



Vendeur en Jardinerie

Avril 2004

Fonctions



Avec la mise en place des 35 heures et des RTT, les loisirs prennent une place de plus en plus importante dans notre société. Ainsi, les **loisirs dits verts** (c'est-à-dire le jardinage) ont de plus en plus de succès : les balcons fleurissent, les plantes se multiplient dans les habitations et les potagers sont à la mode. Chaque ménage dépenserait entre 203 et 260 € par an pour l'activité fleur/jardin.

Depuis les années 70 et la création du premier magasin Truffaut, les jardinerie se sont développées et ont même supplanté les magasins grainetiers traditionnels. Les **grandes surfaces de jardinage** comme Botanic, Jardiland ou Gamm Vert se sont multipliées dans toute la France. Ces établissements proposent des produits variés (bricolage, matériel de jardin, végétaux, animaux...) tout en restant spécialisé. Les clients sont de plus en plus nombreux et l'activité "jardin" est passée d'une fonction pratique à une notion de loisir et de plaisir.

Certaines enseignes organisent même des animations comme des cours de taille d'arbre.

Le marché du jardinage a aujourd'hui atteint une certaine stabilité en France, mais la marge de progression est encore importante si on compare notre situation avec celle d'autres pays comme l'Allemagne.

La fonction de vendeur en jardinerie, qui doit être un habile mélange de compétences commerciales et horticoles, s'est donc tout naturellement développée. "Vendeur en jardinerie" est une notion assez vaste qui s'applique à presque tous les employés des jardinerie.

Cela concerne autant celui qui s'occupe de la pépinière que celui qui vend des débroussaillieuses : **un vendeur en jardinerie n'est pas seulement un vendeur de végétaux.**

Le vendeur dans un rayon consacré aux végétaux

Sur certains aspects, ses fonctions sont proches de celles d'un **vendeur** traditionnel : il s'occupe du rangement, de l'étiquetage, de l'exposition et de la gestion (commandes, stocks) de ses produits. Il peut participer à l'entretien des locaux. Il est parfois susceptible de s'occuper lui-même de l'encaissement, mais c'est assez rare dans les établissements de grande taille comme Jardiland où cette fonction est assurée par des hôtesses de caisse.

Cependant, l'horticulture est un **domaine bien spécifique** qui requiert des compétences particulières. Les végétaux exigent une certaine attention et des soins : il faut bien arroser, les entretenir... Le vendeur doit faire en sorte que ces plantes se portent bien et aient l'air en forme. Il ne vendra pas ses plantes si elles sont malades ou abimées.

Outre l'entretien, le vendeur en jardinerie fait également du **conseil** : il doit bien connaître le domaine de l'horticulture. C'est un vendeur spécialisé et c'est en tant que tel que les clients s'adressent à lui. Il renseigne ses clients et leur apporte des réponses. En fonction des demandes, il doit être capable de trouver le produit ou le végétal adéquat. Il doit adapter son discours en fonction de son interlocuteur et de son niveau de connaissances. Il répond à des questions techniques en horticulture : quelle est la période de floraison de telle plante, comment et combien de fois faut-il arroser, cette plante préfère-t-elle être à l'ombre ou la lumière, quel genre d'engrais faut-il utiliser pour que mes fraises poussent ?



Paroles de Professionnel

Monsieur Vial, propriétaire du magasin Jardiland de Châtenoy le Royal

*"Le magasin existe depuis plus de 2 ans, mais je connais bien le domaine puisque j'avais déjà une jardinerie sur Chalon. J'ai conclu un accord avec Jardiland, le magasin porte leur nom mais je reste le propriétaire. Ma façon de travailler et de recruter est donc personnelle et n'est pas forcément représentative de tous les Jardiland en France. La jardinerie fait 6 000 m² de surface commerciale, et est découpée en 7 zones : la **serre chaude** ; les plantes vertes ; l'animalerie qui est la plus importante de Chalon ; la **boutique** : objets de décoration, vases, fleurs en plastiques ou séchées... le **magasin** : graines, outillage, arrosage, matériel moteur, produit de traitement... le **marché couvert** : les fruits, légumes, et fleurs varient en fonction des saisons. C'est aussi là que se trouvent les pots en plastiques et les ferronneries pour porter les plantes ; la **pépinière** ; les **poteries et statues**.*

*Le rayon décoration marche bien, mais le coeur de notre travail reste le végétal, c'est ce que nous connaissons et ce pourquoi les gens viennent nous voir. Chaque secteur est organisé de la façon suivante : **un responsable de rayon travaille avec 1 ou 2 vendeurs**. Nous avons également 4 hôtesses de caisse qui sont assez polyvalentes, car elles doivent être capables d'intervenir dans certains rayons si besoin est. Enfin, nous avons du personnel administratif et une personne qui s'occupe de la réception de marchandises. Je tiens à ce que mes employés se forment. Ils peuvent suivre des formations organisées par le groupe Jardiland.*

*Nous nous déplaçons aussi dans des congrès et des salons pour connaître les dernières tendances. Au total, j'emploie **19 personnes**. J'ai repris des personnes d'expérience qui étaient déjà avec moi dans mon précédent magasin, et j'ai également recruté de nouvelles personnes. Actuellement, mon équipe est complète, mais je prends de temps en temps des stagiaires et des apprentis. Je cherche quelquefois des saisonniers.*

Le métier de vendeur en jardinerie concerne les responsables et les vendeurs.

*Le **responsable** est comme un chef de rayon. Je lui fais totalement confiance, il est autonome. Il gère son secteur : il a la responsabilité de sa marchandise, il décide des prix, des promos, passe les commandes, gère les stocks... Il fait des choix et doit les assumer. Il peut vouloir une plante particulière par exemple, mais il doit y avoir des résultats en face. Il fait aussi de la vente et du conseil auprès des clients. Il s'occupe de l'entretien et du nettoyage de sa zone. Pour ce type de poste, je veux des personnes d'expérience qui connaissent très bien leur domaine ou avec des diplômes.*

Conditions de Travail

Organisation et conditions de travail

Le vendeur en jardinerie travaille debout, il effectue de nombreuses allées et venues entre la réserve et le magasin ou dans son espace de vente. Il peut être amené à porter des charges assez lourdes (plantes, sacs...). Ses horaires sont liés aux heures d'ouverture du magasin, ce qui implique le samedi et parfois même le dimanche dans certaines enseignes. Le magasin peut être ouvert certains jours fériés. La vente de végétaux est liée aux saisons, les vendeurs sont donc soumis à certaines périodes à des pointes d'activité.

Qualités requises

- ▶ Aimer le contact avec le client, être aimable.
- ▶ Avoir de bonnes connaissances techniques et un intérêt fort pour le produit.
- ▶ Avoir une certaine résistance physique et être apte à porter des charges lourdes.
- ▶ Ne pas avoir de problèmes d'allergies.

Évolution de carrière et Salaires

Les vendeurs et hôtesses commencent généralement au SMIC et peuvent espérer jusqu'à 1 372 € net environ en fin de carrière. Les responsables de rayon ont un salaire de 1 448 € brut environ, mais ce chiffre peut varier selon leur rayon.

Le vendeur en jardinerie peut espérer, avec le temps, avoir plus de responsabilités ou même devenir gérant d'un point de vente.

Marché de l'emploi

Un vendeur en jardinerie peut travailler :

- ▶ dans une surface spécialisée :
 - les graineteries (magasins de moins de 1 000 m²) qui sont les plus anciens points de vente. Leur nombre diminue de plus en plus, mais elles restent présentes dans les zones rurales et les centres ville.
 - les jardineries (magasins de plus de 1 000 m²) : Botanic, Jardiland, Delbard, Truffaut, Gamm Vert...
- ▶ dans une grande surface de bricolage ;
- ▶ dans la grande distribution. Les grandes surfaces (Auchan, Carrefour...) possèdent elles-aussi des rayons consacrés au jardinage avec quelques plantes, bien qu'en nombre limité. En 2002, on comptabilisait 2 000 points de vente dont 1 000 jardineries. Les besoins en technico-commerciaux en jardinerie et pépinière sont donc importants à l'heure actuelle.

Le secteur de la jardinerie est porteur d'emplois. En 2001, après une progression de 17% sur 2 ans, il assurait 16 400 emplois en majorité à temps plein et en CDI. D'après les statistiques, les salariés semblent plutôt être des femmes (56%) et des jeunes (69% ont moins de 35 ans). Les vendeurs représentent 65% des effectifs dont 24% seulement pour des postes de vendeurs qualifiés. Les entreprises recherchent des techniciens qui soient qualifiés en vente et en horticulture. Selon les entreprises, elles peuvent mettre l'accent sur les compétences en vente et assurer elles-mêmes la formation en horticulture ou à l'inverse choisir des personnes qualifiées en horticulture à qui elles apprennent la vente.

Le secteur de la jardinerie est soumis à de fortes périodes d'activité à certains moments de l'année. Les entreprises ont donc souvent recours à des emplois saisonniers (38% des embauches de salariés sur un an).

Le profil recherché :

Pour un poste de vendeur : le profil recherché varie beaucoup en fonction de l'enseigne. Certains employeurs privilégient les compétences en vente et d'autres en horticulture.

Pour un poste de responsable : pour gérer un rayon, l'expérience et les diplômes sont très appréciés.

Suite...

Le vendeur est là pour seconder son responsable. Il participe à toutes les tâches et doit être capable de prendre le relais lorsque le responsable est absent. Au départ, ce ne sont pas forcément des personnes qui s'y connaissent, elles apprennent petit à petit. J'ai choisi des gens motivés et je n'ai pas tellement tenu compte du niveau scolaire. Notre effectif est constitué pour moitié de femmes, elles s'intègrent parfaitement dans les équipes. Aujourd'hui, grâce aux équipements, la barrière physique est tombée, et puis, sinon, on s'entraide. Ce n'est donc pas un problème de recruter des femmes en jardinerie.

Le magasin est ouvert 7 jours sur 7 et les jours fériés. Les employés doivent assurer un dimanche sur deux et ils sont à 37h50 comme le fixe notre convention collective. Les jardineries ont tendance à se développer de plus en plus, mais il s'agit d'enseignes et pas tellement de magasins indépendants.

D'ici 4 à 5 ans, je pense qu'on va arriver à une certaine saturation du marché. Pour l'instant, c'est un secteur porteur d'emploi mais un jour les équipes seront complètes partout.

Finale, chaque ville possède une à plusieurs jardineries qui proposent les mêmes produits. Pour faire valoir sa différence et attirer le client, il faut bien jouer son rôle de conseil. Le client vient souvent avec une demande, c'est à nous de trouver ce qu'il cherche et de réussir à faire des ventes complémentaires (terreau, tuteur...)."



Paroles de Professionnel

Monsieur Gaillard, responsable du magasin Gamm Vert de Louhans

"Les Gamm Vert ne sont pas vraiment des "jardineries", ce sont plutôt des LISA (Libre Service Agricole). La vocation de départ des Gamm Vert était de proposer des rayons ciblés pour les agriculteurs. Avec le temps, la gamme des produits s'est élargie pour attirer de nouveaux clients. Le rayon jardinerie est apparu à ce moment-là. Le Gamm Vert de Louhans, dont je m'occupe avec deux autres personnes, fait partie d'un groupe de 9 magasins franchisés d'une coopérative agricole, Homagri Conseil.

Le siège se trouve à Cuisery, c'est là que les décisions sont prises au niveau du recrutement et de la gestion du personnel. Le magasin fait 340 m² à l'intérieur et pareil à l'extérieur, c'est l'un des trois plus gros de notre réseau. Nous proposons des produits très variés comme des pots, des arbres, des aliments pour animaux, des vêtements, des chaussures, des lampes, des ampoules. La jardinerie n'est qu'un élément et nous avons seulement des végétaux extérieurs. Mais c'est un domaine que Gamm Vert développe de plus en plus.

Formations



Il existe différentes formations qui peuvent permettre d'accéder à des postes de vendeur en jardinerie :

BOURGOGNE

En alternance

► CQP Vendeur en jardinerie option végétaux

CFPPA Quetigny
21 Boulevard Olivier de Serres
21800 QUETIGNY
03.80.71.80.40.

Date d'inscription : toute l'année
Dates de formation : deux sessions par an en novembre et en août
Durée de formation : 1 an
Pré-requis : avoir un niveau CAP/BEP
En contrat de qualification ou en CIF.

produits horticoles et de jardinage

CFA Olivier de Serres
21 Boulevard Olivier de Serres
21800 QUETIGNY
03.80.71.80.30.

Date d'inscription : dès maintenant et jusqu'en septembre
Dates de formation : septembre à juillet
Durée : 1 200 heures sur 2 ans
Pré-requis : niveau fin de 3ème générale ou technologique
En contrat d'apprentissage

► BEPA Services spécialité vente de

FRANCHE COMTE

En alternance

► BTSA Technico-commercial option Végétaux d'Ornement

CFAA du Territoire de Belfort
95 rue de Turenne BP 127
90300 VALDOIE
03.84.58.49.61.

Date d'inscription : dès maintenant
Dates de formation : de septembre à juin
Durée de formation : 2 ans
En contrat d'apprentissage

► Bac Pro Technicien conseil vente en productions horticoles et de jardinage

CFAA du Territoire de Belfort
95 rue de Turenne BP 127
90300 VALDOIE
03.84.58.49.61.

Date d'inscription : dès maintenant
Dates de formation : de septembre à juin
Durée de formation : 2 ans
Pré-requis : être titulaire d'un CAP/BEP ou avoir suivi une classe de 1ère
En contrat d'apprentissage

RHONE ALPES

En alternance

► CQP Vendeur en jardinerie option végétaux

CFPH
13 avenue de Verdun
69134 ECULLY Cedex
04.78.33.46.12.

Date d'inscription : dès maintenant
Dates de formation : septembre à juillet
Durée de formation : 18 mois
Pré-requis : avoir un niveau Terminale
En contrat de qualification

CFPH
13 avenue de Verdun
69134 ECULLY Cedex
04.78.33.46.12.

Date d'inscription : jusqu'en septembre
Dates de formation : rentrée en septembre
Durée de formation : 1 an
Pré-requis : avoir une formation horticole de niveau Bac
En contrat d'apprentissage ou en contrat de qualification ou en CIF.

► Technicien conseil en commerce horticole

Suite...

Pour la vente de végétaux, je n'avais pas de connaissances particulières en arrivant ici, j'ai appris petit à petit ce qu'il fallait savoir. Un Gamm Vert fonctionne un peu **comme un supermarché**. Nous nous occupons de la gestion du magasin (mise en rayon, agencement, gestion des stocks...). Pour les commandes, le **référéncement des produits est établi par le siège, nous indiquons seulement les quantités que nous voulons.**

Un vendeur Gamm Vert doit être très **polyvalent** : il doit être capable de conseiller sur tout. C'est pour ça qu'au niveau du recrutement, le siège cherche plutôt des vendeurs et pas tellement des personnes qui ont des connaissances en horticulture. Sinon, il est également important d'avoir un **bon contact avec nos clients** : ce sont principalement des habitués avec qui nous entretenons une relation de fidélité. Il faut aussi être **autonome et débrouillard**."

Les personnes embauchées dans les Gamm Vert appartenant à la coopérative Homagri Conseil, ont généralement un profil commercial de niveau Bac à Bac+2. Nous préférons quelqu'un qui soit avant tout un vendeur. Les connaissances en horticulture s'apprennent une fois embauché. Pendant les six premiers mois, le nouveau vendeur tourne sur les différents magasins pour voir les différentes organisations et méthodes de travail. On estime qu'il faut un an minimum pour connaître tous les produits. Les personnes recrutées sont généralement des hommes. Gamm Vert ne favorise pas l'embauche de femmes à cause des problèmes de charges à porter (sacs de terreau, de ciment...).

En ce qui concerne les salaires, les vendeurs commencent environ à 1 067 € net par mois, les responsables à 1 524 €.



Paroles de Professionnel

"Les Jardins de Luce" à Louhans, Mme Christelle DAUDRY et Mme Chantal GEAY, vendeuses en jardinerie.

"Le magasin fait partie du réseau **Espace enchanté Vilmorin**, mais il a gardé son nom d'origine. Dans la jardinerie, qui fait 1 200 m² environ, on retrouve les rayons traditionnels : la serre chaude, le marché couvert... Nous avons aussi un rayon "cadeaux" et, en saison, nous vendons des piscines et ses accessoires.

Nous sommes **quatre** à travailler comme vendeurs, trois femmes et un homme. Une cinquième personne à mi temps s'occupe de la comptabilité.

Ce métier exige une grande vigilance : les végétaux ne sont pas des produits comme les autres, ils requièrent davantage de soins et d'attention. Ainsi, en cas de risque de gel, il faut veiller à bien protéger les plantes qui sont à l'extérieur : une plante abîmée, c'est un manque à gagner.

Nous n'avons pas de rayon attiré. Le mot d'ordre, c'est la **polyvalence**. Nous devons être capables de renseigner sur tout. Bien sûr, nous avons quand même nos préférences et nous sommes plus à l'aise dans certains rayons.

Toutes les deux, nous n'avons pas de formation de base en horticulture, nous avons tout appris sur le tas. Cela fait des années que nous travaillons ici. Petit à petit, nous avons retenu le nom des plantes et des arbres, appris comment les entretenir... Et puis nous sommes une équipe, nous nous entraînons sur les sujets que nous maîtrisons moins."



PAR CORRESPONDANCE

AUTRES REGIONS

► BTSA Technico-commercial option Végétaux d'Ornement

CNPR
Site de Marmilhat
BP 100
63370 LEMPDES
04.73.83.36.00.
<http://www.educagri.fr/cnpr>

Durée de la formation : 2 ans dont 8 à 16 semaines en stage
Coût d'une inscription individuelle : 620, 20 €
Une bonne maîtrise d'une langue vivante est indispensable et la connaissance d'une seconde langue utile.

Le CNPR propose également des modules courts d'initiation.

Formation continue

► BTSA Technico-commercial option Végétaux d'Ornement

Groupe ESA - CTV
55 rue Rabelais BP 748
49007 ANGERS Cedex 01
Tél : 02.41.23.55.55.
<http://www.fc-esa.com>

Dates de formation : de juillet à juillet chaque année
Durée : 1 820 heures sur 1 an dont 8 semaines de stage
Pré-requis : Bac/BTA + posséder au minimum 1 an d'expérience professionnelle.
Coût de la formation : 1 390 € pour un individuel. La formation peut être rémunérée.

Suite...

L'une des vendeuses nous détaille sa journée de travail : *"Le matin, j'arrive un peu plus tôt que les autres. Je m'occupe plus particulièrement de la serre chaude où sont exposées les plantes vertes. Je commence par nettoyer et entretenir les plantes : j'arrose, j'enlève les fleurs fanées et les feuilles abîmées. Je fais aussi la mise en rayon : je m'occupe du réapprovisionnement, de l'étiquetage, je veille à ce que le rayon soit toujours rempli et qu'il soit bien organisé. Cette activité peut me prendre aussi bien une demi-heure que toute la matinée, selon la saison et le nombre de clients qui viennent me poser des questions. Je m'occupe aussi, à tour de rôle avec mes collègues, de la caisse."*

En ce moment, nous refaisons tous les rayons qui étaient consacrés à la période de Noël. Nous réaménageons ainsi une bonne partie de la jardinerie, et c'est un travail qui demande beaucoup de temps et d'attention. Nous nettoyons les rayonnages, déballons et contrôlons les commandes et faisons l'étiquetage des nouveaux produits. Surtout, nous nous occupons de faire le "facing" : c'est-à-dire que nous organisons le rayon de façon à ce que tous les produits tiennent et qu'ils soient bien présentés."

La seconde vendeuse nous explique le fonctionnement des commandes : *"avec le temps, c'est une tâche qui m'est finalement revenue. Les autres vendeurs me signalent ce qui manque et je passe commande. Comme nous ne sommes pas informatisés, nous faisons une gestion des stocks manuelle. En fait, pour un certain nombre de produits, nous n'avons pas de stocks, tout est dans le magasin. Quand nous nous apercevons que le rayon est presque vide, nous repassons commande."*

Nous sommes autonomes vis-à-vis de la centrale. Nous n'avons pas d'obligation de passer par eux. En fait, à part au moment des promotions organisées par Vilmorin, 4 fois par an environ, où nous suivons les prix indiqués sur leurs dépliants, nous sommes libres de faire ce que nous voulons et de commander à qui nous voulons."

Quand on leur demande les qualités nécessaires pour exercer cette profession, elles insistent bien sur le fait que : "le plus important dans ce métier c'est d'aimer ce qu'on fait. Sinon c'est impossible de tenir et de prendre du plaisir. Et puis, c'est un métier de commerce, il ne faut donc pas avoir peur d'être abordé par un client ! C'est un métier qui n'est ni répétitif ni rébarbatif. Nos tâches varient en fonction des saisons et des clients. Par exemple, nous faisons beaucoup plus de conseil en été et en hiver lorsque les gens viennent en "repérage" pour la période de plantation."

C'est également un métier physique. Il ne faut pas avoir peur de faire de la manutention. Bien sûr, nous avons des machines pour nous aider, mais il reste encore beaucoup de manutention à faire par nous-même."

Et puis les horaires de travail sont exigeants. En pleine saison, nous faisons 40 heures par semaine car le magasin est ouvert 7 jours sur 7, et comme nous ne sommes que 4, nous sommes souvent présents le dimanche. Ce n'est pas toujours évident pour la vie de famille, nous ne pouvons jamais prendre de vacances en même temps que nos enfants. Nous subissons également les variations climatiques : en plein été, il fait très chaud sous la serre, et en hiver nous passons sans cesse du chaud au froid."

Notre clientèle est très variée. A tout moment, nous pouvons faire du conseil, même en caisse ! Les clients profitent de cet instant pour poser des questions. C'est pourquoi, un débutant ne peut pas assurer ce rôle. En plus, un certain nombre de nos produits ne sont pas étiquetés, il faut donc bien connaître le magasin."

Les questions des clients sont très diverses : "comment entretient-t-on cette plante ?" "on m'a offert cette plante à Noël et je ne sais pas comment m'en occuper", "quel insecticide faut-il que j'utilise ?"... Certains nous amènent même des feuilles malades pour nous demander quel produit mettre. Il nous arrive aussi d'avoir des questions par téléphone : nous répondons même si ce ne sont pas forcément nos clients. Les clients sont généralement sympathiques et détendus, mais il faut savoir faire preuve de fermeté avec eux en cas de réclamation."