dû refaire 6 centres trop grands en 30 minutes, j'ai appris à mesurer avant de commencer.

Action	À faire
Préparer le matériel	Couper 2 à 3 mm sous l'eau, rassembler vases et mousse
Évaluer l'échelle	Mesurer vase ou table, prévoir 20 à 40% d'espace autour
Monter une structure	Utiliser des tiges rigidifiantes pour axes et mousse pour masse
Contrôler la finition	Vérifier symétrie, stabilité et propreté, ajuster 1 à 3 tiges si besoin

Si tu prépares ton CAP, entraîne-toi 2 à 3 fois par semaine sur une forme différente, cela accélère ta reconnaissance et ton geste en atelier.

 **Ce qu'il faut retenir**

La forme, c'est la silhouette du bouquet : avec le **vocabulaire des formes**, tu décris et reproduis des modèles (ronde, verticale, horizontale, cascade, libre) en lisant l'**axe principal** et les proportions.

- Gère **volume et masse** pour éviter trous et surcharges, et allège en retirant quelques tiges puis en ajoutant un feuillage fin.
- Respecte la **proportion support-composition** : un petit vase demande une hauteur adaptée pour rester harmonieux.
- Suis une démarche simple : recherche, 2 à 4 croquis, choix de 3 végétaux, puis montage et contrôle (symétrie, stabilité, propreté).

En production, prépare tes tiges et un plan de montage répétable pour gagner du temps. Entraîne-toi souvent sur une forme différente et mesure avant de commencer pour éviter les reprises.

Chapitre 3 : Croquis rapides

1. Préparer ton matériel et ton geste :

Matériel essentiel :

Prends un carnet A4, 1 crayon HB, 1 crayon 2B, 1 feutre fin noir et une gomme mie de pain, tu seras prêt pour des croquis clairs et lisibles en atelier ou en rendez-vous client.

Position et geste :

Installe-toi assis ou debout selon le lieu, pose le poignet détendu et trace avec le bras pour garder des lignes fluides, le geste rapide donne du caractère aux silhouettes florales.

Temps et cadence :

Habitue-toi à travailler en séries, par exemple 5 croquis de 2 minutes puis 3 croquis de 10 minutes, cet entraînement améliore ta vitesse et ta justesse en 1 à 2 semaines.

Astuce matériel :

Numérote toujours tes croquis et note le temps passé près du dessin, tu verras ton progrès au bout de 10 à 20 sessions rapides.

2. Observer et simplifier la composition :

Lire la silhouette :

Commence par repérer la silhouette générale de l'arrangement, oublie les détails, dessine la forme globale pour saisir l'équilibre et la direction du regard du bouquet.

Repères et proportions :

Trace une ligne d'axe, indique la hauteur et la largeur par des repères rapides, respecte des proportions simples comme hauteur égale à 1,5 fois la largeur pour un bouquet équilibré.

Notation rapide :

Ajoute des codes au croquis, par exemple N pour nervure, M pour matière, Couleur approximative en abrégé, ces notes facilitent la transformation du croquis en composition réelle.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Un élève a réduit son temps de préparation client de 30% en passant de croquis détaillés à 3 croquis synthétiques notés, puis en choisissant directement les fleurs adaptées.

Élément	Objectif	Temps indicatif
Silhouette	Définir la forme générale	30 à 60 secondes
Proportions	Vérifier l'équilibre	30 secondes

Notes matières	Choix rapide des fleurs	20 à 40 secondes
----------------	-------------------------	------------------

3. Exercices pratiques et cas concret :

Exercice 1 – croquis 2 minutes :

Fais 5 croquis à la suite en 2 minutes chacun, concentre-toi sur silhouette et axe central, l'objectif est d'améliorer ta réactivité et ta capacité à synthétiser une idée en peu de temps.

Exercice 2 – croquis 10 minutes :

Réalise 3 croquis de 10 minutes en détaillant volumes et textures, ajoute des annotations pour matériaux et techniques, note ce qui marche et ce qu'il faut améliorer pour chaque essai.

Mini cas concret :

Contexte : un particulier demande 3 propositions de bouquet de table pour un dîner de 20 personnes, tu disposes de 30 minutes pour croquis et liste de fleurs.

Étapes : 1) 10 minutes pour 3 croquis synthétiques, 2) 10 minutes pour annoter matières et couleurs, 3) 10 minutes pour chiffrer coût et quantité de fleurs.

Résultat : tu présentes 3 croquis annotés avec 1 estimation chiffrée par croquis, coût client par bouquet estimé à 15 à 25 euros selon fleurs choisies.

Livrable attendu : 3 croquis A4 numérotés, 1 fiche récapitulative indiquant quantité approximative (ex. 12 tiges de roses, 8 tiges de feuillage), durée estimée de montage 25 minutes.

Exemple d'application en boutique :

Lors d'un stage, j'ai livré 3 croquis et une fiche chiffrée en 30 minutes, le client a choisi une proposition, et la boutique a gagné 1 vente immédiate sur 3 rendez-vous clients ce jour-là.

Checklist opérationnelle :

Utilise cette checklist avant un rendez-vous croquis pour être sûr de ne rien oublier.

Tâche	Pourquoi
Préparer carnet et 2 crayons	Pour passer rapidement du croquis à la proposition
Définir le temps par croquis	Pour rester efficace et respecter ton planning
Noter matières et couleurs	Pour faciliter la commande des fleurs ensuite
Numéroter et dater les croquis	Pour retrouver et présenter clairement les propositions
Estimer coûts et quantités	Pour fournir un devis rapide au client

Erreurs fréquentes et conseils de stage :

Ne pas oublier que trop de détails ruinent la rapidité, évite d'ombrer excessivement, note plutôt les textures, et demande toujours au tuteur du stage son avis sur 3 croquis maximum par rendez-vous.

Ce qu'il faut retenir

Pour réussir tes croquis rapides, mise sur un **matériel minimal efficace**, un geste relâché et une méthode qui va droit au but.

- Prépare carnet A4, HB, 2B, feutre fin, gomme, puis trace avec le bras pour un **geste rapide au bras**.
- Travaille en séries chronométrées (ex. 5 x 2 min puis 3 x 10 min) et numérote, date, note le temps.
- Commence par la **silhouette avant détails** : axe, repères hauteur/largeur, proportions simples.
- Ajoute des **annotations matières et couleurs** et estime quantités et coûts pour un devis rapide.

Évite l'excès de détails et l'ombrage : privilégie volumes, textures et notes. En rendez-vous, limite-toi à 3 propositions claires et exploitables.

Chapitre 4 : Lecture d'une intention

1. Lire et décoder l'intention :

Observation initiale :

Regarde d'abord le message oral ou écrit du client, son ton et le contexte. Note le lieu, l'occasion et le budget, ces 3 infos orientent immédiatement ton choix de fleurs et de format.

Questions clés :

Pose 4 questions rapides : pour qui, pourquoi, quel budget et quelles contraintes temporelles. Ces réponses te permettent de prioriser style, couleur et choix de contenants pour respecter l'intention.

Signes non verbaux :

Repère les mots comme chaleureux, solennel, moderne ou naturel et note les émotions. Ces indices traduisent l'intention sociale et esthétique à respecter dans ta composition florale.

Exemple d'intention :

Un client dit "je veux quelque chose de sobre pour des condoléances", tu retiens sobriété, hauteur modérée et palette neutre pour respecter l'intention.

2. Adapter bouquet et matériaux :

Choix des fleurs :

Sélectionne 3 à 5 variétés adaptées à l'intention. Privilégie des fleurs durables pour les envois, et choisit tailles et textures qui renforcent l'émotion recherchée.

Structure et volume :

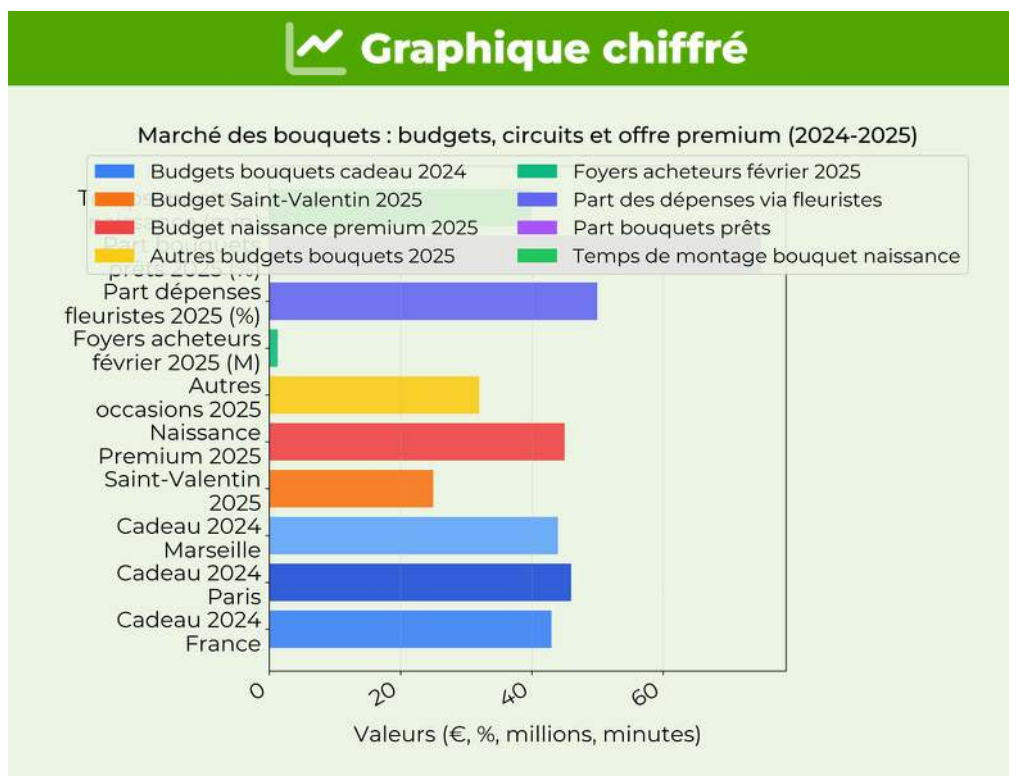
Décide d'une structure simple ou travaillée selon l'intention. Pour un message intime, vise 20 à 30 cm de diamètre, pour un hommage, vise 40 à 60 cm de hauteur.

Palette et textures :

Combine 2 à 3 couleurs dominantes maximum pour garder une lecture claire. Les textures contrastées ajoutent du sens, par exemple doux et vaporeux pour la tendresse.

Mini cas concret :

Contexte : commande express pour une naissance, intention "joyeuse et fraîche", budget 45 euros, délai 40 minutes. Étapes : 1) choisir 12 tiges colorées, 2) monter une structure ronde, 3) ajuster feuillage et emballage. Résultat : bouquet de 12 tiges, 35 cm de diamètre, livré sous 40 minutes. Livrable attendu : bouquet emballé avec étiquette client et fiche produit indiquant 12 tiges, 35 cm, prix 45 euros.



Exemple d'adaptation :

Pour une intention "champêtre", je prends 14 tiges mélangées, 3 feuillages et un ruban kraft, le bouquet tient 5 à 7 jours en vase, bonne tenue en vitrine.

3. Communiquer l'intention au client ou jury :

Pitch bref :

Prépare une phrase courte de 10 à 15 mots expliquant ton choix, par exemple "bouquet doux et lumineux pour célébrer une naissance avec délicatesse". Sois clair et direct.

Argumenter tes choix :

Explique pourquoi tu as pris chaque élément, en reliant couleur, forme et texture à l'intention. Mentionne la durabilité et le budget pour rassurer le client ou le jury.

Fiche technique :

Rédige une fiche simple avec 6 informations : nom de l'intention, fleurs utilisées, nombre de tiges, hauteur, durée estimée et prix. Cette fiche montre ton professionnalisme pendant le CAP.

Astuce de stage :

Sur place, je notais systématiquement 3 mots-clés de l'intention, cela m'a évité 70% des erreurs d'interprétation pendant les commandes pressées.

Intention	Choix floral	Format conseillé
-----------	--------------	------------------

Félicitations	Fleurs vives et aériennes	12 à 16 tiges, 30 à 40 cm
Condoléances	Palette neutre, feuillages	Bouquet 30 à 50 cm, discret
Romantique	Fleurs douces et textures veloutées	10 à 14 tiges, forme arrondie

Exemple de communication au client :

Tu présentes le bouquet en 20 secondes, tu dis "j'ai choisi ces fleurs pour leur douceur et leur tenue, elles reflètent l'affection voulue", puis tu montres la fiche technique.

Tâche	Contrôle rapide
Vérifier l'intention	Repeater 3 mots-clés au client
Choisir les fleurs	3 à 5 variétés max
Contrôler la tenue	Vérifier tenue 5 jours minimum
Préparer la fiche	6 infos visibles

Astuce finale :

En examen, commence par reformuler l'intention en une ligne, cela te donne 30 secondes de clarté et montre immédiatement ta compréhension au jury.

Ce qu'il faut retenir

Pour lire une intention, pars de l'observation du message, du ton et du contexte (lieu, occasion, budget). Puis sécurise ta compréhension avec des questions simples et des mots-clés.

- Pose 4 questions : pour qui, pourquoi, budget, délai, puis note **3 mots-clés d'intention**.
- Adapte : **3 à 5 variétés**, 2 à 3 couleurs max, textures cohérentes, et un format (intime 20 à 30 cm, hommage 40 à 60 cm).
- Explique : **pitch de 10 à 15 mots** + fiche technique (intention, fleurs, tiges, hauteur, durée, prix).

Avant de démarrer, reformule l'intention en une ligne et fais-la valider. Tu limites les erreurs, tu choisis plus vite, et tu rassures le client ou le jury avec une démarche claire et professionnelle.

Chapitre 5 : Présentation visuelle

1. Rôle et impact de la présentation visuelle :

Objectif et public :

La présentation visuelle oriente le regard du client ou du jury et raconte l'histoire de ta pièce. Elle transforme une composition en produit commercial ou en projet artistique compréhensible en quelques secondes.

Principes visuels indispensables :

Travaille la hiérarchie, le contraste, le rythme et l'équilibre pour que l'œil circule. Mets l'accent sur un point focal clair, une échelle cohérente et une harmonie matière-couleur pour faciliter la lecture.

Exemple :

Pour une vitrine printemps, choisis 1 point focal central, 3 hauteurs différentes et une gradation de couleurs, cela guide l'œil et rend l'ensemble attractif pour les clients en vitrine.

2. Règles de composition et lisibilité :

Grille et alignement :

Utilise des repères simples comme la règle des tiers pour placer ton point focal. Ces cadres t'aident à équilibrer masse et vide et à éviter un centre chargé ou une composition trop symétrique.

Contraste et lisibilité :

Assure une lecture nette des étiquettes et du message à 2 m. Choisis un contraste fort entre fleurs et support, évite les arrière-plans encombrés qui noient le motif principal.

Astuce :

Teste ta mise en scène depuis 3 distances différentes, 0,5 m, 2 m et 5 m, pour vérifier l'impact proche et l'attraction de loin.

3. Mise en situation pratique et livrable :

Mini cas concret :

Contexte : la boutique veut augmenter les ventes bouquet fête des mères de 30% sur 2 semaines. Étapes : choix thème, sélection 3 bouquets, mise en vitrine, signalétique et photos pour réseaux.

Exemple :

Résultat attendu : hausse de ventes de 30% minimum, 3 photos (plan large, plan moyen, détail), et une fiche technique A4 listant matériaux et prix de revient.

Outils pour le jury ou client :

Prépare une planche A4 avec 3 photos légendées, une courte note d'intention et une liste chiffrée des matériaux. Cible 1 page pour la fiche technique et 3 images à 1200 px minimum.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Lors d'un stage, j'ai réduit de 20% le temps de montage d'une vitrine en préassemblant 3 bouquets types et en préparant les supports la veille, gain utile le jour d'ouverture.

Élément	Question à se poser
Point focal	Est-ce que l'œil se pose sur le sujet principal en moins de 3 secondes
Échelle	Les hauteurs et volumes sont-elles proportionnées au support
Lisibilité	Le message et les prix sont lisibles à 2 m
Matériaux	Les textures soutiennent-elles l'ambiance sans créer de bruit visuel

Checklist opérationnelle	Contrôle rapide
Point focal défini	Oui / Non
Signalétique lisible à 2 m	Oui / Non
Photos prises (3)	Plan large, moyen, détail
Fiche technique A4 prête	Matériaux, quantités, prix

Erreurs fréquentes et conseils :

Ne surcharge pas la vitrine avec trop d'objets, évite les contrastes faibles et vérifie l'étiquette prix. Prépare toujours 3 variantes rapides pour tester la meilleure mise en scène.

Ressenti personnel :

En stage, j'ai appris que la première impression visuelle tient souvent en moins de 5 secondes, alors fais simple et fort.

Ce qu'il faut retenir

Ta présentation visuelle guide le regard et raconte l'histoire de ta pièce en quelques secondes. Vise un **point focal clair**, une harmonie matière-couleur et une composition lisible.

- Structure avec la **règle des tiers**, joue sur hiérarchie, contraste, rythme et équilibre.

- Vérifie la **lisibilité à 2 m** (étiquettes, message) et évite les fonds encombrés.
- Teste à 0,5 m, 2 m et 5 m, puis livre 3 photos (large, moyen, détail) et une **fiche technique A4**.

En pratique, fixe un objectif (ex. +30% ventes), prépare signalétique et planche A4 chiffrée. Garde la vitrine simple, évite la surcharge et compare 3 variantes rapides pour choisir la plus efficace.

Pratique florale

Présentation de la matière :

En **CAP Fleuriste**, la **Pratique florale**, c'est le cœur du métier, tu apprends à manipuler les végétaux, à choisir des **végétaux de saison**, à respecter les proportions, et à obtenir une finition propre, même quand tu vas vite. C'est aussi là que tu prends confiance en atelier, ou en boutique.

Tu alternes entraînements au centre et stage, avec une période en milieu professionnel fixée à **14 semaines**. J'ai encore en tête un camarade qui a vraiment progressé en 2 semaines, juste en refaisant les mêmes gestes chaque matin.

Cette matière conduit à l'épreuve **préparation et confection** d'une production florale, évaluée avec un **coefficient 6**, en **en CCF** ou en **examen ponctuel**. En ponctuel, c'est **écrit et pratique** sur **5 h 30**, l'organisation et la régularité comptent autant que le résultat.

Conseil :

Travaille comme le jour J, je te conseille 2 séances par semaine de 45 minutes, chronomètre-toi, et note ce qui te fait perdre du temps. Le piège classique, c'est de soigner la fin et d'oublier la préparation, nettoyage, coupe, hydratation.

Fais-toi un **carnet de techniques** avec 6 photos avant, pendant, après, et 3 lignes sur tes choix. À 1 mois de l'épreuve, refais 1 production complète en conditions, pour tenir le rythme des **5 h 30** sans paniquer.

Table des matières

Chapitre 1 : Préparer les végétaux	Aller
1. Réception et conditionnement des végétaux	Aller
2. Préparation technique des végétaux	Aller
Chapitre 2 : Réaliser une composition	Aller
1. Concevoir ta composition	Aller
2. Techniques et supports	Aller
3. Réaliser étape par étape	Aller
Chapitre 3 : Réaliser un bouquet	Aller
1. Conception rapide du bouquet	Aller
2. Techniques de montage et tenue	Aller
3. Finitions, présentation et livraison	Aller
Chapitre 4 : Finitions et présentation	Aller
1. Contrôle qualité et hydratation	Aller
2. Emballage, étiquetage et personnalisation	Aller

3. Mise en valeur en boutique et photo produit [Aller](#)

Chapitre 1 : Préparer les végétaux

1. Réception et conditionnement des végétaux :

Contrôle qualité :

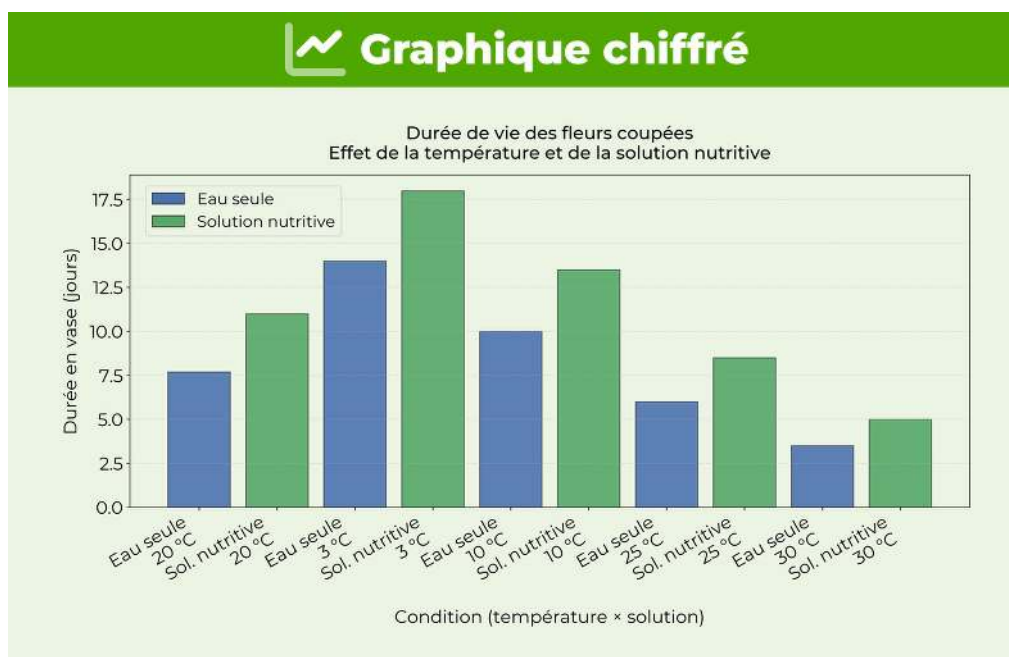
À la réception, vérifie l'état général de chaque lot, note les tiges cassées et les feuilles abîmées, et sépare les sujets malades pour éviter toute contamination en magasin ou en atelier.

Nettoyage et tri :

Enlève les feuilles immergées, recoupe 1 à 2 cm la base des tiges et trie selon la taille et l'usage, cela évite des pertes et facilite le travail lors des compositions.

Stockage temporaire :

Range les végétaux à l'abri du vent et du soleil, en chambre froide si possible à 2 à 4 °C pour les fleurs coupées, et en volume réduit pour limiter le choc hydrique.



Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu reçois 100 tiges par semaine, tu identifies 8 tiges cassées, tu retires 10% pour tri, et tu commandes 2 jours avant pour combler les manques, cela réduit le gaspillage.

Outil	Utilité	Fréquence d'utilisation
Coupe-tiges	Réaliser des coupes nettes et propres	Quotidienne
Couteau d'atelier	Découpes longues et tailles de branches	Selon besoin
Seau propre	Hydratation initiale et trempage	Quotidienne

2. Préparation technique des végétaux :

Coupe et défeuillage :

Recoupe les tiges en biseau avec un couteau propre, enlève les feuilles basses, et fais-le sous l'eau pour limiter l'entrée d'air et améliorer la reprise hydrique des fleurs.

Hydratation et traitements :

Utilise de l'eau propre à température ambiante et un conservateur selon les fiches techniques, change l'eau tous les 2 jours pour limiter les bactéries et prolonger la durée de vie.



Utiliser de l'eau à température ambiante et un conservateur chaque 2 jours assure une meilleure conservation

Étiquetage et traçabilité :

Indique l'origine, la date de réception et le nom du lot sur chaque caisse, cela facilite la rotation des stocks et répond aux exigences clients et fournisseurs.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : Boutique en ville reçoit 200 tiges de roses, objectif : préparer 40 bouquets à 5 tiges pour la vente du week-end, délai : 24 heures.

Étapes :

- Réception et tri des 200 tiges, 12 tiges jugées non conformes.
- Coupe en biseau, défeuillage, immersion 30 minutes en seau propre.
- Étiquetage des caisses et mise en chambre froide à 3 °C pour 18 heures.

Résultat et livrable attendu :

Livrable : 40 bouquets prêts, 5 tiges par bouquet, perte totale : 6% du lot initial, marge maintenue et présentation homogène pour la vente.

Astuce organisation :

Planifie la préparation la veille pour gagner 30 à 60 minutes le matin et éviter le stress lors des commandes urgentes en boutique.

Exemple d'erreur fréquente et correction :

Erreur : Couper les tiges à plat provoque moins d'absorption, solution : recoupe en biseau et vérifie une seconde fois avant mise en seau.

Check-list opérationnelle :

Tâche	À faire
Vérifier la commande	Comparer quantité, variété et état
Nettoyer les seaux	Utiliser eau propre et produit désinfectant
Couper les tiges	Coupe en biseau, 1 à 2 cm
Étiqueter	Date, origine et lot
Stocker	Chambre froide 2 à 4 °C ou zone ombragée

Quelques conseils de terrain :

Organise ton plan de travail en 3 zones : réception, préparation et stockage, ainsi tu gagnes du temps et tu évites les contaminations croisées pendant 30 à 60 minutes d'activité intensive.

Exemple d'optimisation de préparation :

En séparant les tâches, une équipe de 2 personnes peut préparer 120 tiges en 45 minutes, contre 90 tiges si tout le monde fait tout en même temps.

Ce qu'il faut retenir

À chaque arrivée, fais un **contrôle qualité à réception** : repère tiges cassées, feuilles abîmées, et isole les végétaux douteux. Nettoie, retire les feuilles immergées, recoupe 1 à 2 cm et trie par taille et usage.

- Prépare avec une **coupe en biseau** (idéalement sous l'eau) et défeuille la base pour améliorer l'hydratation.
- Hydrate avec **eau propre + conservateur** ; change l'eau tous les 2 jours pour limiter les bactéries.

- Assure la **traçabilité des lots** (origine, date, lot) et stocke à l'ombre ou en chambre froide 2 à 4 °C.

Organise ton poste en trois zones : réception, préparation, stockage, pour gagner du temps et éviter les contaminations croisées. Anticipe la préparation la veille pour réduire le stress et le gaspillage.

Chapitre 2 : Réaliser une composition

1. Concevoir ta composition :

Objectif et public :

Définis d'abord le but de ta composition et le public visé, mariage, vitrine, cadeau ou deuil. Cela oriente format, style, couleurs et budget, et simplifie le choix des matériaux.

Plan simple :

Choisis une silhouette claire, par exemple triangulaire, arrondie ou linéaire. Prends 1 à 3 variétés principales et 2 à 3 secondaires pour équilibrer couleur et texture.

Choix du vase et du support :

Sélectionne un vase adapté à la structure et à la hauteur des tiges. Pour un centre de table, vise 20 à 30 cm de hauteur visible, pour un bouquet main, 25 à 40 cm environ.

Exemple de conception rapide :

Pour une vitrine, j'ai choisi une base basse de 30 cm, 2 variétés principales et un feuillage texturé, le tout réalisé en 35 minutes, coût matière 18€.

Anecdote: lors d'un examen j'ai oublié le point focal, résultat le jury m'a rappelé l'importance du volume et du contraste.

2. Techniques et supports :

Structure et point focal :

Commence par placer le point focal, une fleur ou un groupe qui attire l'œil. Construis autour avec des fleurs secondaires et du feuillage pour guider le regard et créer profondeur.

Fixations et mécaniques :

Utilise mousse florale, épingles, fil aluminium et piques en bois selon le support. Ma règle pratique, pour une composition moyenne, compte 5 à 15 minutes de fixation technique.

Proportion et équilibre :

Applique la règle des tiers, un tiers pour le point focal, deux tiers pour le remplissage. Varie hauteurs et volumes, évite la symétrie parfaite sauf demande spécifique du client.

Technique	Usage	Temps approximatif
Mousse florale	Maintien des tiges dans un contenant	5 à 10 minutes
Fil aluminium	Renforcer tiges fragiles et créer angles	3 à 7 minutes
Piques en bois	Stabiliser grosses tiges ou fruits	2 à 5 minutes

Bouquet main	Assemblage serré et maintien par ruban	10 à 20 minutes
--------------	--	-----------------

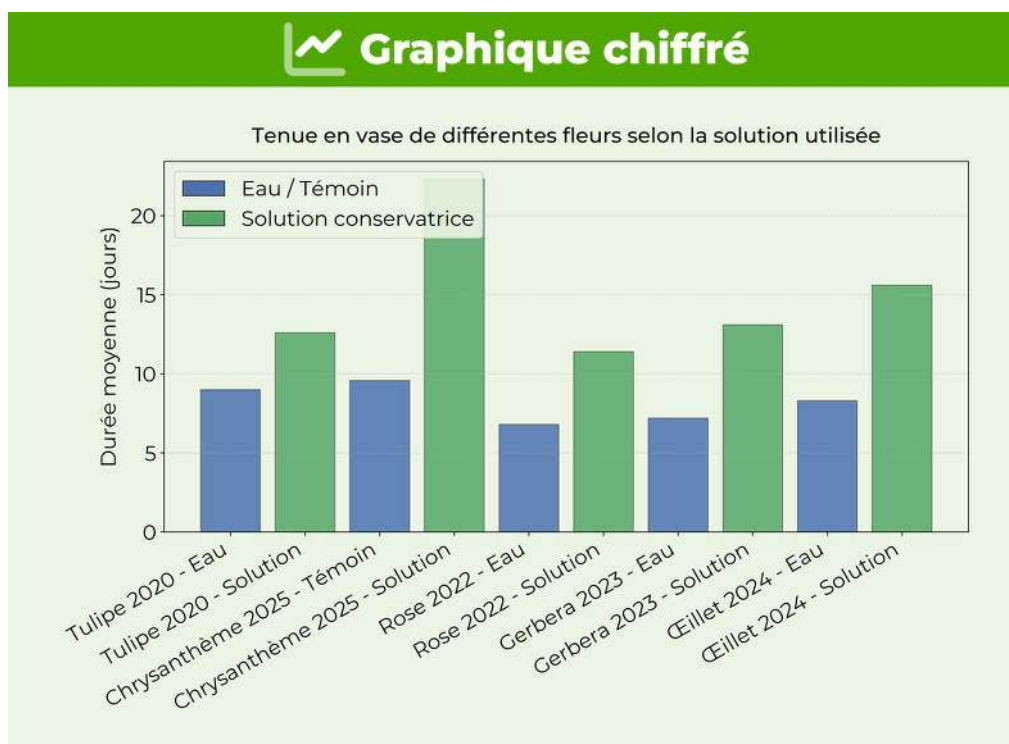
3. Réaliser étape par étape :

Étapes chronologiques :

- Prévois ton plan et rassemble matériaux nécessaires, mousse, fil, vase et outils.
- Installe la structure et le point focal puis ajoute secondaires et feuillage pour la profondeur.
- Fais les finitions, coupe les tiges, nettoie le vase et vérifie la tenue générale.

Finition et conservation :

Coupe 2 cm des tiges au couteau et renouvelle l'eau pour éviter microbes. Conserve la composition à 15 à 18°C et évite soleil direct, espérance de vie entre 3 et 10 jours selon variétés.



Coût et temps estimés :

Pour une composition moyenne compte 30 à 60 minutes de réalisation. Coût matière typique entre 12€ et 45€, mousse 2€ et vase variable entre 5€ et 30€ selon gamme.

Exemple mini cas concret :

Contexte: commande de 10 centres de table diamètre 25 cm pour un repas d'entreprise, délai 48 heures, budget client 15€ par centre. Étapes: achat fleurs 24 heures avant, montage 2 heures pour 5 centres puis 3 heures pour finir les 10.

Résultat: 10 centres livrés en 5 heures de travail total, coût matière 150€, temps par pièce 30 minutes, marge négociée incluse. Livrable attendu: 10 centres prêts et une fiche de montage avec liste matériaux et temps.

Action	Pourquoi	Temps estimé
Vérifier matériaux	Évite interruption pendant le montage	5 minutes
Installer structure	Assure tenue et symétrie	10 à 15 minutes
Placer point focal	Guide le regard et donne personnalité	5 minutes
Finitions et nettoyage	Garantit présentation client	5 à 10 minutes

Ce qu'il faut retenir

Pour réussir une composition, commence par clarifier **objectif et public** (mariage, vitrine, deuil) puis choisis une **silhouette claire** et un vase adapté à la hauteur des tiges.

- Limite-toi à 1 à 3 variétés principales et 2 à 3 secondaires pour équilibrer couleurs et textures.
- Pose d'abord le **point focal**, puis construis autour avec feuillage et secondaires; applique la **règle des tiers** et évite la symétrie par défaut.
- Utilise la bonne mécanique (mousse, fil, piques) et garde du temps pour les finitions.

Travaille en étapes: préparer, structurer, finir. Recoupe les tiges, renouvelle l'eau, conserve à 15-18°C et évite le soleil direct. En moyenne, compte 30 à 60 minutes, un coût matière de 12 à 45€, et une tenue de 3 à 10 jours selon les fleurs.

Chapitre 3 : Réaliser un bouquet

1. Conception rapide du bouquet :

Objectif et public :

Définis l'occasion et le budget, par exemple un anniversaire pour 1 personne ou un mariage. Cela guide le choix des fleurs, la taille et le style, et t'évite des erreurs coûteuses.

Choix des fleurs et proportions :

Privilégie 1 fleur principale, 2 à 3 fleurs secondaires et 3 à 6 feuillages. Respecte la règle du tiers pour volume et couleur, cela facilite l'équilibre visuel.

Exemple d'agencement pour un bouquet rond :

Avec 1 rose centrale, 3 pivoines secondaires, 5 tiges d'eucalyptus, tu obtiens un diamètre d'environ 25 cm et un temps de montage de 20 à 30 minutes.

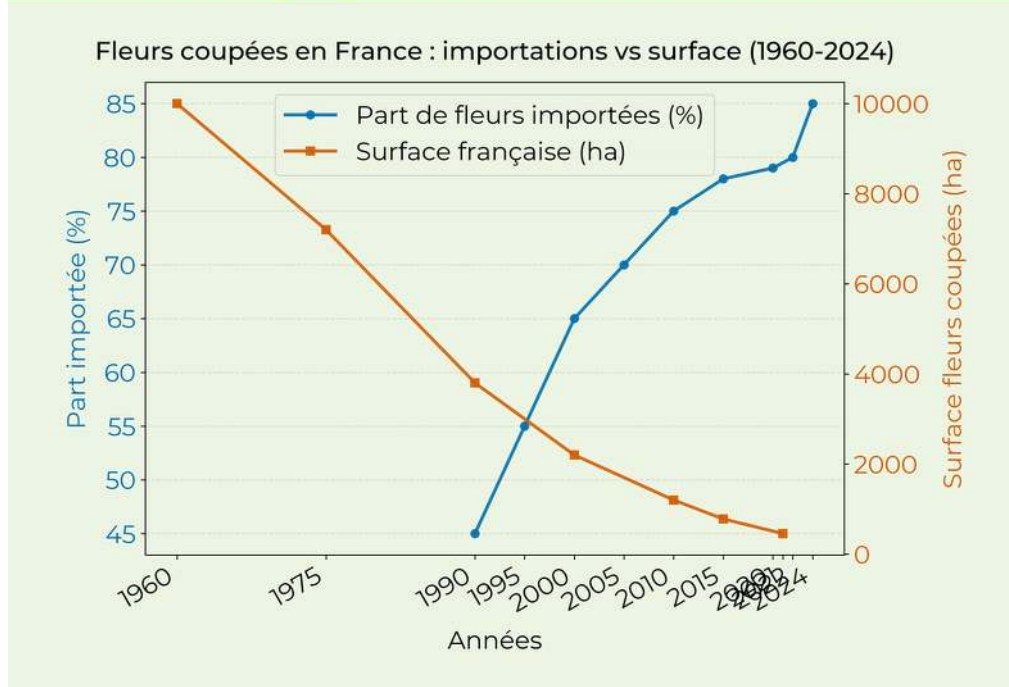
Type de bouquet	Nombre de tiges	Diamètre approximatif	Temps de réalisation
Bouquet rond	10 à 20	20 à 30 cm	20 à 40 minutes
Bouquet champêtre	12 à 25	25 à 35 cm	25 à 45 minutes
Bouquet bras	8 à 15	30 à 40 cm	30 à 50 minutes

2. Techniques de montage et tenue :

Spirale et angle des tiges :

La spirale est la base la plus utilisée, elle crée un bouquet stable et aéré. Garde un angle régulier d'environ 15 à 25 degrés pour chaque tige pour un joli mouvement.

Graphique chiffré



Fixation et maintien :

Utilise du raphia ou du ruban floral à plusieurs points, serre sans écraser. Pour les bouquets humides, choisis une poignée garnie ou une oasis florale hors vase pour tenir 24 à 72 heures.

Astuce de stage :

Pour éviter les dérapages, numérote mentalement tes tiges si tu débutes, ça te permet de corriger l'équilibre tous les 5 tiges environ.

Gestion de l'eau :

Coupe les tiges en biseau juste avant le montage si bouquet dans l'eau. Pour un bouquet sec, évite l'eau et conditionne les tiges 2 à 4 heures avant l'assemblage.

3. Finitions, présentation et livraison :

Finitions visuelles :

Soigne la ligne, masque les mécaniques avec feuillages ou tulle, respecte une hauteur moyenne entre 30 et 40 cm selon le style. Un bouquet propre vend mieux en boutique.

Emballage et protection :

Emballer en papier kraft ou cellophane selon la météo, protège la base avec du film et maintiens l'humidité pour une livraison jusqu'à 4 heures. Indique conseils d'entretien sur un petit carton.

Cas concret de réalisation :

Contexte : commande d'anniversaire pour 1 personne, budget 35€ et livraison locale.
Objectif : bouquet rond diamètre 28 cm, tenue 72 heures, délai de préparation 30 minutes.

Étapes : préparation 10 minutes, assemblage 20 minutes, finition 5 minutes. Choisis 1 fleur phare, 3 secondaires et 4 feuillages.

- Préparer et hydrater les fleurs 10 minutes
- Assembler en spirale 20 minutes
- Finitions et emballage 5 minutes

Résultat : bouquet prêt en 35 minutes, coût matière 12€, prix vente conseillé 35€, marge approximative 23%. Livrable attendu : bouquet empaqueté, carte soin et étiquette prix.

Petite anecdote : en stage, ajouter une tige de gypsophile gratuite a souvent transformé un bouquet simple en composition perçue comme plus travaillée par le client.

Action	Fréquence	Pourquoi
Couper tiges	Avant assemblage	Favorise absorption et durée
Vérifier eau	Tous les jours	Évite le flétrissement
Fixer poignée	Après assemblage	Assure tenue pendant transport
Emballer	Avant livraison	Protège et valorise la présentation

Ce qu'il faut retenir

Pour réussir ton bouquet, pars d'un **objectif et budget** clair, puis construis une composition simple et équilibrée.

- Compose avec 1 fleur principale, 2 à 3 secondaires et 3 à 6 feuillages, en appliquant la **règle du tiers** pour le volume et les couleurs.
- Monte en **montage en spirale** avec un angle régulier (15 à 25°) et fixe au raphia ou ruban sans écraser.
- Gère l'eau : coupe en biseau juste avant si bouquet dans l'eau, ou conditionne 2 à 4 h pour un bouquet sec.

Soigne les finitions (ligne, mécaniques masquées) et choisis un **emballage protecteur** adapté à la météo. Ajoute une carte de soin, et vérifie tenue, humidité et transport pour une livraison propre.

Chapitre 4 : Finitions et présentation

1. Contrôle qualité et hydratation :

Vérifier les tiges et feuillage :

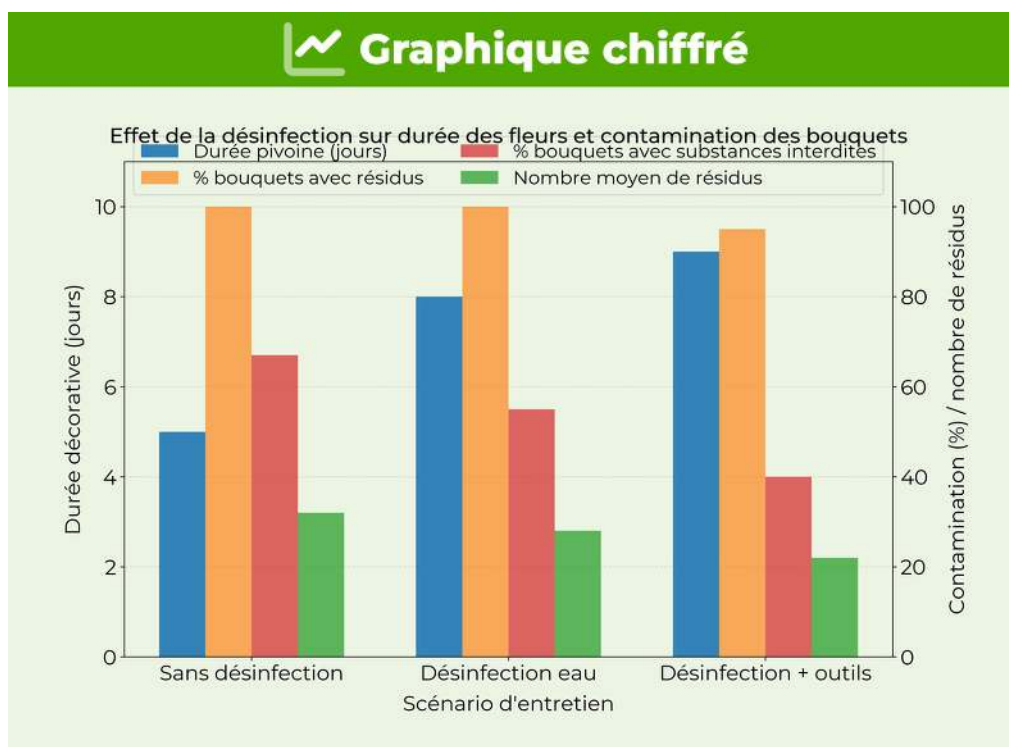
Regarde la coupe des tiges, l'état des feuilles et la présence de bourgeons malsains avant d'emballer. Une tige mal coupée réduit la tenue de la composition de plusieurs jours.

Stabiliser l'humidité et la durée de vie :

Utilise des solutions hydratantes, des coupelles ou des perles d'eau pour garder la fraîcheur. Compte en moyenne 1 à 2 mL de solution par bouton fragile pour prolonger la tenue.

Désinfection et sécurité :

Nettoie ciseaux et outils entre deux compositions pour éviter la contamination. Un nettoyage fréquent réduit les pertes de tiges de 5 à 10% en stage ou en boutique.



Astuce entretien :

Garde un petit bac d'eau propre à portée et change-le toutes les 24 heures si tu prépares plus de 10 fleurs par session.

2. Emballage, étiquetage et personnalisation :

Choisir le bon emballage :

Préfère un kraft épais ou un cellophane mat selon le type de commande. Pour un bouquet moyen, compte 1 feuille kraft 50 x 70 cm et 1 rouleau de ruban.

Étiquettes et informations obligatoires :

Indique le nom du client, la composition principale, la date de fabrication et les conseils d'entretien. Ces informations évitent les retours et augmentent la satisfaction client.

Personnalisation et finition esthétique :

Ajoute une étiquette manuscrite, un ruban coordonné et, si demandé, une petite carte personnalisée. Une finition soignée peut justifier un surcoût de 2 à 8 euros par bouquet.

Exemple de préparation pour livraison 25 bouquets :

Contexte 25 commandes pour la fête des mères, étapes préparation 25 feuilles kraft, 25 poches d'hydratation, 25 rubans de 40 cm, résultat 25 bouquets prêts en 200 minutes, livrable 25 bouquets étiquetés.

Élément	Quantité pour 25 bouquets	Remarque
Feuilles kraft 50 x 70 cm	25	Une feuille par bouquet
Poches d'hydratation	25	Évite le flétrissement durant transport
Rubans 40 cm	25	Coordonner selon saison

3. Mise en valeur en boutique et photo produit :

Mise en scène et vitrine :

Travaille la hauteur, les textures et la répétition pour capter le regard. Une vitrine bien pensée peut augmenter les ventes de 10% les jours d'affluence.

Photographie produit pour vente en ligne :

Privilégie la lumière naturelle et un fond neutre, prends 3 à 5 angles différents. Une bonne photo raccourcit le temps de décision du client d'environ 20%.

Finitions saisonnières et codes couleurs :

Adapte rubans et papiers selon saison et événement. Un code couleur cohérent facilite la reconnaissance visuelle en boutique et sur les réseaux sociaux.

Exemple d'optimisation d'une photo produit :

Prends 3 photos de chaque bouquet, une de face, une en légère plongée et une détail. Temps moyen par bouquet 6 minutes, gain visibilité et taux de clic notable.

Check-list opérationnelle	Action
Contrôle tiges	Coupe fraîche et vérifie feuillage

Hydratation	Met poche d'eau ou solution hydratante
Étiquetage	Note nom client et conseil d'entretien
Finition esthétique	Ruban, carte et pliage propre
Photo rapide	Prends 3 vues avant stockage

Mini cas concret :

Contexte commande 40 bouquets pour un événement local, étapes tri et coupe 40 tiges, emballage kraft, poche hydratation, étiquette, photo. Résultat 40 bouquets livrés en 320 minutes, livrable 40 bouquets étiquetés et photographiés.



Préparer des bouquets avec poche d'hydratation maintient la fraîcheur jusqu'à la livraison

Exemple retour de stage :

Lors d'un stage j'ai réduit le temps d'emballage de 30% en préparant 3 postes simultanés, résultat plus de commandes prises sans baisse de qualité.

Ce qu'il faut retenir

Avant de livrer, sécurise la tenue du bouquet avec un **contrôle des tiges**, une bonne hydratation et des outils propres. Ensuite, l'emballage et la présentation doivent rassurer le client et valoriser ton travail.

- Vérifie coupe, feuilles et bourgeons, puis ajoute des **solutions hydratantes adaptées** (poche, coupelle, perles) pour prolonger la fraîcheur.
- Désinfecte ciseaux et matériels entre deux compositions pour limiter les pertes et la contamination.
- Choisis kraft ou cellophane, fais un **étiquetage clair et complet** (nom, date, contenu, conseils) et personnalise (ruban, carte) si besoin.
- En boutique et en ligne, travaille la vitrine et une **photo produit efficace** : lumière naturelle, fond neutre, 3 à 5 angles.

Une finition soignée réduit les retours, augmente la satisfaction et peut justifier un surcoût. En organisant tes postes, tu gagnes du temps sans sacrifier la qualité.

Vente-conseil et accompagnement de la vente

Présentation de la matière :

En CAP Fleuriste (Fleuriste), cette matière te fait travailler l'accueil, l'écoute et le conseil, pour transformer une demande floue en proposition claire, bouquet, plante, composition, ou service de livraison. Tu apprends aussi à **mettre en valeur** l'offre en rayon et à fidéliser avec des arguments simples.

Cette matière conduit à l'épreuve professionnelle **Vente, conseil** et mise en valeur de l'offre, avec un **coefficient de 5**. En établissement habilité, l'évaluation se fait en **CCF**, sinon en examen ponctuel, avec une partie écrite et un oral, **45 min**, plus **1 h de PSE** en plus, coefficient 1. Je me rappelle d'un camarade, il a gagné des points juste en posant 3 bonnes questions avant de proposer.

Conseil :

Entraîne-toi comme en boutique, 3 fois par semaine, 20 min. Tu prends une situation, anniversaire, deuil, mariage, et tu déroules ton échange client du début à la fin, sans réciter, juste naturellement.

Garde une méthode courte, et répète-la jusqu'à être à l'aise, même sous stress :

- Accueillir et reformuler le besoin
- Questionner le budget et l'occasion
- Proposer 2 options et conclure la vente

Piège fréquent: Parler trop vite et oublier la mise en valeur. Pense toujours à 1 détail concret, couleur, saison, tenue, entretien, et termine par une phrase de réassurance, ça rassure aussi les jurés.

Table des matières

Chapitre 1 : Accueil et écoute	Aller
1. Préparer ton accueil	Aller
2. Écouter et poser les bonnes questions	Aller
Chapitre 2 : Argumentaire produit	Aller
1. Construire ton argumentaire produit	Aller
2. Valoriser le produit et gérer les objections	Aller
3. Cas concret et checklist opérationnelle	Aller
Chapitre 3 : Proposition de services	Aller
1. Proposer des services complémentaires	Aller
2. Construire une proposition claire et chiffrée	Aller
3. Vendre et suivre l'après-vente	Aller

Chapitre 4 : Encaissement et suivi	Aller
1. Gérer la caisse et les moyens de paiement	Aller
2. Suivre les ventes et la comptabilité quotidienne	Aller
3. Assurer le suivi client et gérer les retours	Aller
Chapitre 5 : Mise en valeur du rayon	Aller
1. Organisation du rayon	Aller
2. Scénographie et points focaux	Aller
3. Entretien, rotation et démarque	Aller

Chapitre 1 : Accueil et écoute

1. Préparer ton accueil :

Objectif et public :

Ton objectif est d'accueillir chaque client en moins de 30 secondes, évaluer rapidement son besoin et son humeur, et montrer que tu es là pour aider, sans être envahissant.

Plan simple :

Commence par un sourire, un bonjour clair, puis une question ouverte comme "Que cherches tu aujourd'hui" pour orienter la conversation, enfin propose une solution en deux suggestions.

Attitude et posture :

Adopte une posture détendue, mains visibles, regard franc, évite de jouer avec des outils, et montre que tu peux consacrer 2 à 5 minutes pour comprendre le besoin.

Exemple d'accueil rapide :

Une cliente entre, tu souris, présentant deux bouquets en 30 secondes, tu demandes la taille du budget, elle part avec un bouquet à 35 euros acheté en 3 minutes.

2. Écouter et poser les bonnes questions :

Techniques d'écoute :

Écoute active veut dire reformuler en 1 phrase, répéter un mot-clé, et noter discrètement une préférence couleur ou style pour revenir avec des options pertinentes.

Questions utiles :

Utilise des questions ouvertes et fermées : budget, occasion, qui offre, style préféré, allergie aux fleurs. Limite à 4 à 6 questions pour garder l'échange fluide.

Gérer les objections :

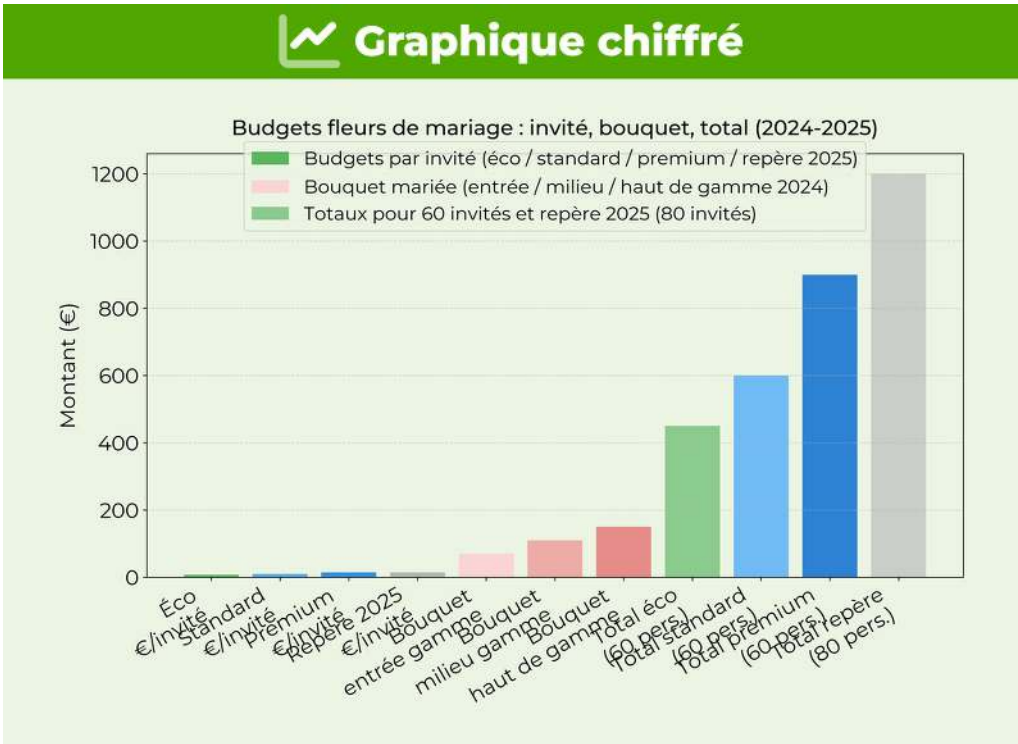
Accueille l'objection, répète-la en 3 mots, propose une alternative concrète et chiffrée, et vérifie si cela résout le frein pour conclure la vente.

Exemple de questionnement :

Client hésitant, tu demandes occasion et budget, il dit "cadeau", budget 25 euros, tu proposes 2 options à 23 et 28 euros, il choisit la moins chère.

Mini cas concret :

Contexte : vente d'un bouquet de mariage pour 60 personnes, cliente pressée arrive 10 jours avant. Étapes : écoute, proposition 3 modèles, validation budget 450 euros, planification livraison.



Résultat : commande confirmée, acompte 30% soit 135 euros, réalisation en 8 jours, livraison le jour J, livrable attendu : dossier client avec fiche technique et photo finale.

Anecdote : la première semaine en stage j'ai oublié d'annoncer le prix, j'ai perdu la vente et j'ai retenu l'importance de dire le tarif clairement et rapidement.

Étape	Action	Durée approximative	Astuce
Accueil initial	Sourire, bonjour, question ouverte	30-60 secondes	Regarde les mains pour détecter un cadeau
Écoute active	Reformulation et prise de notes	1-3 minutes	Utilise un carnet ou une tablette
Proposition	Donne 2 options chiffrées	2-5 minutes	Affiche le prix visible
Conclusion	Vérifier satisfaction et paiement	2-4 minutes	Propose une carte fidélité ou un soin

i **Ce qu'il faut retenir**

Ton but est de réussir un **accueil en 30 secondes**, capter le besoin et l'humeur, puis guider sans envahir. Adopte une posture détendue, mains visibles, regard franc, et montre que tu as 2 à 5 minutes pour aider.

- Démarre avec un sourire, un bonjour clair et une **question ouverte**, puis propose 2 suggestions.
- Pratique l'**écoute active** : reformule en 1 phrase, reprends un mot-clé, note une préférence.
- Pose 4 à 6 questions max (budget, occasion, style, allergies) et annonce vite le prix.
- Face à une objection, répète-la brièvement, propose une alternative et des **options chiffrées**.

Garde le rythme : accueillir, écouter, proposer, conclure. Plus tu clarifies budget et tarif tôt, plus tu sécurises la vente et la satisfaction.

Chapitre 2 : Argumentaire produit

1. Construire ton argumentaire produit :

Objectif et public :

Ton but est d'expliquer clairement pourquoi un client doit choisir ton bouquet plutôt qu'un autre, en t'adaptant à son besoin, son budget et l'occasion. C'est essentiel pour conclure la vente.

Repérer caractéristiques et bénéfices :

Commence par lister les caractéristiques techniques, puis transforme-les en bénéfices concrets pour le client, comme durée de vie, entretien ou rendu esthétique, pour faciliter la décision d'achat.

Plan simple :

Adopte une trame courte pour chaque produit, identité, caractéristique, bénéfice et preuve, puis prix. Cette structure te permet de rester clair et professionnel pendant 20 à 40 secondes.

Exemple d'argument pour un bouquet de roses :

Ce bouquet contient des roses locales, tige renforcée, tenue environ 7 jours, idéal pour un anniversaire, et il est présenté dans un emballage recyclable qui valorise le geste.

Élément	Question à se poser	Exemple d'argument
Fleur	Quelle est sa durée et son origine ?	Roses locales, tenue 7 jours, moins de transport donc plus fraîches.
Design	Quel rendu pour l'occasion ?	Forme arrondie, couleurs pastel, parfait pour un mariage intimiste.
Prix	Comment justifier le montant ?	Main d'œuvre comprise, feuillage premium, enveloppe cadeau incluse.

2. Valoriser le produit et gérer les objections :

Techniques de mise en valeur :

Utilise le visuel, le toucher et l'odeur en boutique pour renforcer ton argumentaire, en mettant en avant une fleur phare et une mise en scène qui attire le regard et suscite l'envie.

Répondre aux objections courantes :

Écoute l'objection, reformule en une phrase, puis propose une solution ou une alternative concrète, par exemple une version moins chère ou une option durable qui rassure.

- Objection prix, proposer une alternative plus simple

- Objection durée, rappeler la provenance et l'entretien facile
- Objection allergies, proposer des feuillages non allergènes ou plantes

Upsell et alternatives :

Propose systématiquement un ruban, une carte ou un petit feuillage, car ces ajouts augmentent souvent le panier moyen de 10 à 20 pour cent en boutique.

Astuce pratique :

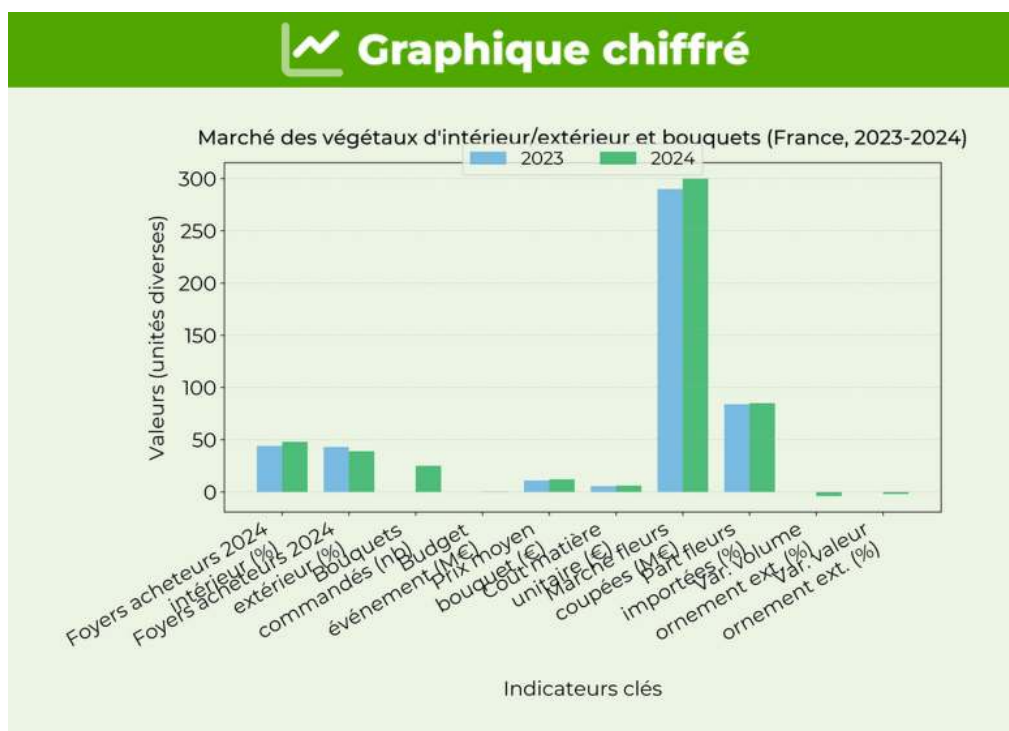
Garde toujours sous la main 3 arguments clés par produit, et répète-les avant d'entrer en contact avec le client pour gagner en confiance.

Souvent, un ruban bien choisi a déclenché une vente alors que le client hésitait, j'ai vu ça plusieurs fois en stage.

3. Cas concret et checklist opérationnelle :

Mini cas concret :

Contexte, commande événementielle de 25 bouquets pour un baptême, délai 3 jours, budget client 12 euros par bouquet, coût matière 6 euros par bouquet, marge brute 50 pour cent.



Étapes et résultat :

Étapes, devis en 24 heures, choix des fleurs locales, préparation 2 jours avant livraison, contrôle qualité le matin de la livraison, gain total attendu 150 euros de marge nette.

Livrable attendu :

Tu remets un bon de livraison daté, une facture détaillée et une fiche technique par bouquet avec compositions, prix et instructions d'entretien pour le client.

Vérification	Action concrète	Quand
Fleurs fraîches	Contrôler tiges et boutons	24 heures avant
Emballage	Préparer ruban et papier cadeau	Jour de préparation
Fiche produit	Rédiger composition et entretien	Avec la facture
Livraison	Vérifier adresse et horaire	Heure convenue

Ce qu'il faut retenir

Construis un argumentaire pour vendre ton bouquet en partant de l'**objectif et public** : besoin, budget, occasion. Liste d'abord les faits, puis transforme-les en **caractéristiques en bénéfices** (tenue, entretien, esthétique) et appuie-toi sur une **trame courte 20 à 40 secondes** : identité, preuve, prix.

- Mets en valeur avec les sens (visuel, toucher, odeur) et une fleur phare.
- Face aux objections, **écoute et reformule**, puis propose une alternative concrète (prix, durée, allergies).
- Fais de l'upsell simple : ruban, carte, feuillage pour augmenter le panier.

Pour les commandes événementielles, chiffre vite (devis, marge), prépare en avance, contrôle la qualité avant livraison. Remets toujours bon de livraison, facture détaillée et fiche technique d'entretien.

Chapitre 3 : Proposition de services

1. Proposer des services complémentaires :

Objectif et public :

Tu vas apprendre à proposer des services qui augmentent la valeur de la vente, sans forcer le client, et à cibler les offres selon le budget et l'occasion.

Types de services courants :

Les services utiles en boutique sont la livraison, l'abonnement hebdomadaire ou mensuel, l'entretien et la mise en vase, ainsi que l'atelier découverte pour particuliers ou entreprises.

Argumentaire bref pour chaque service :

Présente le bénéfice concret en une phrase, par exemple livraison offerte à partir de 50 €, abonnement avec 10 pour cent de réduction, entretien à domicile toutes les 2 semaines.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Proposer une livraison express à 8 € pour les commandes en soirée a permis d'augmenter le panier moyen de 12 € sur 3 mois dans ma boutique.

Service	Prix indicatif	Durée / fréquence
Livraison locale	De 5 € à 12 €	30 à 45 minutes
Abonnement hebdomadaire	De 25 € à 60 € par semaine	1 livraison par semaine
Entretien floral	15 € à 40 € par visite	Toutes les 2 à 4 semaines
Atelier découverte	30 € à 70 € par personne	1 heure à 2 heures

2. Construire une proposition claire et chiffrée :

Plan simple :

Commence par préciser le service, le prix, le délai et les conditions, écris tout en clair pour éviter les malentendus et faciliter la signature ou l'accord verbal.

Tarification et modalités :

Propose des options claires, par exemple forfait entretien 3 visites à 40 € chaque visite, ou livraison gratuite à partir de 50 €, cela aide le client à comparer rapidement.

Documents à remettre :

Remets un devis ou une confirmation écrite pour toute prestation supérieure à 30 €, indique les coordonnées, la durée de validité et le mode de paiement accepté.

Astuce organisation :

Prépare des modèles de devis et de fiches service en 5 minutes, cela te fait gagner 10 à 20 minutes par client et évite les erreurs de tarification.

3. Vendre et suivre l'après-vente :

Techniques de proposition en boutique :

Utilise la technique du choix guidé, propose 2 options complémentaires plutôt qu'une seule, et montre le résultat concret avec un visuel ou un échantillon.

Fidélisation et relance :

Après la vente, envoie un message ou un SMS de remerciement sous 48 heures, propose une remise pour une prochaine commande et note l'avis du client pour améliorer ton service.

Mesure et suivi :

Mesure le taux de conversion des services, vise 10 pour cent de clients qui prennent un service complémentaire sur les 3 premiers mois, puis ajuste ton offre.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

J'ai testé un package mariage incluant livraison et installation à 250 €, 4 clients l'ont choisi en 2 mois, générant 1 000 € de chiffre d'affaires supplémentaire.

Mini cas concret – abonnement fleurs pour entreprise :

Contexte : Tu cibles 10 petites entreprises du quartier pour un abonnement hebdomadaire, chaque contrat prévoit 1 livraison de 35 € par semaine pendant 12 semaines.

Étapes :

- Prendre contact et proposer une offre pilote de 4 semaines.
- Signer un engagement écrit de 12 semaines pour les clients satisfaits.
- Assurer la livraison et noter les retours après 2 et 8 semaines.

Résultat attendu :

Si 6 entreprises signent, chiffre d'affaires supplémentaire sur 12 semaines = 6 entreprises × 35 € × 12 semaines = 2 520 €.

Livrable attendu :

Remets un contrat simple, 1 calendrier de livraison mensuel, et 1 rapport de satisfaction après 4 semaines, le tout en 1 document PDF prêt à être envoyé.



Représentation visuelle



Remettre un contrat de livraison clair pour chaque commande assure la satisfaction et le suivi client

Tâche	À vérifier	Fréquence
Proposer l'option au client	Argument court et prix clair	À chaque vente
Éditer devis	Coordonnées et validité	À chaque prestation > 30 €
Suivi client	Message sous 48 heures	Après chaque livraison
Mesurer résultat	Taux de conversion et CA	Mensuel

Astuce de stage :

Note toujours la réaction du client après la proposition, j'ai gagné 3 abonnements en 6 semaines simplement en adaptant le discours selon le profil.



Ce qu'il faut retenir

Tu augmentes le panier sans forcer en proposant des **services complémentaires utiles** adaptés au budget et à l'occasion (livraison, abonnement, entretien, atelier). Pour chaque service, annonce un bénéfice concret en 1 phrase et un prix lisible.

- Écris une **proposition claire et chiffrée** : service, prix, délai, conditions, options comparables.
- Au-delà de 30 €, remets devis ou confirmation avec coordonnées, validité et paiement.

- En boutique, utilise le **choix guidé** (2 options) et montre un visuel.

Après la vente, fais un **suivi sous 48 heures** (message, avis, relance). Mesure conversion et chiffre d'affaires chaque mois, vise 10 % d'achats de services au début, puis ajuste ton offre.

Chapitre 4 : Encaissement et suivi

1. Gérer la caisse et les moyens de paiement :

Objectif et public :

Ce point t'apprend à manipuler la caisse, vérifier les paiements et sécuriser les sommes reçues, utile pour les vendeurs en boutique et lors d'événements floraux comme les marchés ou foires.

Moyens de paiement courants :

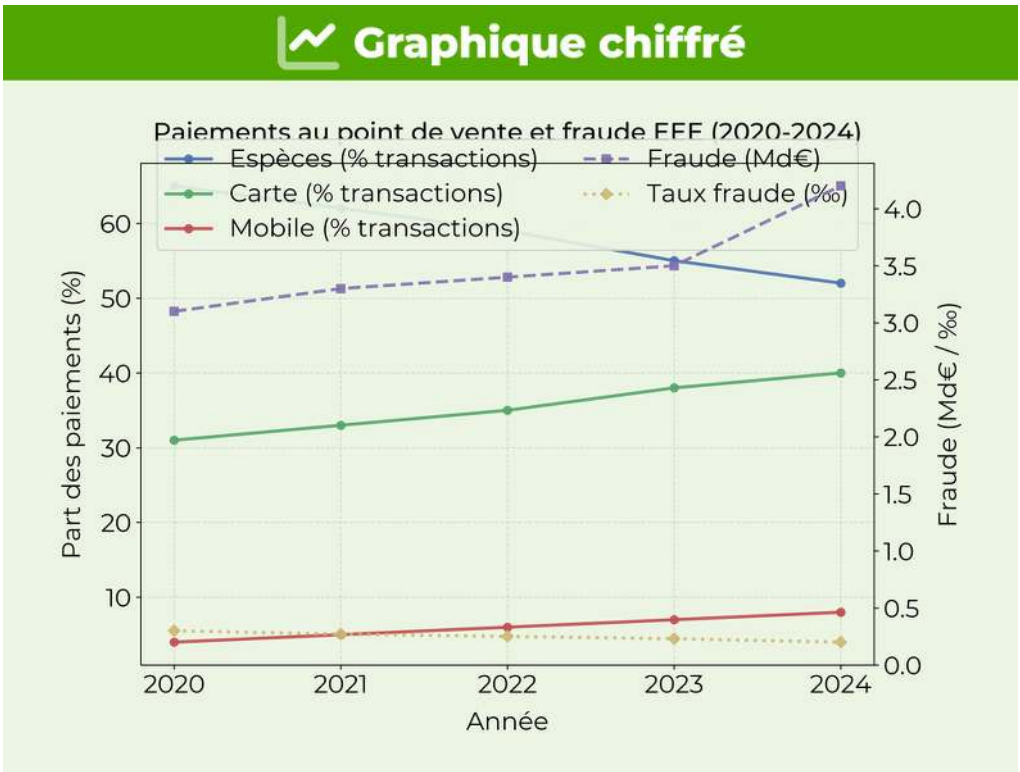
Tu dois connaître et distinguer espèces, carte bancaire, chèques et paiements mobiles, ainsi que les applications de paiement sans contact que la boutique peut accepter pour accélérer le passage en caisse.

Procédures d'ouverture et fermeture :

À l'ouverture, note le fond de caisse et l'heure, à la fermeture fais le point des montants, sépare espèces et tickets, imprime le journal de caisse et note les différences éventuelles pour expliquer tout écart.

Exemple d'encaissement :

Lors d'une journée avec 120 ventes, prépare un fond de caisse de 100 euros, sécurise les cartes dans le terminal et imprime le récapitulatif journalier pour la comptabilité.



Moyen de paiement	Avantages	Points à vérifier
-------------------	-----------	-------------------

Espèces	Pas de frais, immédiat	Compter, sécuriser, déposer en banque
Carte bancaire	Rapide, large acceptation	Vérifier le terminal, imprimer le ticket
Chèque	Pratique pour gros montants	Vérifier signature et identité
Paiement mobile	Très pratique en événement	S'assurer de la connexion et du reçu

2. Suivre les ventes et la comptabilité quotidienne :

Journal de caisse et rapports :

Le journal récapitule par jour les ventes, les moyens de paiement et les remises, il sert de base pour la comptabilité et pour préparer les dépôts bancaires hebdomadaires ou les clôtures mensuelles.

Gestion des écarts :

Si tu as un écart, note clairement la somme, l'heure, et les raisons possibles, informe ton responsable et conserve toutes les preuves, les écarts récurrents signalent un problème de procédure ou une erreur de caisse.

Archivage et pièces justificatives :

Classe les tickets, bons de livraison et factures par date, garde-les 10 ans si besoin pour la comptabilité, et numérise régulièrement pour éviter les pertes et faciliter les vérifications fiscales.

Astuce gestion :

Fais la clôture de caisse toujours à la même heure et demande à un collègue de valider une fois par semaine, ça réduit les erreurs et rend ton travail plus serein.

Élément	Question à se poser	Action
Journal de caisse	Est-il complet pour la journée ?	Imprimer et archiver
Dépôt bancaire	Quel montant déposer cette semaine ?	Préparer bordereau
Tickets clients	Sont-ils archivés numériquement ?	Scanner et classer

3. Assurer le suivi client et gérer les retours :

Création et mise à jour du fichier client :

Garde un fichier clair avec nom, téléphone, occasion et historique d'achat, il facilite les relances pour anniversaires ou commandes spéciales et améliore ta fidélisation client en boutique.

Gestion des retours et remboursements :

Pour un retour, vérifie la date d'achat, l'état du produit et la preuve d'achat, propose un échange ou remboursement selon la politique, note l'opération pour le journal de caisse et pour le suivi fournisseur.

Relances et suivi des commandes :

Pour les commandes sur mesure, envoie un message à J plus 2 jours pour confirmer la préparation, informe le client du délai et note chaque étape, c'est essentiel pour éviter les annulations de dernière minute.

Exemple de suivi client :

Tu livres 30 bouquets pour un mariage, enregistres chaque paiement et contact, envoies un SMS J moins 7 pour confirmer l'horaire et obtiens zéro annulation le jour J.

Vérification terrain	Fréquence	Responsable
Clôture de caisse	Chaque jour	Vendeur en poste
Dépôt en banque	Hebdomadaire	Gérant
Archivage numérique	Mensuel	Assistant

Mini cas concret :

Contexte :

Pour la fête des mères, la boutique a pris 60 commandes à 45 euros la pièce, paiement réparti entre carte et espèces, livraison le dimanche matin.

Étapes :

1. Enregistrer chaque commande avec acompte de 15 euros, 2. Planifier 3 livreurs, 3. Clôturer la caisse la veille et préparer bordereau de dépôt bancaire.

Résultat et livrable attendu :

Au final tu dois délivrer un rapport chiffré : total ventes 2 700 euros, acomptes encaissés 900 euros, reste à encaisser 1 800 euros, bordereau de dépôt et liste clients livrés.

Exemple de livrable :

Un fichier Excel ou papier récapitulant 60 commandes, montants par client, moyen de paiement, heure de livraison et signature de réception, prêt à être remis au gérant.

Checklist opérationnelle :

- Ouvre et vérifie le fond de caisse chaque matin
- Imprime le journal de caisse et range les tickets par date
- Dépôts en banque hebdomadaires pour montants supérieurs à 500 euros
- Numérise factures et bons de livraison chaque semaine

- Confirme les commandes importantes J moins 7 et J moins 1

Ce qu'il faut retenir

Tu dois encaisser vite et juste, puis prouver chaque vente. Maîtrise les moyens de paiement (espèces, carte, chèque, mobile) et sécurise l'argent dès l'ouverture et la fermeture.

- Note le **fond de caisse**, imprime le **journal de caisse**, sépare espèces et tickets, et explique tout écart.
- Archive tickets, factures et bons par date, idéalement en scan, pour faciliter contrôles et dépôts bancaires.
- Tiens un **fichier client à jour** et gère les **retours et remboursements** avec preuve d'achat et traçabilité.

Fais tes clôtures à heure fixe et fais valider régulièrement pour réduire les erreurs. Un suivi clair des commandes (relances J-7, J-1, puis confirmation) limite les annulations et améliore la fidélisation.

Chapitre 5 : Mise en valeur du rayon

1. Organisation du rayon :

Plan simple :

Organise ton rayon en zones claires pour guider le client, par exemple nouveautés, best-sellers et promotions. Garde des allées dégagées pour favoriser la circulation et l'accès aux produits.

Regles de base :

Place les produits les plus vendus à hauteur des yeux, entre 1 et 1,5 m. Mets les plantes fragiles à l'arrière et les petits items à l'avant pour l'achat d'impulsion.

Groupement logique :

Regroupe par thème, couleur ou usage pour faciliter le choix. Un client choisit plus facilement 1 bouquet si les fleurs complémentaires sont proches, cela augmente le panier moyen.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu peux créer 3 petites zones thématiques de 1,2 m chacune pour les bouquets prêts, les compositions sur mesure et les plantes d'intérieur, cela améliore la lisibilité et accélère la vente.

2. Scénographie et points focaux :

Créer un point focal :

Un point focal attire l'œil et fixe l'ambiance, par exemple une table centrale avec 1 grande composition. Change ce point toutes les 1 à 2 semaines selon les saisons.

Utilisation de la couleur et de la lumière :

Joue sur 2 à 3 couleurs dominantes par mise en scène pour harmoniser. Ajoute un éclairage directionnel sur les bouquets fragiles pour valoriser leur fraîcheur et leurs détails.

Signalétique claire :

Affiche les prix et les usages en caractères lisibles, avec des étiquettes à 20-30 cm du produit. Indique le prix unitaire et le prix promotionnel pour faciliter la décision.

Astuce pratique :

Pendant mon stage, j'ai noté que remplacer 1 étiquette floue par une étiquette claire faisait gagner 30 secondes par client lors du choix, ça compte sur une journée chargée.

Élément	Question à se poser
Point focal	Est-ce qu'il attire l'œil en 3 secondes ?

Couleurs	Les couleurs sont-elles harmonieuses et saisonnières ?
Signalétique	Le prix et l'usage sont-ils lisibles à 1 mètre ?

3. Entretien, rotation et démarque :

Contrôle quotidien :

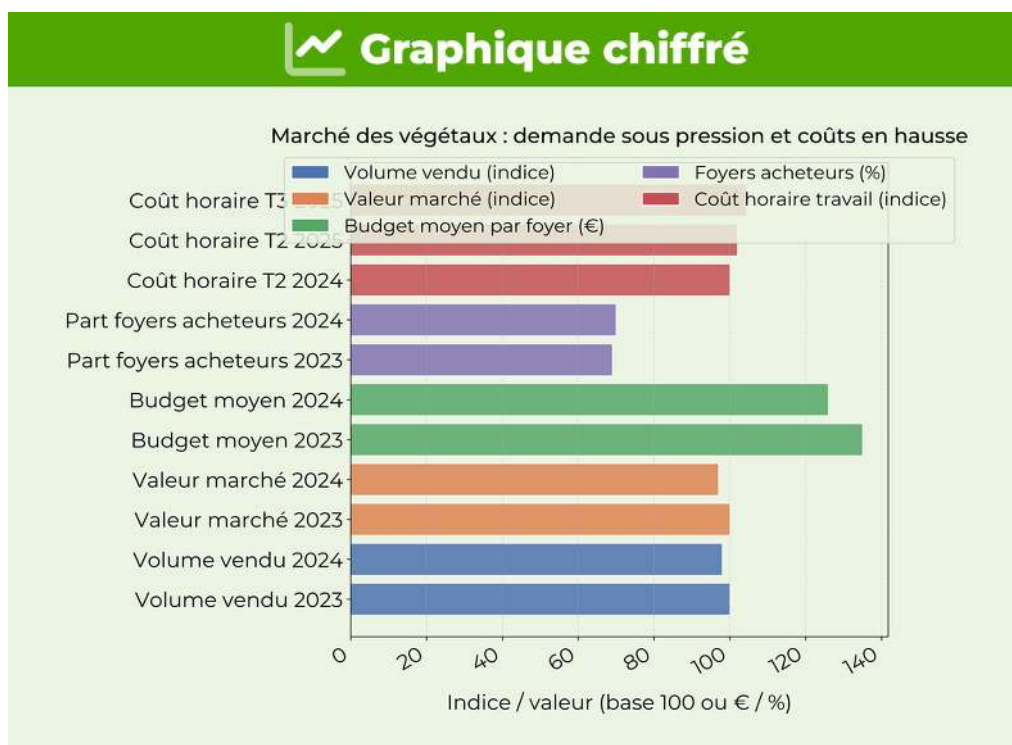
Vérifie chaque matin l'état des fleurs et des feuillages, enlève les tiges fanées et change l'eau. Un rayon propre augmente la confiance du client et diminue la démarque.

Rotation des stocks :

Applique la règle FIFO pour les bouquets coupés, vends d'abord les articles les plus anciens. Pour les fleurs fragiles, vise une rotation tous les 2 à 3 jours pour garder la fraîcheur.

Gestion des prix et promotions :

Calcule la marge en tenant compte des pertes. Par exemple, si tu vends un bouquet à 15 €, vise au moins 50% de marge pour couvrir le gaspillage et la main d'œuvre.



Exemple de mini cas concret :

Contexte : préparation d'une vitrine Saint-Valentin pendant 7 jours, stock 120 roses rouges, prix unitaire 3 €, bouquets vendus à 18 €.

Étapes :

1. Planifier 3 points focaux en boutique. 2. Constituer 40 bouquets par point focal. 3. Vérifier fraîcheur chaque matin et ajuster prix jour J.

Résultat et livrable attendu :

Résultat : vente de 360 bouquets en 7 jours, chiffre d'affaires 6 480 €. Livrable : planogramme simple de la vitrine et rapport de ventes quotidien montrant +35% par rapport à la semaine précédente.

Livrable type :

Un planogramme A3 indiquant emplacement des 3 points focaux, quantités par emplacement et étiquettes prix. Ajoute un tableau de ventes quotidiennes sur 7 jours pour suivre l'efficacité.

Checklist opérationnelle	Action
Contrôle matinier	Enlever fleurs abîmées et changer l'eau
Réassort	Remplir zones vides avant l'ouverture
Signalétique	Vérifier lisibilité des prix et descriptifs
Rotation	Appliquer FIFO tous les 2 à 3 jours
Éclairage	Ajuster spots pour mettre en valeur les bouquets clés

Ce qu'il faut retenir

Pour vendre plus vite, construis un **plan de rayon clair** : zones lisibles (nouveau, best-sellers, promos), circulation fluide, et regroupements par thème/couleur/usage. Place les **produits à hauteur des yeux** (1 à 1,5 m), les fragiles derrière et les petits articles devant pour l'impulsion.

- Crée un **point focal renouvelé** toutes les 1 à 2 semaines, avec 2 à 3 couleurs dominantes et un éclairage ciblé.
- Soigne une signalétique nette : prix et usage lisibles, étiquettes proches du produit, prix unitaire et promo.
- Réduis la démarque : contrôle quotidien, eau changée, tiges retirées, et **rotation FIFO stricte** (2 à 3 jours sur le fragile).

En combinant organisation, scénographie et entretien, tu gagnes en lisibilité, en confiance client et en panier moyen. Suis tes actions avec un planogramme simple et un tableau de ventes pour ajuster rapidement.

Environnement économique, juridique et social

Présentation de la matière :

En CAP Fleuriste (Fleuriste), **Environnement économique**, juridique et social te sert à comprendre la vie d'une boutique, le rôle de l'entreprise, **prix et TVA**, droits du client, règles simples au travail. Tu t'en sers quand tu conseilles, encaisses, gères une réclamation.

Cette matière est évaluée dans l'épreuve professionnelle « Vente, conseil et mise en valeur de l'offre », avec un **coefficient de 5**, en **CCF** ou en examen final. En ponctuel, tu passes une **mise en situation** pratique et orale de 45 min, appuyée sur un **dossier de 10 pages**, un camarade a déjà perdu des points faute d'exemples concrets.

Conseil :

Fais simple et régulier: 20 min, 4 fois par semaine. À chaque séance, prends 1 notion (contrat, affichage des prix, RGPD, responsabilité) et écris 3 exemples fleuriste. Le piège classique, réciter sans relier à une situation de vente.

Pour être prêt le jour J, prépare ton dossier comme un mini portfolio:

- Photos de vitrines
- Prix et étiquetage
- Cas client réel

Entraîne-toi 2 fois à l'oral, chrono en main, en expliquant tes choix et les règles, tu gagneras en clarté et en assurance.

Table des matières

Chapitre 1 : Rôle de l'entreprise	Aller
1. Rôle économique et social	Aller
2. Structure et statut de l'entreprise	Aller
Chapitre 2 : Droit du travail	Aller
1. Contrats de travail et statuts	Aller
2. Conditions de travail et rémunération	Aller
3. Santé, sécurité et procédures en cas de conflit	Aller
Chapitre 3 : Documents commerciaux simples	Aller
1. Types de documents	Aller
2. Rédiger un devis simple	Aller
3. Gestion sur le terrain	Aller
Chapitre 4 : Règles et responsabilités	Aller

1. Règles d'hygiène et sécurité [Aller](#)
2. Responsabilités légales et assurance [Aller](#)
3. Règles commerciales et respect du client [Aller](#)

Chapitre 1 : Rôle de l'entreprise

1. Rôle économique et social :

Définition :

L'entreprise est un acteur qui produit biens ou services, embauche des salariés et crée de la valeur pour la communauté. Elle organise des activités pour vendre, payer des charges et investir dans son développement.

Fonctions principales :

L'entreprise assure quatre fonctions clés : production ou vente, gestion du personnel, gestion financière et relation client. Ces fonctions déterminent ton travail en boutique et les priorités quotidiennes.

Exemple d'impact local :

Un fleuriste local commande pour 1 200 euros de fleurs par semaine, emploie 2 personnes à temps partiel et apporte un service floral pour 20 événements par mois, il dynamise le commerce du quartier.

Astuce organisation :

Note chaque matin les priorités de la journée, comme préparer 30 bouquets ou vérifier les réservations, cela te permet d'éviter le stress les jours de forte affluence.

Élément	Rôle
Produit ou service	Créer et vendre bouquets, compositions et abonnements floraux
Emploi	Offrir des emplois, formation et expérience professionnelle
Fiscalité	Contribuer aux impôts locaux et nationaux
Lien local	Stimuler l'économie du quartier et fidéliser la clientèle

2. Structure et statut de l'entreprise :

Formes juridiques courantes :

Pour un fleuriste, les statuts fréquents sont auto-entrepreneur, EURL, SARL ou SAS. Le choix influence la responsabilité, la protection sociale et les formalités administratives à gérer au quotidien.

Conséquences pratiques pour ton stage :

Le statut détermine les tâches que tu peux faire en stage, comme encaisser, gérer le stock ou préparer factures. Savoir lire un bon de livraison t'évite des erreurs fréquentes lors des réceptions.

Mini cas concret :

Contexte : boutique "Fleurs d'atelier" avec 2 salariés et un chiffre d'affaires mensuel visé de 8 000 euros pour stabiliser l'activité.

Étapes :

- Planifier 60 bouquets hebdomadaires.
- Commander 120 kg de fleurs et 50 accessoires par mois.
- Mettre en place promotions pour la fête des mères, objectif 200 ventes en 2 semaines.

Résultat attendu :

Si tu vends 200 bouquets à 25 euros, le chiffre d'affaires est 5 000 euros sur la campagne.
Livrable : fiche produit chiffrée, liste d'achat et planning de production sur 14 jours.



Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En regroupant la préparation de 30 bouquets en 2 sessions de 90 minutes, tu gagnes 3 heures cumulées par semaine, ce qui réduit le stress et les retouches de dernière minute.

Checklist opérationnelle :

Utilise cette liste simple lors de ton passage en boutique pour être opérationnel et efficace.

Tâche	À vérifier	Fréquence	Outil
-------	------------	-----------	-------

Réception des fleurs	Quantité et qualité conforme	À la réception	Bon de livraison
Gestion du stock	Niveau d'eau et réfrigération	Quotidienne	Tableau Excel
Préparation commandes	Respect du délai client	Selon commandes	Fiche produit
Encaissement	Montant exact et rendu correct	À chaque vente	Caisse enregistreuse
Vitrine	Attractivité et propreté	Quotidienne	Kit de nettoyage

Pourquoi c'est utile ?

Comprendre le rôle de l'entreprise te permet de mieux t'intégrer en stage, proposer des améliorations et éviter des erreurs banales comme sous-estimer le temps de montage d'un bouquet ou perdre une commande.

Petite anecdote personnelle : Le premier jour de stage, j'ai confondu la facture fournisseur et le bon de livraison, depuis j'ai systématisé la vérification en 3 points.

Ce qu'il faut retenir

L'entreprise produit et vend, emploie, paie des charges et investit : elle crée de la valeur pour le quartier. En boutique, tu travailles autour de **quatre fonctions clés** (production, personnel, finance, client) et d'une organisation simple pour tenir les pics.

- Choisis tes priorités du jour pour éviter le stress (bouquets, réservations, vitrine).
- Comprends le **statut juridique courant** (auto-entrepreneur, EURL, SARL, SAS) : il influence responsabilités, protection sociale et tâches en stage.
- Sois carré sur la réception et le stock : **bon de livraison**, qualité, eau, froid, délais.

En planifiant la production et les commandes, tu gagnes du temps et tu sécurises le chiffre d'affaires (promos, objectifs, planning). Retenir ces bases t'aide à t'intégrer vite, proposer des améliorations et éviter des erreurs classiques comme confondre facture et bon de livraison.

Chapitre 2 : Droit du travail

1. Contrats de travail et statuts :

Principaux contrats :

Tu vas rencontrer surtout trois contrats en boutique, CDI, CDD et contrat d'apprentissage. Le CAP se fait souvent en contrat d'apprentissage de 1 à 2 ans selon l'option choisie.

Ce qu'il faut vérifier dans le contrat :

Vérifie la durée, le nombre d'heures hebdomadaires, la rémunération et la période d'essai. Demande que tout soit écrit, même les horaires et les modalités de pause, pour éviter les malentendus.

Durée d'essai et renouvellement :

La durée d'essai varie selon le contrat et le poste, souvent 1 à 2 mois pour un employé en boutique. Elle peut être renouvelée une fois si c'est prévu dans le contrat et accepté par les deux parties.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Contrat d'apprentissage de 2 ans, 35 heures par semaine, période d'essai d'un mois. Le livrable attendu est le contrat signé et la convention de formation enregistrée en centre de formation.

Type de contrat	Durée typique	Avantage pour toi
CDI	Indéterminée	Stabilité et droits complets
CDD	quelques mois à un an	Flexible pour saisonniers
Contrat d'apprentissage	1 à 2 ans	Formation et salaire progressif

2. Conditions de travail et rémunération :

Temps de travail et pauses :

La base est souvent 35 heures par semaine en temps plein. Les contrats peuvent prévoir 30 ou 32 heures. Respecte toujours les pauses légales et note tes horaires pour tes fiches personnelles.

Salaire et bulletin de paie :

Tu dois recevoir une fiche de paie chaque mois indiquant le nombre d'heures, le salaire brut, les cotisations et le net à payer. Conserve ces fiches, elles servent pour tes droits et pour ta retraite.



Représentation visuelle



Vérifier la fiche de paie mensuellement est essentiel pour suivre les heures et le salaire net

Exemple de mini cas concret :

Contexte, un fleuriste embauche un saisonnier en CDD de 3 mois pour 35 heures par semaine. Étapes, signature du contrat, planning hebdomadaire, remise d'une fiche de paie mensuelle. Résultat, 13 semaines soit 455 heures travaillées, livrable, contrat signé et 3 bulletins de paie.

Congés payés et absences :

Tu accumules des droits à congés dès le premier mois, en général 2,5 jours ouvrables par mois travaillé. En cas d'absence, préviens et demande si l'absence est couverte par un arrêt maladie fourni par un médecin.

3. Santé, sécurité et procédures en cas de conflit :

Hygiène et sécurité en boutique :

La sécurité inclut l'utilisation correcte des outils, la bonne tenue des escabeaux et la gestion des produits chimiques pour végétaux. Signale tout danger à ton employeur pour qu'une mesure soit prise rapidement.

Rupture du contrat et recours :

La rupture peut être démission, licenciement ou fin de CDD. Si tu te sens injustement licencié, tu peux demander des explications écrites et saisir les instances compétentes pour contester la décision.

Astuce terrain :

Garde une copie de ton contrat, de tes plannings et de trois derniers bulletins de paie sur papier ou en numérique, cela t'évite beaucoup de casse en cas de litige ou pour ta recherche d'emploi.

Représentation du personnel :

Dans les entreprises de plus grande taille, il existe des délégués du personnel ou comité social et économique. Même dans une boutique, renseigne-toi sur les recours collectifs si tu as un problème partagé par l'équipe.

Mini cas concret supplémentaire :

Contexte, alternant en apprentissage signale un accident léger lié à un outil. Étapes, déclaration écrite à l'employeur, visite médicale, enregistrement de l'accident. Résultat, 1 arrêt de travail de 3 jours, livrable, déclaration d'accident et certificat médical.

Checklist opérationnelle	À faire
Vérifier le contrat	Confirmer durée, heures et période d'essai
Conserver les bulletins	Archiver chaque fiche de paie mensuelle
Noter les horaires	Tenir un carnet d'heures pour les heures supplémentaires
Sécurité	Signaler tout risque et suivre les formations

Remarques pratiques et erreurs fréquentes :

Les erreurs courantes incluent l'absence de contrat écrit et le manque de suivi des heures. Demande toujours une copie signée et note tes heures réelles, surtout si tu fais des ventes et des livraisons en dehors du magasin.

Ressenti rapide :

Quand j'ai commencé en boutique, j'ai appris à poser des questions précises dès l'embauche, ça sauve beaucoup de stress plus tard.

Ce qu'il faut retenir

En boutique, tu rencontreras surtout CDI, CDD et apprentissage (souvent 1 à 2 ans). Avant de signer, exige un écrit clair et vérifie les infos clés pour éviter les malentendus.

- Contrôle la **durée du contrat**, les heures, la rémunération et la période d'essai (souvent 1 à 2 mois, renouvelable si prévu).
- Suis ton **temps de travail**, respecte les pauses et note tes horaires, surtout en cas d'heures sup ou livraisons.
- Garde chaque **bulletin de paie** et tes plannings, utiles pour tes droits et en cas de litige.

- Côté sécurité, signale tout risque (outils, escabeaux, produits) et déclare tout accident.

Si un conflit ou une rupture arrive (démission, licenciement, fin de CDD), demande des explications écrites et informe-toi sur les recours. En pratique, poser des questions précises dès l'embauche te fait gagner du temps et te réduit le stress.

Chapitre 3 : Documents commerciaux simples

1. Types de documents :

Objectif :

Ces documents servent à formaliser une vente, une commande ou une livraison, ils protègent le client et l'entreprise et permettent de suivre les transactions jour après jour en boutique ou en B2B.

Contenu essentiel :

Chaque document contient des informations précises, nom du client, adresse, description des produits, prix, quantité, date et conditions de règlement, ces mentions facilitent les litiges et la comptabilité.

Quand les utiliser ?

Utilise un devis avant toute commande importante, un bon de commande pour valider l'achat, un bon de livraison pour accompagner les colis et une facture pour finaliser la vente et la comptabilité.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour un bouquet sur commande, je fais un devis en 10 minutes, j'exige un acompte de 30 pour cent pour bloquer la date et j'enregistre tout dans un cahier ou un logiciel simple.

2. Rédiger un devis simple :

Plan simple :

Commence par les coordonnées, ajoute la date et un numéro, détaille les articles avec leurs prix unitaire et quantité, indique le total hors taxe, la TVA et le total toutes taxes comprises.

Mentions obligatoires :

Pour un devis lisible, indique la durée de validité, le délai de livraison et les conditions de paiement, ces éléments évitent les malentendus et protègent ton avenir professionnel en boutique.

Astuces pratiques :

Numérote tes devis, garde une copie pendant au moins 3 ans, propose toujours un acompte entre 20 et 50 pour cent selon la saison, et note clairement les délais pour éviter les annulations de dernière minute.

Document	Quand le donner	Durée de conservation
Devis	Avant la confirmation de commande	Au moins 3 ans
Bon de livraison	Au moment de la livraison	Au moins 3 ans

Facture	Après règlement ou livraison	Au moins 10 ans
---------	------------------------------	-----------------

Exemple :

Tu établis un devis pour un mariage, le devis totalise 450 euros TTC, tu demandes 30 pour cent d'acompte soit 135 euros pour réserver la date, et tu indiques validité 30 jours.

3. Gestion sur le terrain :

Cas concret :

Contexte, étapes et résultat donnent du concret, par exemple tu prépares 30 compositions pour une réception, tu fais devis, prise de commande, livraison et facture finale, tout documenté pour le client.

Livrable attendu :

Livrable clair et chiffré, un dossier comprenant le devis signé, le bon de livraison daté et la facture, ces trois pièces doivent permettre à la comptabilité et au client de vérifier la prestation.

Check-list opérationnelle :

Sur le terrain, une check-list simple t'évite des oublis, vérifie l'adresse, les quantités, le mode de paiement, la présence d'un acompte et la signature du bon de livraison à la réception.

Étape	Action	Délai
Prise de commande	Établir devis et obtenir accord signé	Journée 1 à 3
Production	Préparer et emballer les commandes	1 à 2 jours selon volume
Livraison et facturation	Faire signer le bon de livraison et envoyer la facture	Jour de livraison

Exemple de mini cas concret :

Contexte, tu gères un enterrement, commande de 12 gerbes pour 480 euros TTC, étapes : devis jour 1, acompte 30 pour cent, production jour 2, livraison et facture jour 3, livrable : dossier client complet.

Graphique chiffré



Astuce terrain :

Numérote tes documents avec un préfixe type ANNÉE-MOIS-Numéro, cela facilite la recherche et évite les erreurs en période de forte activité, surtout en mai et décembre.

i Ce qu'il faut retenir

Les documents commerciaux servent à **formaliser une vente**, sécuriser client et entreprise, et tracer chaque transaction. Ils doivent préciser client, produits, quantités, prix, dates et conditions.

- Utilise le devis avant une grosse commande, le bon de livraison à la remise, et la facture pour clôturer la vente et la compta.
- Un devis clair suit un plan simple (coordonnées, n° et date, lignes, HT, TVA, TTC) et inclut les **mentions obligatoires** : validité, délais, paiement.
- Numérote et archive : devis et BL au moins 3 ans, facture au moins 10 ans. Demande un **acompte 20 à 50 %**.
- Sur le terrain, vérifie adresse, quantités, acompte, mode de paiement et signature du BL pour un **dossier client complet**.

Avec une check-list et une numérotation type ANNÉE-MOIS-N°, tu évites les oublis et retrouves vite tes pièces en période chargée. Résultat : moins de litiges, une comptabilité propre et des clients rassurés.

Chapitre 4 : Règles et responsabilités

1. Règles d'hygiène et sécurité :

Hygiène personnelle et présentation :

Dans une boutique, ta tenue et tes mains propres rassurent le client et évitent la contamination des fleurs coupées. Change un tablier propre chaque jour et coupe tes ongles régulièrement, surtout lors des commandes alimentaires.

Sécurité des locaux et outils :

Range les sécateurs et couteaux dans un bac sécurisé et vérifie les prises électriques du réfrigérateur floral chaque semaine. Un outillage bien stocké réduit les risques d'accident et les arrêts de travail.

Produits et produits phytosanitaires :

Note l'étiquette et la fiche de données de sécurité pour tout produit. Utilise des gants pour les produits irritants et stocke les produits chimiques loin des fleurs, à l'abri de la chaleur.

Exemple d'organisation du poste de travail :

Prévois 10 minutes en début et fin de journée pour nettoyer la table, vider les bacs, jeter les déchets verts et vérifier l'état des outils, cela évite 30 à 60 minutes de réparations hebdomadaires.

Élément	Action
Sécateurs	Désinfecter chaque jour et huiler une fois par semaine
Réfrigération	Contrôler la température, garder entre 2 et 4 °C pour les fleurs coupées
Produits d'entretien	Stocker séparément et étiqueter clairement

2. Responsabilités légales et assurance :

Responsabilité civile professionnelle :

Tu es responsable des dommages causés par ton activité, par exemple une composition qui tombe et blesse une personne. La responsabilité civile couvre les réparations financières jusqu'au plafond du contrat.

Assurances et certificats :

Vérifie que l'assurance couvre l'atelier, la vente et la livraison. Demande un contrat écrit et garde une copie, cela accélère les prises en charge en cas de sinistre, souvent traitées sous 30 jours.

Obligations légales vis-à-vis du client :

Affiche les prix TTC et remets un ticket ou une facture sur demande. Conserve les bons de livraison 2 ans pour les clients professionnels et 10 ans pour les documents comptables si nécessaire.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : Pendant la fête des mères, une composition instable tombe d'une étagère et abîme la carrosserie d'une voiture du client.

Étape	Détail chiffré
Prise de photos	Faire 6 photos du lieu et du dommage
Déclaration	Déclarer au responsable dans les 48 heures et appeler l'assureur
Indemnisation	Indemnité estimée 1 200 euros, selon devis carrosserie

Livrable attendu :

Un dossier complet avec photos, rapport d'incident et devis de réparation, envoyé à l'assureur sous 7 jours. Ce dossier permet un traitement sous 30 jours et réduit les litiges.

3. Règles commerciales et respect du client :

Prix, affichage et facturation :

Affiche clairement les prix TTC, indique les frais de livraison si applicables et remets un reçu ou une facture. Un reçu facilite les retours et évite les contestations lors des échanges.

Protection des données clients :

Conserve les coordonnées clients sur un fichier sécurisé et supprime les données inutiles après 3 ans. Demande l'autorisation avant d'envoyer une promotion, c'est une bonne pratique et une obligation légale en marketing.

Gestion des déchets et environnement :

Trie les déchets verts, les plastiques et les produits dangereux. Mets en place un bac pour les déchets verts et un enlèvement hebdomadaire, cela réduit les coûts et respecte la réglementation locale.

Astuce pour le stage :

Note chaque commande livrée avec heure et photo, cela t'aide à prouver la bonne exécution et évite 70 % des réclamations liées aux livraisons selon mon expérience terrain.

Checklist opérationnelle	À faire
Avant ouverture	Vérifier réfrigérateur, outils, propreté du comptoir
Pendant la vente	Affichage des prix et remise du ticket

Livraison	Prendre photo à la livraison et signature du client
Fin de journée	Nettoyage 10 minutes et inventaire rapide
Archivage	Conserver factures et bons 2 ans

Exemple d'application rapide :

Si un client signale une allergie, note-la dans son fichier et propose une composition sans produits parfumés, cela évite un litige et montre ton professionnalisme en 2 ou 3 minutes.

Ce qu'il faut retenir

Tu protèges clients, fleurs et équipe en appliquant une **hygiène irréprochable** et une sécurité simple au quotidien.

- Garde des **outils rangés et désinfectés**, contrôle les prises et la réfrigération (2 à 4 °C), et nettoie ton poste 10 minutes matin et soir.
- Pour les produits irritants, lis étiquettes et FDS, porte des gants et stocke les chimiques à part, loin de la chaleur.
- Côté légal, vérifie ta **responsabilité civile pro**, affiche les prix TTC, remets ticket ou facture, et conserve les bons selon les durées.

Respecte aussi le client : trie les déchets et garde des **données clients sécurisées** (suppression après 3 ans). En cas d'incident, fais des photos, déclare vite et monte un dossier complet pour éviter les litiges.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.