

Dilemme de la carte client

Les cartes d'achat des marchés aux fleurs sont très convoitées. Leur attribution est réglementée, mais suscite régulièrement des tensions. Une pétition de fleuristes demande aujourd'hui des critères plus stricts.

TEXTE **Regula Lienin** ILLUSTRATION **Jasmin Hofmann**



La Greencard est un sujet de discorde récurrent dans la branche verte. Elle présente d'ailleurs quelques similitudes avec la plus célèbre Greencard au monde, le permis de séjour américain: qui doit l'obtenir ? Quels critères faut-il remplir? Comment les règles sont-elles contrôlées et les infractions sanctionnées? Ce sont aussi les questions soulevées par une pétition lancée récemment dans le rayon d'action de la Blumenbörse West à Kerzers FR. Le courrier, parvenu à la rédaction par des voies détournées, demande notamment des contrôles réguliers à l'entrée ainsi qu'une adaptation du formulaire de demande. Quelque 105 personnes auraient signé la pétition.

Depuis janvier 2026, la fleuriste Sandra Bütikofer dirige Blumen Tüscher à Golaten BE. Auparavant, elle avait travaillé neuf ans dans l'entreprise, alors dirigée par la pépinière du même nom. «À l'époque, j'achetais environ deux fois par mois à la bourse aux fleurs», raconte-t-elle. Depuis qu'elle en est propriétaire, ses achats y sont beaucoup plus fréquents. Souvent de manière spontanée et à des heures creuses. Son magasin se trouve en effet à moins de cinq kilomètres de la Blumenbörse West. En venant régulièrement acheter ses fleurs, elle a remarqué qui fréquentait la bourse: des personnes travaillant pour des assurances ou des associations, par exemple, mais aussi certains de ses propres clients. «Ce n'est pas normal», estime-t-elle.

> *«Cette situation ne peut pas continuer.»*
>
> Sandra Bütikofer, Blumen Tüscher

Bütikofer n'est pas la seule à le penser. Pendant les pauses-café à la bourse, le sujet revient régulièrement entre fleuristes. D'où l'idée de lancer une pétition. Le fait qu'elle ait finalement recueilli autant de signatures l'a elle-même surprise. Plusieurs autres personnes font partie du groupe à l'origine de la démarche. Leur objectif est de défendre l'existence des commerces de fleurs. «Nous ne voulons pas nous en prendre aux bourses aux fleurs, mais, à nos yeux, cette situation ne peut pas continuer ainsi», affirme la fleuriste.

Les responsabilités

Au cœur des critiques: l'attribution des cartes. Les bourses aux fleurs sont donc concernées dans leur ensemble. Car la carte client est le fruit d'un regroupement et, une fois délivrée, permet d'acheter dans toutes les bourses participantes. Il en existe deux variantes: la Greencard et la Yellowcard. Elles sont utilisées depuis plus de 30 ans et les critiques concernant leur attribution ne sont pas nouvelles. Le «Fleuriste» a adressé une série de questions aux bourses aux fleurs responsables des demandes de cartes. Leurs réponses figurent dans une prise de position commune de la Blumenbörse Schweiz, de la Blumenbörse West et de la Blumenbörse Mörschwil.

Les bourses rejettent les principales critiques de la pétition. «Avec la carte client, nous disposons d'un système concret et unique en son genre pour réglementer l'autorisation d'achat», écrivent-elles. À titre de comparaison, d'autres grossistes en Suisse ainsi que des producteurs néerlandais en vente directe commercialisent leurs produits auprès d'un cercle très large de clients, sans critères d'accès comparables. Les bourses reconnaissent toutefois qu'aucun système n'est parfait. Autrement dit, les détenteurs de cartes ont eux aussi un rôle à jouer dans leur utilisation correcte et responsable. Les conditions d'attribution seraient respectées et des contrôles effectués régulièrement. Reto Ehlers, de la Trend- und Blumenbörse Luzern (TBBL), donne quelques précisions: quatre à six fois par an, un contrôle complet est effectué à l'entrée. Les visiteurs en infraction sont avertis ou se voient directement retirer leur carte. «Le principal problème chez nous, ce sont les détenteurs qui prêtent leur carte client à des connaissances.» Depuis 2019, la TBBL est organisée en SA et ne siège plus à la commission des cartes.

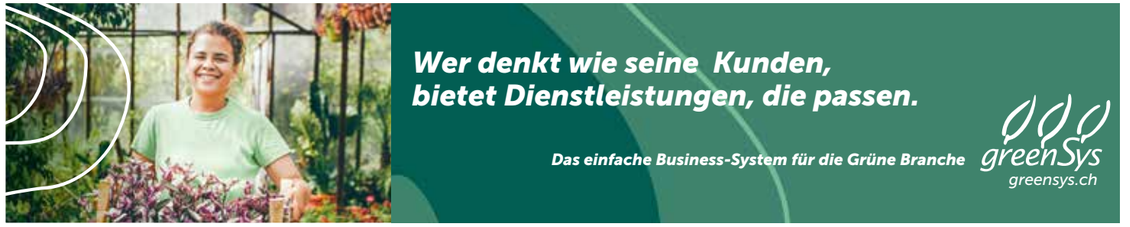
> *«Nous disposons d'un système unique d'autorisation d'achat.»*
>
> Stellungnahme Blumenbörsen

Des fleurs suisses dans les bourses

Les bourses aux fleurs contestent également l'affirmation, avancée dans la pétition bernoise, selon laquelle beaucoup plus de nouvelles cartes seraient en circulation. «Nous ne constatons pas d'augmentation, bien au contraire.» Les bourses qui délivrent les cartes sont confrontées à une hausse des fermetures d'entreprises. Parallèlement, de nouvelles formes d'entreprises et des modèles mixtes apparaissent à côté des magasins de fleurs traditionnels, avec les fleurs et les plantes comme éléments importants de leur offre.

Les bourses aux fleurs sont devenues un acteur incontournable de la branche verte. Il s'agit pour la plupart d'entreprises indé-

Annonce



pendantes organisées en coopératives (voir le portrait dans «Fleuriste» 7&8/2024). Leurs membres sont des entreprises horticoles suisses qui les approvisionnent. Elles sont ainsi à l'origine de leur particularité historique: le plus grand assortiment de fleurs et de plantes issues de la production suisse, destiné au commerce spécialisé. Les bourses ne vendent depuis longtemps plus uniquement des fleurs et des plantes. Sur tous leurs sites, elles ont conclu des partenariats avec d'autres grossistes. Pour la branche verte, l'avantage est de pouvoir tout acheter et examiner au même endroit: de la fleur à la mousse florale et au vase, de l'arbre à la terre et aux produits phytosanitaires.

Les clients des bourses aux fleurs sont principalement des magasins de fleurs, des pépinières, des entreprises d'aménagement paysager et des jardineries. Selon le formulaire de demande de la Greencard, les détaillants proposant des fleurs et les agriculteurs peuvent également y être admis (voir encadré ci-dessous). S'y ajoutent les hôtels, les régies immobilières et les entreprises publiques qui emploient à plein temps une fleuriste ou un jardinier. La Yellowcard est délivrée à un cercle encore plus large. Les personnes étrangères à la branche avaient déjà suscité des tensions par le passé. On se souvient notamment de la réputation longtemps répandue des «femmes au foyer» qui pratiquaient «un peu de floristique» à côté et faisaient leurs achats dans les bourses aux fleurs.

Dans le débat actuel aussi, il est question de défendre ses propres intérêts. Or, ils sont nombreux et parfois contradictoires. La demande des fleuristes d'imposer des barrières d'accès élevées et davantage d'exclusivité est difficile à concilier avec le modèle économique des bourses, qui doivent faire face à une baisse de leur clientèle. D'un autre côté, magasins de fleurs et bourses aux fleurs évoluent le long des mêmes chaînes d'approvisionnement. Lorsque les prix élevés du carburant mettent les uns sous pression, les autres sont forcément concernés. «L'environnement du marché devient de plus en plus difficile et recule, avec une concurrence accrue et une pression croissante sur les acteurs», écrivent les bourses dans leur prise de position. Les grossistes réagissent en misant sur la régionalité, de nouveaux produits, notamment des raretés, ainsi que sur de nouveaux outils d'achat numériques et des points de retrait.

Ouverts aux adaptations

Retour à Kerzers. La situation y est quelque peu différente de celle des autres bourses. La Blumenbörse West n'a emménagé dans son nouveau site du Seeland qu'il y a près de deux ans et est encore en phase de développement, avec notamment de nouveaux clients. Une première rencontre entre la bourse aux fleurs et les pétitionnaires a désormais eu lieu. Sandra Bütikofer et ses collègues restent toutefois sceptiques face aux assurances données quant au respect des règles. Cela ne correspondrait pas à ce qu'ils observent. Le directeur Pascal Speck souligne que le respect des règles est une priorité et que les infractions sont sanctionnées. Les clients ont eux aussi l'obligation de respecter les conditions liées aux cartes. Il a proposé aux pétitionnaires de créer un conseil des clients. «Nous souhaitons un échange régulier sur ce type de questions.»

Une évolution pourrait également se dessiner concernant l'attribution des cartes. «La pratique actuelle existe depuis plus de 30 ans», écrivent les bourses qui traitent les demandes dans leur prise de position. À leurs yeux, certaines adaptations seraient pertinentes afin de mieux tenir compte des exigences actuelles du marché. La TBBL constitue là aussi un cas particulier. Elle accepte les cartes verte et jaune, mais propose également sa propre carte client, ce qui est lié à son ancienne structure. La procédure de demande est plus simple et repose sur un critère principal: un chiffre d'affaires minimum. >

TRADUCTION AUTOMATIQUE

Cette traduction de l'article «Dilemma Kundenkarte» de Fleuriste 10/2026 a été réalisée avec l'aide de ChatGPT.

CONDITIONS D'OBTENTION DES CARTES CLIENT DES BOURSES AUX FLEURS

Les bourses aux fleurs délivrent deux types de cartes client. Une demande doit être déposée, selon le code postal, auprès de la Blumenbörse Schweiz, de la Blumenbörse West, de la Blumenbörse Mörschwil ou de Romandieflor. Chaque dossier complet, avec certificat professionnel et autres documents, est examiné individuellement. L'émission des cartes et la gestion des adresses sont assurées par Greensys. La carte verte permet d'acheter dans toute la bourse aux fleurs, la jaune uniquement dans les secteurs de la décoration, de l'art floral et du matériel horticole.

Selon le formulaire de demande actuel, la **Greencard** est destinée aux magasins de fleurs, pépinières, entreprises d'aménagement paysager, jardineries, détaillants proposant des fleurs, hôtels et restaurants employant une fleuriste ou un jardinier, régies immobilières avec une fleuriste à plein temps, marchands ambulants de fleurs et de plantes ainsi qu'aux agriculteurs disposant d'une infrastructure pour la vente au détail toute l'année. Pour les entreprises extérieures à la branche, un chiffre d'affaires minimum de 10000 francs est requis pour obtenir une Greencard. La **Yellowcard** est destinée aux décorateurs, boulangeries et pâtisseries, hôtels et restaurants, hôpitaux et établissements médico-sociaux, papeteries, droguerie et pharmacies, boutiques de cadeaux et magasins d'articles pour l'habitat.

Les cartes client – cartes d'entreprise ou cartes personnelles – sont délivrées pour une durée indéterminée. Seul le propriétaire de l'entreprise et son personnel peuvent les utiliser, et uniquement dans le cadre professionnel. Les achats sur place sont effectués par le titulaire de la carte, accompagné au maximum d'une personne. La carte doit être présentée à la borne de scan ou utilisée à l'entrée pour imprimer un bon de passage avec les données du client. Les titulaires sont tenus d'annoncer toute cessation d'activité ou tout départ d'un collaborateur. Dans ce cas, les personnes qui ne sont plus autorisées à effectuer des achats doivent restituer leur carte. La gestion centralisée des adresses permet d'utiliser les cartes dans plusieurs marchés: les bourses mentionnées, leurs succursales, la Trend- und Blumenbörse Luzern ainsi que toutes les filiales de Vinzenz Meier. (rl)

LA POSITION DE FLORIST.CH SUR LES CARTES D'ACHAT DES BOURSES AUX FLEURS

Quels intérêts Florist.ch défend-il auprès des bourses aux fleurs concernant les cartes d'achat?
Paul Fleischli: Nous nous engageons pour des conditions avantageuses pour nos membres.

En tant que président de Florist.ch, que pensez-vous des critiques actuelles concernant l'attribution des cartes?
Ce sont des préoccupations légitimes des fleuristes. Il existe toutefois aussi certains malentendus concernant l'attribution des cartes client.

Comment le syndicat perçoit-il l'ambiance parmi ses membres à ce sujet?
Les magasins de fleurs sont la principale source de chiffre d'affaires des bourses. Les critères d'attribution et leur application sont un sujet depuis des années. Des membres nous contactent régulièrement à ce propos. Mais l'histoire a aussi un autre aspect: les bourses s'engagent pour la branche, investissent dans la relève et contribuent notamment au financement des Swiss Skills. Ce n'est pas le cas de nombreux importateurs.

Qu'est-ce qui est principalement et régulièrement au centre des préoccupations du syndicat?
Les règles en vigueur doivent être respectées. Nous avons obtenu des progrès ces deux dernières années et les contrôles sont à nouveau plus fréquents. Nous ne voulons pas d'un assouplissement des critères d'attribution. Il s'agit aussi de préserver la cohésion. Les bourses sont des fournisseurs et employeurs fiables en Suisse. Elles offrent aux magasins de fleurs une grande diversité de produits et un excellent assortiment. Ce n'est pas une évidence.

Comment le syndicat défend-il les intérêts de ses membres auprès des bourses?
Nous échangeons plusieurs fois par an au niveau des directions avec les bourses aux fleurs.

Quelle position le syndicat adopte-t-il pour l'avenir concernant l'attribution des cartes?
Nous nous engageons pour l'application des règles actuelles et une pratique plus stricte. Nous demandons également que l'accès soit réservé aux fleuristes formés (au moins avec un CFC). La taille des entreprises doit aussi entrer en ligne de compte. Nous voyons d'un mauvais œil les entreprises qui emploient directement des fleuristes et privent ainsi les magasins de fleurs de clients. (rl)

Annonce

