

# Charte d'engagement



entre Interflora et ses fleuristes



## Interflora s'engage

Rejoindre le réseau Interflora, c'est rejoindre une marque qui **investit stratégiquement pour ses clients et pour son réseau de fleuristes**, afin de développer son image de marque premium et sa place de leader de la livraison de fleurs et de la vente en ligne de fleurs et cadeaux.

### Interflora s'engage à valoriser la marque auprès de ses clients et prospects

- 1 Nous investissons pour faire rayonner la marque et recruter de nouveaux clients sur l'ensemble des carrefours d'audience puissants et ciblés (essentiellement digitaux, comme les réseaux sociaux et les médias vidéo).
- 2 Nous fournissons à nos fleuristes des supports de communication qualitatifs et variés afin de les aider à promouvoir la marque en boutique pour développer les ventes, tout au long de l'année mais aussi en période de fête florale.
- 3 Nous proposons une offre évolutive de produits tendances et de saison, et nous tenons le réseau informé de notre plan d'action commercial, incluant les bouquets mis en avant dans nos communications pour faciliter l'organisation.

### Interflora s'engage sur les outils mis à disposition du réseau

- 4 Nous apportons des outils technologiques robustes et performants à nos fleuristes pour leur permettre de gérer et piloter leur activité Interflora au quotidien dans les meilleures conditions.
- 5 Nous nous engageons dans l'amélioration continue de ces outils, afin qu'ils soient toujours plus ergonomiques et apportent une expérience utilisateur optimale.

### Interflora s'engage à accompagner opérationnellement et commercialement ses fleuristes

- 6 Nous apportons une solution rapide et adaptée aux réclamations de nos clients, afin de conserver leur confiance et d'augmenter la fidélisation.
- 7 Nous répondons aux demandes de nos fleuristes concernant une commande, une problématique technique, en moins de 48h par mail et 2 minutes par téléphone, grâce à notre Centre Relation Clients et Fleuristes.
- 8 Nous accompagnons notre réseau de fleuristes dans le suivi de leur activité Interflora, grâce à des points réguliers avec leur animateur référent, à minima 2 fois par an.

9 Nous nous engageons à étudier et fournir à nos fleuristes des services pertinents pour faciliter l'activité générée par Interflora mais aussi pour l'activité globale des fleuristes adhérents (solutions de livraison, d'achat, pour l'exécution des commandes, etc).

10 Nous informons nos fleuristes à l'approche des fêtes florales afin de leur permettre de s'organiser au mieux : informations sur la collection (et fleurs de substitution), et les mesures spécifiques pour le réseau pour garantir capacité, qualité de service, et rentabilité.

11 Nous informons nos fleuristes de tout événement pouvant perturber leur activité pour leur permettre d'anticiper la variation de charge de travail, notamment pour leur approvisionnement et le personnel (ex : fermeture de fleuristes de la zone).

### Interflora s'engage à faciliter la gestion comptable et financière de ses fleuristes

- 12 Etant mandaté par nos fleuristes adhérents, nous nous engageons à établir pour leur compte un compte-rendu régulier des commandes transmises et exécutées (ainsi que les factures de commission), ainsi qu'à régler toutes les créances sans retard.
- 13 Nous nous engageons à apporter de la transparence à nos fleuristes concernant le partage de la valeur sur le prix d'un bouquet, et une information proactive sur nos investissements marketing.
- 14 Nous garantissons à nos fleuristes un coefficient moyen compétitif (actuellement 3,3) sur le prix d'achat des fleurs des bouquets réalisés pour l'ensemble de la collection sur la base des relevés, faits tous les 15 jours, chez nos partenaires Solutions fleuristes.

### Interflora s'engage dans la Responsabilité Sociale et Environnementale

- 15 Nous favorisons la sélection d'accessoires et de packagings éco-responsables, nous réduisons nos impressions et utilisons du papier recyclé et issu de forêts gérées durablement, et nous sélectionnons des partenaires Solutions Fleuristes labellisés et certifiés.
- 16 Nous accompagnons nos fleuristes dans leur démarche RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale), en développant des solutions d'approvisionnement labellisées, des solutions de livraisons moins polluantes, et en les aidant à les valoriser en magasin.



## Les fleuristes s'engagent

Rejoindre Interflora, c'est rejoindre une communauté engagée qui mobilise son savoir-faire pour apporter **la meilleure qualité de service à ses clients**.

### Je m'engage pour la marque Interflora

- 1 Je mets en avant la marque avec tous les outils à ma disposition (enseigne, PLV, accessoires), et recommande Interflora à mes clients pour toutes leurs transmissions de commande.
- 2 Je suis positif(ve) et bienveillant(e) dans mes propos vis-à-vis de la marque et des autres fleuristes du réseau (en magasin et sur les réseaux sociaux) et je respecte la confidentialité des informations indiquées sur le bon de commande.

### Je m'engage pour le réseau

- 3 Je mets à jour mon calendrier sur Mon Magasin et m'engage à être ouvert au minimum 266 jours dans l'année.
- 4 Je prends connaissance des communications qui me sont adressées et je reste informé(e) des actualités de la marque grâce aux différents canaux de communication (email, SMS, blog et groupe Facebook Le Messenger).

### Je m'engage pour nos clients

- 5 Je livre le bouquet conforme à la fiche technique dans le créneau imparti, ou j'informe le destinataire s'il est absent (avis de passage, message téléphonique, SMS). Puis je notifie sans attendre dans le système « Livraison Faite » ou « Destinataire Absent », pour que le client donneur d'ordre soit informé du statut de sa commande.
- 6 Je m'engage à accepter toutes les commandes que je reçois, quel que soit le produit reçu et veille à être suffisamment approvisionné en fleurs et en accessoires.

### Je m'engage pour les fêtes florales

- 7 Je suis ouvert et disponible pour les exécutions pendant les périodes de fêtes florales (avant, pendant, et après la fête).
- 8 Je m'engage à réaliser un nombre de commandes minimum pour Interflora (proportionnel selon mon activité de l'année) les jours de fêtes florales.

## Je m'engage dans la Responsabilité Sociale et Environnementale

- 9 Je privilégie au maximum l'achat de fleurs locales ou bénéficiant d'une certification / labellisation (Fairtrade Max Havelaar, RainForest Alliance, Fleurs de France...), je trie mes déchets végétaux, et je maîtrise autant que possible ma consommation d'eau et d'électricité.
- 10 Je privilégie autant que possible les livraisons à pied, à vélo ou en véhicule électrique.

