

labelemmaüs

e-shop militant



Rapport d'activité 2022

SOMMAIRE

00

INTRODUCTION

- 1 Vision et missions
- 2 Une organisation en phase avec nos valeurs
- 5 Edito

01

UN MODÈLE COOPÉRATIF

- 8 Une gouvernance partagée
- 10 Informer et former nos sociétaires
- 11 Les salarié·es
- 13 Zoom sur la levée de fonds

02

Une communication plaidoyer

- 15 Notre message et nos valeurs
- 16 Les temps forts de la communication
- 18 Nos réseaux sociaux
- 19 Zoom sur une voix qui résonne

03

Un e-commerce circulaire

- 21 Label Marketplace
- 24 Label Transition
- 26 Zoom sur la Marketplace

04

Un ancrage territorial

- 28 Label Plateforme 93
- 30 Label Plateforme 47
- 32 Zoom sur les boutiques physiques

05

L'insertion par la formation

- 33 Les salarié·es Label Emmaüs
- 35 Label École
- 38 Zoom sur les soft skills

00. INTRODUCTION

NOTRE VISION ET MISSION

Dans la lutte contre les injustices, la pauvreté, l'exclusion et le gaspillage, nous sommes convaincu.es que le numérique et le web sont des outils nécessaires et essentiels. Il est temps que les acteurs de la solidarité s'approprient ce nouveau territoire afin de donner naissance à un contre-modèle, un e-commerce juste, solidaire et éco-responsable.

La mission de Label Emmaüs est de démultiplier les actions en faveur de l'insertion et du réemploi solidaire, en adaptant les modèles essentiels de solidarité que nous connaissons au monde du web.

La coopérative Label Emmaüs poursuit plusieurs objectifs distincts :

Former les personnes éloignées de l'emploi

« Toi qui n'as rien, viens m'aider à aider » - fidèles au précepte de son fondateur l'Abbé Pierre, la coopérative place les personnes en situation de précarité et éloignées de l'emploi au cœur de chacune de ses activités. Elle a la volonté de participer à leur insertion sociale, grâce aux divers outils mis à disposition, à la formation et à l'accompagnement par l'équipe Label Emmaüs.

Aider au développement des acteurs de l'ESS

La coopérative a pour mission d'augmenter les ressources et de renforcer l'impact des acteurs de l'économie sociale et solidaire. Elle agit tant sur les solutions et technologies qui favorisent la visibilité de la structure et la valorisation des produits, que sur le soutien financier et matériel à la transition numérique.

Fédérer les acteurs de la solidarité

La SCIC Label Emmaüs a pour vocation de rassembler et de fédérer les acteurs qui partagent ce même engagement social et ne permettent aucun mécanisme de captation de richesses individuelles. La mutualisation des savoirs, des ressources, et l'entraide sont présents dans chacune des activités. Par la constitution d'un réseau d'acteurs et la force du collectif, Label Emmaüs souhaite faire rayonner son projet social aussi bien dans les territoires qu'en ligne.

Augmenter le taux de produits réemployés

La coopérative contribue à l'augmentation du taux de réemploi en développant des outils numériques, des compétences, et en repensant les circuits logistiques en lien avec les territoires. Elle engage les citoyens dans l'économie circulaire en se saisissant des divers canaux de communication.



UNE ORGANISATION EN PHASE AVEC NOS VALEURS

LE MOUVEMENT EMMAÛS

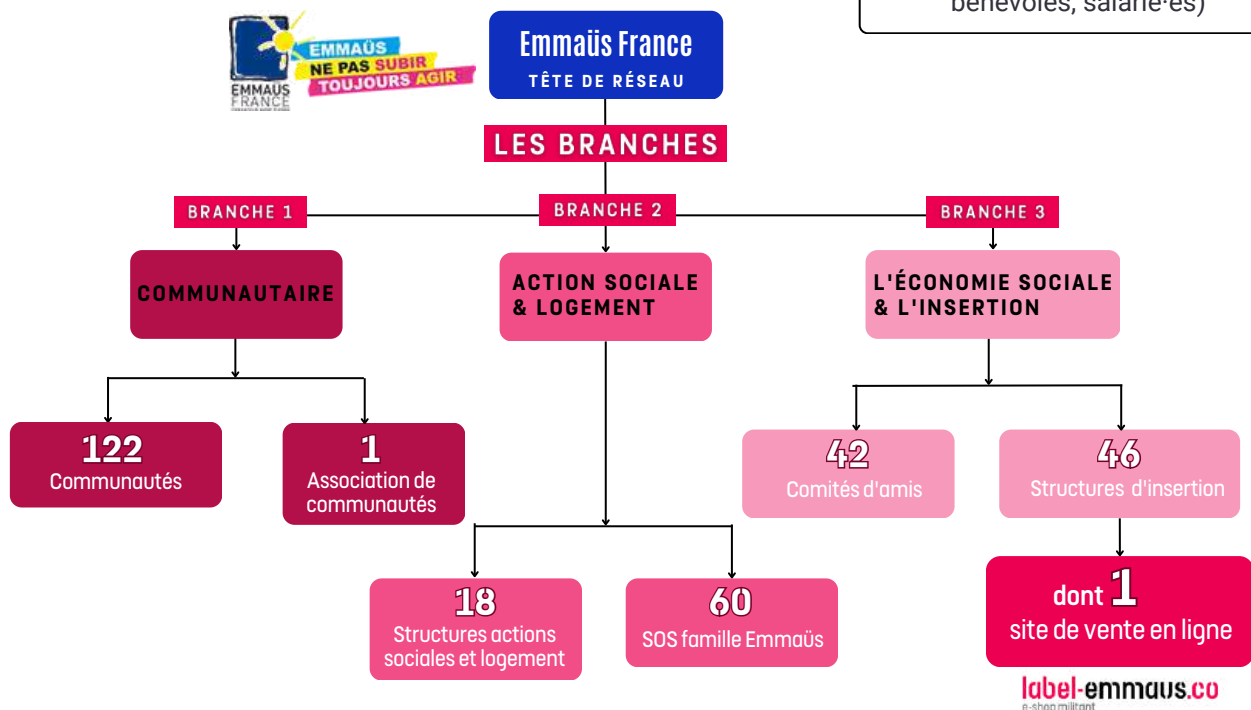
Porteur d'une vision de société où l'humain est au cœur du système et où chacun.e a une place, le Mouvement Emmaüs développe des solutions originales pour lutter contre l'exclusion avec des valeurs fortes : **l'accueil, la solidarité, le travail et l'interpellation publique**. Le mouvement de l'Abbé Pierre démontre une nouvelle fois sa capacité d'innovation en créant la coopérative Label Emmaüs ; la **première marketplace solidaire en ligne**. Ce projet digital innovant est le pari d'Emmaüs d'exister en son nom propre sur le web tout en portant ses valeurs dans le paysage du e-commerce. Avec Label Emmaüs, l'activité économique solidaire se modernise tout en restant fidèle à la promesse sociale originelle : une deuxième vie pour les objets, une seconde chance pour les personnes.

Aux côtés des 291 groupes qui constituent le Mouvement Emmaüs en France aujourd'hui, Label Emmaüs s'insère dans la branche "**Économie Solidaire et Insertion**" afin de poursuivre jour après jour le combat de l'Abbé Pierre.



LE MOUVEMENT EMMAÛS EN FRANCE

291 groupes dans
94 départements
et 10 000 acteurs
(compagnons, compagnes,
bénévoles, salarié-es)



LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE

Label Emmaüs a choisi à sa création une organisation coopérative dans une démarche d'inclusion. Ce modèle coopératif associe les différentes parties prenantes du projet à la gouvernance sur la base d'une gestion désintéressée et d'un principe de participation démocratique.



GESTION DÉSINTÉRESSÉE

réserves impartageables,
aucun système de
capitalisation ni
dividende, redistribution
équitable des richesses.



OBJECTIF SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

féderation des acteurs de l'ESS,
développement de nouvelles
compétences pour les personnes
éloignées de l'emploi, contribution à
l'économie circulaire.



GOUVERNANCE COOPÉRATIVE

sociétariat multiple ayant
pour finalité l'intérêt collectif,
principe démocratique 1
personne = 1 voix pour
chaque sociétaire.

L'objectif de Label Emmaüs n'est pas d'enrichir de lointains actionnaires : l'ensemble des bénéficiaires est mis en réserve pour être réinjecté dans le développement de l'activité solidaire et le réemploi.

100 %

des bénéfices sont réinvestis
dans l'activité



Le capital de la coopérative appartient à ses sociétaires. Client.es, vendeurs, salarié.es, fondateurs ou partenaires, chacun.e a la possibilité d'acquérir des parts sociales et ainsi devenir sociétaire. Réuni lors de l'assemblée générale, l'ensemble des sociétaires votent les grandes orientations de la coopérative et élisent le conseil de surveillance.

Label Emmaüs est une SCIC-SA avec directoire et conseil de surveillance, et compte cinq collèges de vote. À l'intérieur des collèges de sociétaires quel que soit son apport en capital ;

1 PERSONNE = **1** VOIX

Les décisions de chaque collège sont ensuite pondérées par un pourcentage correspondant.

MOUVEMENT EMMAÜS	→ Fondateurs dont Emmaüs France
GROUPES VENDEURS EMMAÜS	→ Structures Emmaüs vendeuses sur la marketplace
SALARIÉ.ES	
PERSONNES SOUTIEN	→ Citoyen.nes ou personnes morales soutien
PARTENAIRES	→ Structures hors Emmaüs vendeuses sur la marketplace et sociétés partenaires



CONSEIL DE SURVEILLANCE

Composé de sorte à assurer une représentativité de chaque collègue de sociétaires ; il contrôle l'activité du directoire et veille à ce que les orientations votées en assemblée générale soient respectées. Le conseil de surveillance s'est doté d'une commission, le "comité d'éthique".



COMITÉ D'ÉTHIQUE

Organe d'appui à l'évaluation et à la décision pour les instances dirigeantes et l'équipe salariée ; il veille à la cohérence entre les activités de la coopérative et ses valeurs. Il est composé de membres du conseil de surveillance et assure une représentativité des collèges de sociétaires.



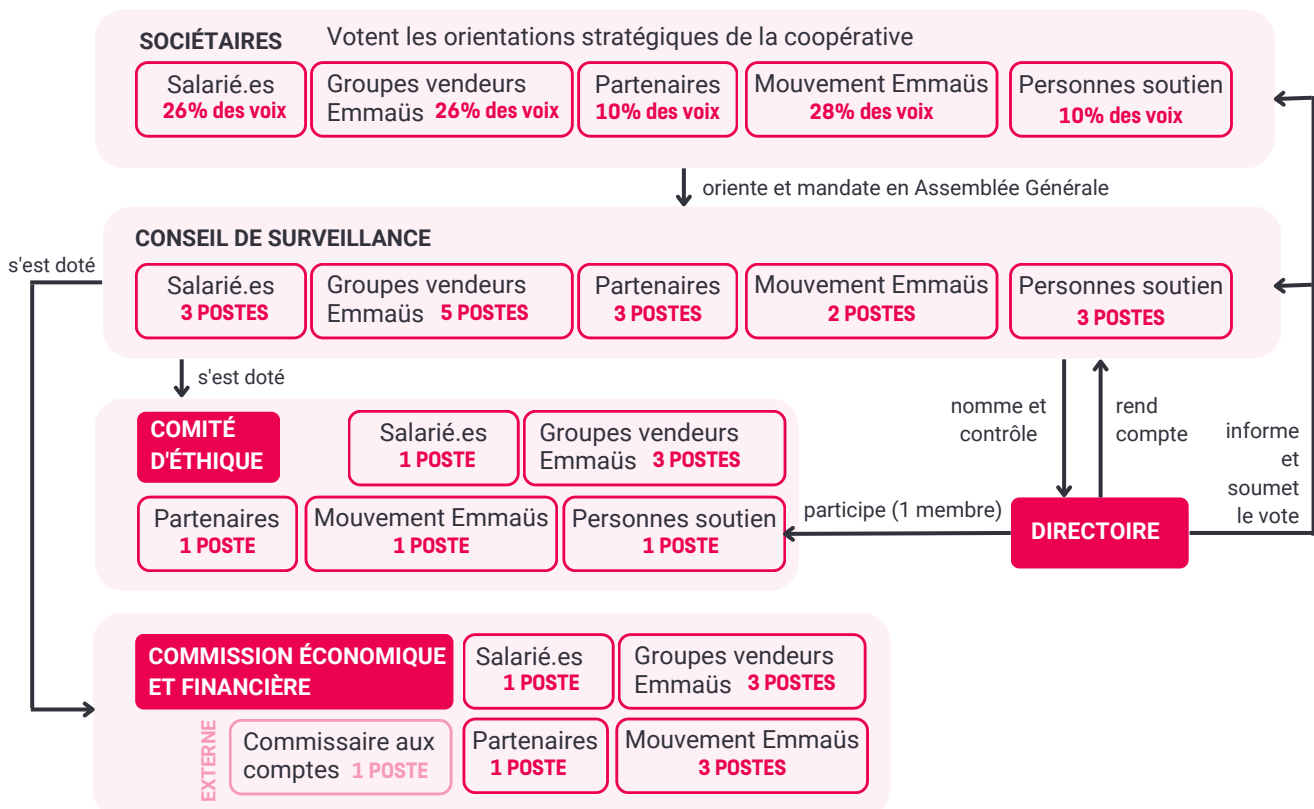
DIRECTOIRE

Responsable de la gestion de l'entreprise et de l'animation de l'équipe salariée ; il est nommé et peut être révoqué par le Conseil de Surveillance. Il rend compte de son action au conseil de surveillance 4 fois par an, et lors de l'assemblée générale annuelle.



COMMISSION ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE

Organe qui accompagne le directoire dans les analyses, l'identification des leviers, les prises de décision à fort impact sur la trésorerie à court et moyen terme ; elle analyse les écarts entre la feuille de route initiale et la situation actuelle et propose des arbitrages en faveur de la consolidation du modèle.



EDITO

L'ANNÉE 2022 A ÉTÉ MARQUÉE PAR UNE FORTE INFLATION, COMMENT LA COOPÉRATIVE LABEL EMMAÛS A-T-ELLE TRAVERSÉ CETTE PÉRIODE ?

Heureusement, nous avons anticipé, dès le début de l'année 2022, le retournement du marché, car avant même de subir comme n'importe quel acteur économique les effets de l'inflation, nous avons, depuis le printemps 2021, commencé à connaître un réel tassement de l'activité par rapport à la forte croissance des périodes de confinement.

Ainsi, nous avons pu acter en assemblée générale en juin dernier de la nécessité de lever des fonds de façon plus conséquente, afin de soutenir notre développement dans les années à venir et de s'armer face à une concurrence accrue dans l'univers de la seconde main, et dans un contexte de tensions économiques fortes.

Nous avons mené des négociations avec les financeurs pendant tout le 2ème semestre 2022, pour finalement clôturer l'année avec l'assurance de réunir dans les premiers mois de l'année 2023 une levée de fonds de 2 millions d'euros, nous permettant de continuer à investir pour atteindre notre seuil de rentabilité en 2026.

DANS CE CONTEXTE, COMMENT LABEL EMMAÛS A-T-ELLE POURSUIVI SA MISSION SOLIDAIRE ?

Elle est restée notre priorité !

36 personnes ont été accompagnées sur les postes en insertion de la marketplace et des entrepôts logistiques, dont la moitié était des bénéficiaires du RSA. Notre équipe compte aujourd'hui 62% de femmes (contre 17% en moyenne dans la tech !) et 37% des salarié.es sont en insertion.

84 autres personnes ont suivi les formations de Chef.fe de projet e-commerce de notre école, dont 71% avaient un niveau inférieur ou égal au bac. Après 6 mois de formation intensive, 83% ont décroché la certification Concepteur Désigner UI, d'équivalence bac+3 !

Désormais, notre marketplace permet à 176 structures de l'Économie Sociale et Solidaire de vendre en ligne et notre catalogue est passé de 1,7 à 2,2 millions de produits de seconde main en un an. 80% de nos vendeurs continuent de conditionner leurs colis avec des emballages de récupération. En comparant l'activité de notre marketplace à la vente de produits neufs, nous estimons avoir évité l'émission de 1770 tonnes de CO2.

QUELS SONT LES AXES STRATÉGIQUES DE LA LEVÉE DE FONDS ?

Avec un budget communication restreint et l'absence totale de budget marketing, nous avons fait jusqu'à présent des miracles ! Mais nous avons désormais besoin pour changer d'échelle d'augmenter ces dépenses, notamment dans un contexte de concurrence forte dans le secteur de la seconde main.

Nous allons aussi poursuivre nos actions de plaidoyer, pour plus de réemploi et de solidarité, en particulier sur la question des invendus neufs, pour par exemple 25% des livres fraîchement édités, dont la plupart finissent au pilon. C'est aussi 1 colis sur 4 acheté en ligne qui est retourné par les client.es, souvent revendu à des destockeurs qui font encore transiter la marchandise à travers le monde. Ce gaspillage peut disparaître en fléchant en priorité ces flux de produits vers des acteurs de la solidarité.

Enfin, nous avons prévu de nombreux développements informatiques et de continuer à équiper nos entrepôts logistiques pour offrir un service toujours plus professionnel à nos client.es ainsi qu'un cadre qui soit le plus formateur possible pour nos salarié.es en insertion !

LABEL EMMAÛS : AU FIL DU TEMPS

2016



Le 28 juin 2016, dix cofondateurs créent la société coopérative d'intérêt collectif Label Emmaüs : 3 salarié.e.s co-fondateur.ices, 6 structures Emmaüs (Emmaüs Défi, Emmaüs Action Ouest, les Ateliers du Bocage, Emmaüs Lyon, Emmaüs Liberté, Emmaüs Alternatives) et Emmaüs France.

2016



Création de la [Marketplace](https://www.label-emmaus.co) label-emmaus.co, premier site multi-vendeurs à but non lucratif, dont le catalogue est alimenté par des structures de l'Économie Sociale et Solidaire (Emmaüs, le Réseau National des Ressourceries, la Croix-Rouge, Tissons la solidarité, Territoires zéro chômeur de longue durée, Artisans du Monde...), et constitué de millions de produits issus du réemploi, reconditionnés, customisés ou créés à partir de matières recyclées. Les personnes accueillies dans ces structures sont au cœur du projet. Elles sont formées à toute la chaîne de valeur d'une activité de e-commerce, du shooting photo produit à la gestion des expéditions, en passant par la rédaction web, la gestion d'un back-office et le colisage.

2018



Ouverture de [Label Plateforme 93](https://www.label-emmaus.co), une plateforme logistique de réemploi située à Noisy-le-Sec, qui collecte des livres d'occasion invendus dans les communautés Emmaüs et Recycleries d'Île-de-France. Un livre sur 2 est sauvé de la benne à recyclage pour trouver une nouvelle vie en ligne. Une équipe en parcours d'insertion y travaille avec une formation opérateur.ice e-commerce. Label plateforme 93 propose également aux professionnels de l'événementiel un service de location de mobilier chiné chez Emmaüs.

2019



Création du fonds de dotation [Label Transition](https://www.label-emmaus.co), dont la mission est de soutenir la transition numérique du Mouvement Emmaüs et de l'ensemble des acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire. Label Transition est une entité juridique distincte de Label Emmaüs.

2019



Lancement de [Label École](https://www.label-emmaus.co), une école e-commerce inclusive, proposant des formations gratuites sur plusieurs mois aux métiers du e-commerce à des demandeurs.euses d'emploi, dont 50% n'ont pas le bac. Ces apprenant.es formé.es obtiennent désormais une certification à la clé, celle de "Concepteur Designer UI", un Titre Professionnel d'équivalent bac+3. Label École réussit également à accueillir une part importante de femmes dans ses promotions, alors même qu'elles sont largement sous-représentées dans les métiers du numérique. Cette école repose notamment sur l'engagement fort de formateur.ices bénévoles issu.e.s d'entreprises partenaires.



Lancement de [Trèmma](#), une plateforme de financement participatif qui propose une alternative aux sites de vente entre particuliers, en remplaçant la solidarité au cœur de la seconde main. Le principe : les internautes créent une annonce pour vendre des objets dont ils.elles n'ont plus l'utilité, et décident de reverser les bénéfices de la vente au projet solidaire de leur choix.

2021



Ouverture de [Label Plateforme 47](#), une deuxième plateforme logistique de réemploi située cette fois dans un territoire rural, à Damazan dans le Lot-et-Garonne, qui vend en ligne du mobilier professionnel collecté auprès d'entreprises, des invendus neufs donnés par des marques ou encore du mobilier mis au recyclage par les Emmaüs et Ressourceries du territoire.

2021



Création de [Label Touche](#), une agence inclusive et digitale qui développe des sites e-commerce et diverses prestations digitales pour des associations, entreprises et institutions, soucieuses d'une transformation numérique à impact. L'équipe de Label Touche compte parmi son effectif des salarié·es en insertion, ancien·nes apprenant·es de Label École.

2021

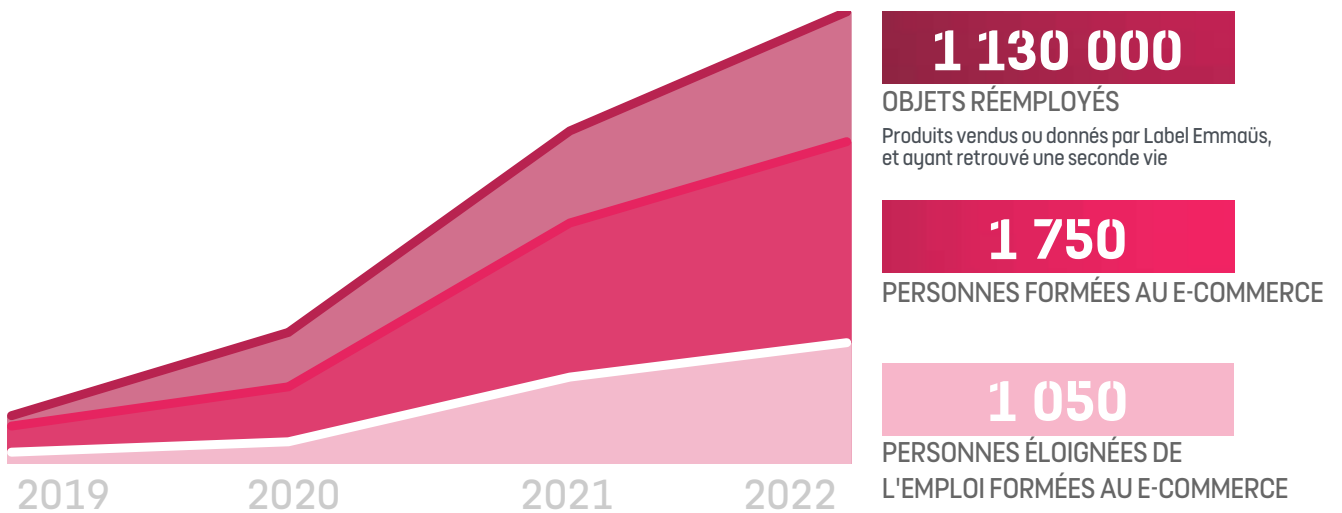


Ouverture de deux boutiques physiques à Paris. Une [librairie physique](#) (20e), pour contribuer au réemploi des livres collectés par Label Plateforme 93, et proposer au public d'un espace d'échange et de rencontres. Et une [boutique au Carrousel du Louvre](#), aux côtés de Crushon et Murphy, acteurs de la Seconde Main et du reconditionné. L'occasion de raconter en images l'histoire du Mouvement Emmaüs dans le monde.



2022

L'ensemble de ses activités ont contribué aux différentes missions de Label Emmaüs, et à son impact positif.



1 130 000

OBJETS RÉEMPLOYÉS
Produits vendus ou donnés par Label Emmaüs, et ayant retrouvé une seconde vie

1 750

PERSONNES FORMÉES AU E-COMMERCE

1 050

PERSONNES ÉLOIGNÉES DE L'EMPLOI FORMÉES AU E-COMMERCE

01. UN MODÈLE COOPÉRATIF

UNE GOUVERNANCE PARTAGÉE

1 503 sociétaires fin 2022 contre 1 084 l'année précédente :

6 Mouvement Emmaüs

Groupes fondateurs de la coopérative : Emmaüs France, Chalon, Cernay, Toulouse, Connect et CEP

107 Partenaires de l'ESS

Vendeurs sur la marketplace, de réseaux tels que le Réseau National des Ressourceries ; entreprises partenaires opérationnels (formations, communication...)

62 groupes vendeurs

Communautés, chantiers et entreprises d'insertion, et comités d'amis du Mouvement Emmaüs

1 308 Personnes Soutien Citoyen.nes souhaitant contribuer au projet

20 Salarié.es

Les instances de gouvernance

Le conseil de surveillance a été élu à l'assemblée générale du 23 juin 2020 pour 3 ans. Cette instance, présidée par Nicolas Lebeau, composée de 16 membres, s'est réunie 4 fois en 2022. Début 2023, Pierre-Yves Lenglard vient remplacer Marc Prévot en tant que membre de droit d'Emmaüs France. Dans le respect des statuts de la coopérative, Bérénice Sizaret et Ronald Kponou mettent fin à leur mandat suite à l'élection du nouveau directoire en mars 2023.

CONSEIL DE SURVEILLANCE

MOUVEMENT EMMAÜS



Marie Cohen-Skalli
Emmaüs Connect



Pierre-Yves Lenglard
Emmaüs France



Marc Prévot
Emmaüs France

SALARIÉE



Bérénice Sizaret
Directrice
Label Plateforme 93



Ronald Kponou
Responsable d'atelier
Label Plateforme 93



Céline Motte
Co-directrice Marketplace

GROUPE VENDEUR



Nicolas Lebeau
Les Ateliers du Bocage



Lionel Cocherie
Retrilog



Sylviane Perati
Emmaüs Laval



Emilie Morand
Le relais Val de Seine



Cyrille Soukhotine
Ammaüs Nièvre

PARTENAIRE



David Romieu
Réseau National des
Ressourceries et Recycleries



Jérémy Lachal
Bibliothèques sans
Frontières



Gabriel Talleux
AfB

PERSONNE SOUTIEN



Yvon Clech



Christophe Levecq



Grégoire Meunier

Le **directoire** élu par le conseil de surveillance a des pouvoirs étendus pour agir en toutes circonstances dans l'intérêt de la Société. Le conseil de surveillance est à présent composé de 5 membres, salarié.es de Label Emmaüs, et présidé par Maud Sarda.

LE DIRECTOIRE



Thomas Marcotte
Co-fondateur et Directeur
Plateforme 47



Grégoire Lievens
Directeur Label École



Bérénice Sizaret
Directrice Plateforme 93



Iris De Corlieu
Co-directrice Marketplace



Maud Sarda
Co-fondatrice et directrice
générale

Le **conseil de surveillance** peut décider de la création en son sein de commissions dont il fixe la composition et les attributions. Face à la situation économique du marché du e-commerce et l'enjeu de rentabilité de la coopérative, Label Emmaüs s'est doté d'une commission Économique et Financière (Eco&Fi).

La **commission Eco&Fi** a pour mission première d'accompagner le directoire dans les analyses, l'identification des leviers et les prises de décision à fort impact sur la trésorerie court et moyen terme.

Depuis sa création, la commission économique et financière s'est réunie 4 fois en relation étroite avec le conseil de surveillance, afin d'étudier les écarts entre la feuille de route initiale et la situation actuelle et de suggérer des arbitrages en faveur de la consolidation du modèle de la coopérative.

COMPOSITION DE LA COMMISSION ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE

Groupes vendeurs Emmaüs

Nicolas Lebeau
Émilie Morand
Cyrille Soukhotine

Partenaires

David Romieu

Salariée

Maud Sarda

Mouvement Emmaüs

Thomas Ladreyt
Cyril Guillerm
Pierre-Yves Lenglard

Commissaire aux Comptes (CAC)

Antoine Butrot

INVITÉS

Fabienne Picard (Société d'expertise comptable)

Le **comité d'éthique** s'est réuni 4 fois en 2022, afin de poursuivre la réflexion autour de la définition des critères de validation de nouveaux vendeurs pour la marketplace, et afin de rédiger le règlement d'intérieur du conseil de surveillance, qui sera adopté en mars 2023.



INFORMER ET FORMER NOS SOCIÉTAIRES

Cette année, Label Emmaüs s'est efforcée de remplir le cinquième principe coopératif qui est "l'éducation, la formation et l'information". En proposant des formations à nos sociétaires, nous leur permettons de contribuer efficacement au développement de la coopérative en dotant chacun.e d'une meilleure compréhension de Label Emmaüs. Par ailleurs, la diffusion d'information sur les enjeux de notre coopérative a pour objectif d'entretenir l'enthousiasme et l'engagement de nos sociétaires ainsi que de stimuler leur participation active dans le projet. Dans cette perspective, des temps de formation et d'information formels ont été mis en place avec l'organisation de webinaires thématiques et l'envoi de lettres d'information aux sociétaires sur les sujets d'actualité de la coopérative.

Pour varier le format et répondre aux envies de chacun.e, Label Emmaüs a également organisé des temps de rencontre conviviaux. Cette première année de retour à la normal suite à la pandémie a ainsi été ponctuée par des apéritifs sociétaires ou des tables rondes dans des lieux d'échange tels que le Carrousel du Louvre ou notre librairie solidaire. Ces moments sont toujours l'occasion de partager sur notre modèle coopératif et les valeurs communes qui nous lient avec nos sociétaires. Par ailleurs, nous sommes heureux.ses de pouvoir partager à nouveau des moments en physique avec du public lors de salons, forums ou festivals. Chaque sociétaire peut s'engager dans la vie de la coopérative et participer activement au développement local de Label Emmaüs. Ces événements sont l'opportunité de faire connaître notre coopérative et de rencontrer d'autres acteurs de la solidarité et de la transition.

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2022



L'assemblée générale ordinaire s'est déroulée le 21 juin 2022. Cette dernière a pu se tenir de nouveau en présentiel, au Palais de la Femme à Paris, mais également en ligne afin de permettre au plus grand nombre de sociétaires de suivre ce rendez-vous décisif pour la coopérative. Pour que les sociétaires puissent s'approprier pleinement les enjeux, Label Emmaüs a mis en place 2 webinaires préparatoires qui ont permis de re-présenter notre modèle de coopérative, la gouvernance, les activités, les enjeux économiques mais aussi ceux liés à la formation au e-commerce et au réemploi.

Une centaine de sociétaires, venus de partout en France, se sont réunis au Palais de la Femme.



Cela nous a permis d'atteindre le quorum de l'assemblée générale ordinaire fixé à 20%. Lors de l'après-midi, Label Emmaüs a souhaité donner la parole aux sociétaires sur cinq enjeux majeurs de la coopérative en 2022. Pour ceci, des ateliers ont été organisés autour des thématiques du transport, du changement d'échelle, de l'engagement ou encore de la formation et de nos messages de plaidoyer.





PERSPECTIVES 2023

Pour 2023, nous avons établi plusieurs objectifs. Premièrement, Label Emmaüs cherche à **sensibiliser le grand public, mais aussi les décideurs, aux vertus de la coopération**. Les coopératives doivent être les porte-paroles d'un modèle économique favorisant une transformation véritablement juste. Dans ce cadre, nous mettons en place des contenus pédagogiques sur les réseaux sociaux, notamment LinkedIn. Ils ont pour but, d'une part, d'aider nos sociétaires à mieux appréhender les notions et défis gravitant autour de Label Emmaüs et, d'autre part, de pousser les citoyen.nes à reprendre le pouvoir en s'impliquant dans des structures coopératives comme la nôtre. Par ailleurs, nous souhaitons doter régulièrement nos sociétaires de kits de communications relatifs aux différentes actualités de Label Emmaüs afin qu'ils puissent s'impliquer à leur échelle et nous aider à gagner en visibilité. Dans l'optique d'**outiller au mieux nos sociétaires**, nous travaillons par ailleurs à l'amélioration de l'espace qui leur est dédié sur notre marketplace.

LES SALARIÉ·ES

52

salarié·es
dont 19 CDDI, 17 CDI, 6CDD, 9
alternances, 1 stage

dont **62%**

de femmes
(+7pts par rapport à
2021)

60%

de femmes parmi
les 10 salaires les
plus élevés

Formation des salarié.es permanent.es

En 2022, Label Emmaüs a poursuivi son travail de montée en compétences et d'**amélioration du bien-être** de ses salarié.es. Le nombre de jours de formation des salarié.es permanent.es a été multiplié par 2 (pour les salarié.es en parcours d'insertion, cf chapitre 5). Aussi, la coopérative a proposé à l'ensemble de ses salarié.es les formations Clés en Main de l'OPCO Uniformation, et 7 salarié.es en apprentissage, CDD et CDI ont pu bénéficier de formations de 2 à 3 jours, en management, gestion de projet, gestion de budget, outil Excel, prise de parole en public.

Formation du Comité de direction

Alors qu'en 2021, le budget de formation a principalement été alloué aux managers et cadres intermédiaires, Label Emmaüs a mis l'accent cette année sur la formation des membres du comité de direction. Ces 6 personnes ont pu bénéficier de 4 jours de formation avec une formatrice indépendante en leadership, management et résolution de problèmes ; formation qui sera prolongée en 2023 par un coaching individuel.



Ce parcours de formation est également l'occasion de renforcer l'esprit collectif de ce comité. L'année 2022 a aussi vu l'**institutionnalisation du Séminaire Codir**, qui se tient désormais chaque année au printemps : deux jours de réflexion où les membres de la direction réfléchissent à des sujets transverses, pour compléter les réunions mensuelles de suivi d'activité.

Formation des encadrants techniques

Label Emmaüs a également alloué une enveloppe de formation pour la réalisation d'une **VAE*** par un **encadrant technique** de Label Plateforme 93, qui a obtenu son diplôme début 2023. Côté sécurité ont été mises en place une sensibilisation risques routiers à destination des chauffeurs et encadrants, une sensibilisation risques incendie, et le passage et obtention de 3 CACES (Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité).

Le CSE et les ressources humaines

L'année 2022 a également été marquée par la publication du **rapport du CSE** réalisé à partir des entretiens individuels effectués avec 55 salarié.es, tout type de contrat confondu. Ce rapport a mis en lumière les points forts de Label Emmaüs (en particulier l'ambiance et la relation aux collègues de travail), et les axes possibles d'amélioration. L'équipe des Ressources Humaines et la direction s'en sont emparé afin de mettre en place un plan d'action répondant à ces remontées des salarié.es. Une centralisation de la gestion du matériel par les RH, a permis avec l'appui du CSE une amélioration du confort de travail matériel (matériel informatique, accès wifi...). L'accent a été mis sur la clarification du cadre de travail pour l'ensemble des salarié.es : transmission des accords d'entreprise et charte au moment de l'accueil des nouvelles personnes, clarification écrite et affichages (horaires, télétravail), réunion avec les managers pour les former à la transmission des informations RH auprès de leurs salarié.es.

La réunion à destination des **tuteur.rices d'alternance** réalisée en 2021 a été institutionnalisée cette année : elle sensibilise les tuteur.rices à axer le management de leurs alternant.es dans la dynamique de montée en compétences et d'insertion professionnelle attendue par les écoles.



L'équipe RH a également travaillé avec le comité de direction et le CSE afin de publier la **grille de salaire** de Label Emmaüs. Cette grille clarifie les rémunérations associées à chaque échelon. Le système de fourchette de rémunération pour un même échelon (variation possible en fonction de l'expérience, du degré d'autonomie et de maîtrise du poste), et la création de nouveaux échelons, permettent désormais aux managers de proposer à leurs salarié.es une évolution salariale qui accompagne la montée en responsabilité, tout en garantissant l'équité entre les différentes équipes. Cette grille est transmise à toute nouvelle personne arrivant à Label Emmaüs.

Début 2023, la coopérative a aussi appliqué une **augmentation de 6%** à toutes les personnes en poste permanent depuis au moins un an, afin de compenser l'inflation nationale du même montant.

*VAE : La validation des acquis de l'expérience est une mesure qui permet à toute personne de faire valider les acquis de son expérience pour obtenir une certification professionnelle.

LA LEVÉE DE FONDS

Après plusieurs mois de travail sur nos projections budgétaires à 6 ans, et de négociations avec plusieurs financeurs institutionnels, Label Emmaüs a finalement bouclé une levée de fonds de 1,6 millions d'euros à la fin de l'année 2022 et prévoit d'atteindre les **2 millions** avec une campagne de financement citoyenne sur LITA.co au printemps 2023.

Trois **financeurs institutionnels** ont décidé de nous suivre dans l'aventure : France Active et INCO, deux financeurs historiques de Label Emmaüs, pour **400K€** chacun de titres participatifs et de billets à ordre, et la Banque des territoires, pour un premier investissement dans notre coopérative de **600K€** de titres participatifs.



À ces 1,4 millions d'euros, se sont ajoutés 100K€ de parts sociales souscrites par Emmaüs France, renouvelant ainsi sa participation à l'origine de Label Emmaüs 6 ans plus tôt, et environ 100K€ supplémentaires d'autres sociétaires réaffirmant leur soutien et confiance !

Lever des fonds pour les structures à impact sous statut coopératif relève encore du parcours du combattant. Et même si 2 millions est une belle somme pour une coopérative, elle reste modeste par rapport aux levées de fonds des start-up de la tech. Nous nous sommes donc servis de notre expérience pour porter la voix des coopératives et mettre en lumière nos difficultés de financement, notamment en publiant une tribune à ce sujet dans Les Echos pour appeler les pouvoirs publics à mettre autant de moyens dans une **French Coop** que dans la French Tech.

Car à l'heure où la finance et les pouvoirs publics n'ont plus que le mot impact à la bouche, une structure vertueuse, en particulier sous forme coopérative, a étrangement plus de difficultés à lever des fonds, y compris auprès des fonds d'investissement à impact. Pourtant, le monde coopératif, né il y a plus de 150 ans, présente moins de risques pour un placement financier, puisqu'une société de personnes a un taux de pérennité à 5 ans supérieur à celui d'une entreprise de capitaux.



Quel est donc le problème ?

Son capital est constitué de parts sociales et non d'actions, **sans système de valorisation**: 100 euros investis au capital vaudront toujours 100 euros, quel que soit l'augmentation de son CA dans le temps. Car le système coopératif privilégie le réinvestissement des bénéfices dans l'outil de travail, le partage de la valeur, comme du pouvoir, entre les parties prenantes, plutôt que la spéculation et les dividendes à de lointains actionnaires. **Ne serait-ce pas justement la meilleure des garanties pour plus d'impact ?**



Face à ces **blocages financiers**, le soutien des pouvoirs publics devrait être beaucoup plus important pour soutenir le changement d'échelle des coopératives, et donc de leur impact, seule une défiscalisation de 25% sur le montant des parts sociales acquises existe, et elle n'est valable que les 7 premières années des structures. Un taux trop faible pour être suffisamment incitatif et faire connaître aux français.es cette forme d'épargne solidaire.

Pourtant, la **finance solidaire** a le vent en poupe ces dernières années, justement avec un cadre légal plus incitatif : depuis 2010, les entreprises qui proposent aux salarié.es un plan d'épargne, doivent aussi offrir la possibilité d'opter pour un fonds solidaire ; plus récemment, les assurances vie sont aussi obligées de proposer des contrats dits de partage, avec tout ou partie des intérêts reversés à une bonne cause.

Ainsi, on estimait en 2021 battre un record d'épargne solidaire avec **24 milliards** d'encours, soit 26% de plus que l'année précédente.

Cependant, ces montants représentent encore, moins de 0,5% de l'épargne totale en France. Cette épargne reste par ailleurs très liée à la finance classique puisque les fonds communs de placement (FCP) proposés par les établissements financiers fonctionnent sur le **principe du 90-10** entre le capital minime investi dans l'économie solidaire, et le reste placé en Bourse;



Les performances dépendent donc principalement du dynamisme du marché boursier...

Enfin, cette épargne solidaire est-elle réellement accessible à tout type de structure de l'Économie Sociale et Solidaire?



Malheureusement pas pour les coopératives comme Label Emmaüs, et ses acolytes Les Licoornes, qui sont des entreprises, et ne sont donc pas éligibles au mécénat comme les associations, ce qui les exclut de fait du fléchage des intérêts sur les livrets de développement durable ou d'assurances vie. Elles ont par ailleurs beaucoup de difficultés à faire entrer dans leur capital des investisseurs.euses puisque ce dernier est composé de parts sociales et non d'actions, sans système de valorisation ou pouvoir associé.

La Banque Publique d'Investissement (BPI) applique elle-même une lecture comptable, héritée des normes européennes, excluant de fait les coopératives de nombreux dispositifs de financement !

Le fléchage de fonds publics ne devrait pas suivre la loi des marchés. Il devrait être conditionné à la vertu écologique et sociale d'une entreprise, y compris dans le monde du numérique. À quand la mise en place par Bercy de mécanismes forts d'incitation fiscale et d'une communication associée auprès du grand public, pour soutenir l'investissement au capital des coopératives ?

En attendant, notre coopérative se félicite que certains investisseurs institutionnels et fonds d'investissement solidaires aient fait le choix du monde coopératif en participant à notre levée de fonds, en espérant que cela en inspire beaucoup d'autres. Et nous continuons à miser sur l'engagement direct des épargnant.es solidaires avec cette 6ème campagne sur LITA.co et la possibilité par ailleurs de rejoindre nos **1600 sociétaires** à tout moment en quelques clics sur notre site !

02. UNE COMMUNICATION AXÉE PLAIDOYER NOTRE MESSAGE ET NOS VALEURS

10 000

nouvelles personnes
abonnées à nos
réseaux sociaux

96 000

abonné-es à la
newsletter

140

nouvelles parutions
d'articles de presse

4,8 MILLIONS

de sessions sur la
Marketplace

Label Emmaüs cherche à avoir l'**impact social et écologique** le plus important possible, mais reste un petit acteur dans le monde du e-commerce. C'est donc avec un mélange de pragmatisme et d'utopisme, que nous essayons aussi d'influencer les pratiques des acheteur.euses et des entreprises dans leur ensemble, en portant haut et fort un plaidoyer pour une autre économie, en ligne comme dans le monde physique.

En 2022, avec les moyens du bord, nous avons réalisé nous-mêmes une série de **4 vidéos pour illustrer nos combats** :

- 1 pour incarner un contre-modèle face aux géants du e-commerce qui exploitent et détruisent
- 2 pour prôner en ligne une seconde main, synonymes de sobriété et de solidarité
- 3 pour défendre une vision d'entreprise qui partage les richesses et le pouvoir grâce à une gouvernance coopérative
- 4 pour prouver qu'une économie inclusive, qui lutte contre les inégalités sociales, notamment grâce à l'insertion professionnelle, est possible

Ces vidéos ont été une étape importante dans notre virage vers plus de plaidoyer. Elles ont d'abord été un moment fédérateur pour l'équipe qui a participé à l'écriture des scripts et au tournage. Ce travail nous a aussi prouvé que nous étions capable de créer nos propres contenus pour faire entendre notre voix, sans être forcément dépendant des professionnels de la communication ou des médias traditionnels. Leur diffusion sur nos réseaux sociaux a rencontré un grand succès et nous en avons tous ressenti beaucoup de fierté.



LES TEMPS FORTS DE LA COMMUNICATION

La rentrée : Rentrée dans la légende

2022 a marqué une diminution du pouvoir d'achat pour tous.tes, et donc une augmentation de la précarité des jeunes. En parallèle, un.e français.e sur 3 achète davantage de produits d'occasion suite à la crise sanitaire et à la hausse de l'inflation.

De plus, l'engagement écologique des citoyen.nes est de plus en plus tangible. On veut consommer mieux et à petits prix.

Ainsi, Label Emmaüs s'est engagée en organisant une opération spéciale pour soutenir les étudiant.es dans leurs achats essentiels de rentrée : 10% de réduction sur une première commande passée sur la marketplace, frais de port offerts à partir de 29€ d'achat dans l'univers mode, 10€ offerts dès 100€ d'achat sur le high-tech ou électroménager, livres à petits prix... autant d'offres pensées pour encourager à acheter différemment, non seulement de seconde main, mais aussi solidaire.



Green Friday : le Black Friday pour le bien commun

En 2022, Label Emmaüs a choisi d'adhérer au collectif du Green Friday. Ainsi, avec 500 autres acteur.rices de l'Economie Sociale et Solidaire, nous avons porté d'une même voix un message de consommation plus raisonnée et responsable auprès du grand public, en écho à la surconsommation effrénée engendrée par le Black Friday. Afin d'encourager le plus grand nombre à amorcer sa transition écologique et à reprendre le pouvoir sur ses achats, la sensibilisation est indispensable.



Campagne solidaire : quand les marques s'engagent

Avec le soutien de la société de conseil Accenture, Label Emmaüs a pu obtenir le soutien de plusieurs marques, qui nous ont permis de bénéficier de dons d'objets neufs et/ou de dons de visibilité sur leurs sites et réseaux sociaux.

Ainsi, des marques telles que Laps, Dynamo, 17h10 ou Lauren Vidal ont joué le jeu en nous donnant des objets invendus neufs que nous avons pu mettre en vente sur Label Emmaüs.

Nous avons également bénéficié gracieusement d'une médiatisation de la campagne solidaire via des publicités sur les réseaux sociaux et des sites partenaires, de l'affichage métro et des encarts publicitaires dans plusieurs magazines et journaux en fin d'année 2022.



Solidarité pour l'Ukraine

Le Mouvement Emmaüs engagé depuis toujours pour soutenir les victimes de guerre et les personnes contraintes à la migration, a largement été sollicité dans la gestion de l'accueil des réfugiés Ukrainiens. Un fonds d'urgence « solidarité Ukraine » a rapidement été créé par Emmaüs Europe afin de répondre aux besoins des groupes Emmaüs présents en Ukraine, en Pologne et en Roumanie. Label Emmaüs a pris part à l'effort collectif en organisant le 16 avril 2022, d'une journée de solidarité en ligne au profit de l'Ukraine.



Trois inaugurations

Bien que **Label Plateforme 47** ait commencé son activité en 2020 à Damazan dans le Lot-et-Garonne, l'inauguration ne s'est faite qu'en ce début d'année 2023 en raison de la pandémie. L'occasion toutefois de rappeler le lancement de sa librairie solidaire en ligne sur Label Emmaüs de cette plateforme en juin 2022.

Pour cette journée nous étions accompagné.es du Président de la Fondation La France s'engage, Monsieur François Hollande. Cet événement fût source de moments d'échange et de partage forts. A commencer par un petit déjeuner et une visite du Village du réemploi où est implanté l'activité, suivi d'une table ronde des partenaires sur les thématiques de la coopération territoriale et du réemploi solidaire.



Pour aller plus loin dans le réemploi de livres, Label Emmaüs inaugure sa **Librairie Solidaire** le 24 juin, au 18 rue des Cascades dans le 20ème arrondissement de Paris. Avec toujours pour objectifs de sensibiliser à l'achat solidaire et de favoriser l'insertion professionnelle, plusieurs animations ont été proposées tout au long de la semaine comme un atelier de collages de papiers revalorisés, une lecture de contes ou une participation à la dictée en plein air.

Et finalement une pendaison de crémaillère de notre "maison" dédiée à la consommation circulaire au cœur du **Carrousel du Louvre** le 19/10/2022 organisée avec CrushON et Murfy. Pour faire découvrir le concept de cette maison, plusieurs animations ont été proposées : buffet, DJ set, photobooth, twister & des jeux de société...



LES RÉSEAUX SOCIAUX

Les réseaux sociaux

La nouveauté en 2022 sur nos réseaux sociaux est le lancement de notre compte TikTok.

Au 1er janvier 2023, les réseaux Label Emmaüs comptaient :



Label Emmaüs a une présence importante sur les réseaux sociaux, qui représentent pour l'équipe communication un gros travail de création de contenus et de modération au quotidien. Ceux-ci nous permettent de garder le lien avec nos différentes communautés, les personnes nous suivant sur Instagram et Facebook n'étant pas les mêmes en termes d'âge notamment. On observe cependant que nos abonné-es sont très majoritairement des femmes.

Depuis un an, nous apportons une attention toute particulière à la création de formats vidéo, ce format étant valorisé par les algorithmes des réseaux sociaux. Nous capitalisons sur les vidéos pour faire découvrir autant que possible l'envers du décor et mettre en lumière nos vendeurs.



Actuellement notre priorité est de faire toujours plus de liens entre nos réseaux sociaux et notre marketplace, afin d'augmenter les ventes venant de ces canaux. Nous avons donc pris l'habitude de partager le lien de notre site dans les Stories Instagram chaque fois que cela est possible, notamment dans les sélections d'objets partagés.

*META : plateforme publicitaire Facebook Ads qui permet aux sociétés de profiter d'une large audience en créant des campagnes grâce à de nombreux outils

Dans l'optique de toucher une audience plus jeune qui ne connaît pas forcément Emmaüs mais a déjà le réflexe seconde main, Label Emmaüs a lancé son compte TikTok fin 2022.



Sur TikTok, les publications sont uniquement des vidéos et surfent sur des tendances et musiques du moment que l'on s'approprie de façon plus libre et spontanée que sur les autres réseaux. Nous mettons également l'accent sur nos livres ici car il y a sur TikTok un mouvement de passionné-es de lecture appelé #booktok. Nous mettons ainsi régulièrement en avant une personne de l'équipe présentant une recommandation de livre qu'elle a aimé. L'humain est toujours au centre chez Label Emmaüs.

Enfin, le soutien de personnalités et influenceur-euses est important pour nous afin de gagner en notoriété lors de nos campagnes de communication.

D'ailleurs, nous parvenons à mobiliser régulièrement des personnalités pour faire rayonner notre projet auprès du grand public. Ce fut par exemple le cas avec Clara Luciani et Baptiste Lorner en avril dernier, qui ont partagé leurs pépites repérées sur Label Emmaüs sur Instagram. C'est un axe que nous souhaitons développer à l'avenir, avec un petit budget alloué à l'influence.

En 2023, pour la première fois, nous allouons un budget aux publications payantes sur nos réseaux sociaux via META* afin de faire rayonner notre projet auprès du plus grand nombre et d'aller toucher de nouvelles personnes. Cela devrait également nous permettre d'augmenter nos ventes venant des réseaux sociaux.



UNE VOIX QUI RÉSONNE

MAUD SARDA
DIRECTRICE DE LABEL EMMAÛS



TOP VOICES
SOCIAL ET HUMANITAIRE

Depuis un an, Maud Sarda se fait remarquer sur LinkedIn pour ces prises de parole engagées. Elle est même nommée TOP Voices "Social et Humanitaire" par LinkedIn.

D'OÙ VIENT L'IDÉE DE PRENDRE LA PAROLE SUR LINKEDIN ? POURQUOI ?

Je ne suis pas initialement très fan des réseaux sociaux. À la création de Label Emmaüs, j'ai tout de même fait l'effort de créer un compte sur LinkedIn pour me connecter à d'éventuels partenaires qui pourraient soutenir notre projet, des expert.es e-commerce, des fournisseur.euses de solutions digitales, des financeurs, etc. Je ne me rappelle plus trop comment j'ai commencé à prendre la parole, mais j'ai l'impression que c'est venu assez naturellement afin de raconter les coulisses de notre projet mais aussi relayer des articles de presse sur notre aventure. J'ai apprécié la possibilité donnée par ce réseau de développer ces idées, de ne pas être soumise au diktat de la photo ou la petite phrase. Cela s'est fait progressivement, et de manière plus accélérée depuis 1 an, en écho à la place de plus en plus importante donnée au plaidoyer dans notre communication.

Y-A-T-IL UN POST/ UN MESSAGE QUI VOUS A PLUS MARQUÉ QUE D'AUTRES ?

Plus qu'un post en particulier, ce sont les posts "coups de gueule", qui m'ont marqué par la résonance qu'ils peuvent avoir. Je les ai en plus souvent écrits de manière très spontanée, parce qu'une actualité vient percuter notre combat, parce qu'elle est criante d'injustices et que soudain Emmaüs est tellement légitime pour prendre la parole car il agit au quotidien pour créer un autre monde. Quand des acteurs ultra capitalistes s'habillent de vert pour faire croire à un réel engagement, quand des rapports sortent sur les inégalités sociales croissantes, quand les pouvoirs publics préfèrent soutenir des start-ups sans aucune création de valeur sociale et écologique plutôt que des coopératives et entreprises à impact... il y a tellement de sujets de colère, c'est parfois difficile de choisir !



QUEL POST A EU LE PLUS DE RÉSONANCE ? POURQUOI À VOTRE AVIS ?

Bizarrement, alors même que le sujet est un peu technique, je pense que le post qui a eu le plus d'écho a été celui sur BPI France, le fait que cette banque publique, bras armé de l'Etat pour financer l'innovation au service de l'intérêt général, investisse des millions dans une start-up qui propose d'adopter des chiens virtuels dans le Web3, alors qu'elle a refusé un financement de 40K€ à Label Emmaüs... Beaucoup de structures à impact ont témoigné du même traitement dans les commentaires, je ne me souviens pas d'un seul commentaire pour défendre ce positionnement de la BPI, l'ineptie était telle qu'il n'y a pas eu débat mais énormément de commentaires de soutien et de partages, avec près de 500 000 vues. La BPI ne m'a pas pour autant contactée à ce jour! Peut-être qu'un deuxième post est nécessaire.

COMMENT CHOISISSEZ-VOUS LES SUJETS DE VOS PRISES DE PAROLE ?

Ils sont très liés aux valeurs portées par Emmaüs et que nous essayons d'incarner sur le web avec Label Emmaüs: la solidarité, l'entraide, le partage, la justice sociale, l'économie circulaire, le réemploi, la seconde main, l'impact, la gouvernance coopérative, l'insertion professionnelle, l'inclusion.

UNE VOIX QUI RÉSONNE

J'aime tout particulièrement mettre en valeur le travail incroyable des équipes de la coopérative, des personnes en insertion dans toutes les structures partenaires. Je trouve les coulisses de notre activité passionnante. J'aime raconter les belles histoires, les parcours de vie tellement incroyables de personnes qui passent par nos structures. J'aime aussi mettre en valeur les partenariats qui ont du sens, les entreprises qui s'engagent réellement à nos côtés. Chaque prise de parole doit avoir du sens, du fond, être cohérente et sincère.

COMMENT PRÉPAREZ-VOUS LES CONTENUS SUR LESQUELS VOUS INTERVENEZ ?

Je suis très aidée par les équipes de Label, en particulier à la communication, au graphisme, à la gouvernance coopérative, qui m'alimentent en idées et en visuels. Et plus largement plein de salariées de Label aujourd'hui m'envoient des petits messages en me relayant une actu en me disant : "C'est dingue non? ça mérite un post non?!". Mais globalement, je ne prépare pas beaucoup en avance mes contenus, quasiment jamais d'ailleurs. J'ai une idée des actualités du moment, celles que je pourrais programmer sur une semaine. Au mieux, je réfléchis un peu la veille au sujet, surtout pour avoir un visuel adapté. Mais la plupart du temps, j'écris mes posts le jour même, parfois sur un coup de tête. Parfois je reste 1 semaine sans rien écrire, voire plus, parfois j'écris tous les jours. Il n'y a pas de règle et je pense que c'est aussi cette spontanéité qui plaît.

"Parce qu'une actualité est criante d'injustices, soudain Emmaüs est tellement légitime pour prendre la parole et il agit au quotidien pour créer un autre monde."

QUELLES RÉPERCUSSIONS VOS PRISES DE PAROLES ONT-ELLES ?

J'ai l'impression que ces prises de parole ont participé à la visibilité de Label Emmaüs, en tout cas sur ce réseau et dans un certain milieu professionnel. Grâce à cela, de belles opportunités sont nées comme par exemple le bateau aux couleurs de Label Emmaüs qui naviguera à la prochaine Transat Jacques Vabre ! Et beaucoup d'autres beaux partenariats, missions de mécénat, propositions de bénévolat et divers soutiens, apportés à notre coopérative. C'est aussi une aide pour le recrutement ou encore la mobilisation de nouveaux sociétaires. C'est aussi important que le monde associatif traditionnel ait des porte-voix sur ce type de réseau où l'on entend beaucoup les nouvelles structures à impact mais moins les acteurs historiques de la solidarité. Tout l'enjeu est que cette visibilité ne finisse pas par desservir Label Emmaüs avec une personnalisation trop forte. C'est aussi pour cela que nous avons lancé une nouvelle dynamique sur LinkedIn de façon plus générale, avec plus de contenus aussi sur le compte de la coopérative et l'animation d'un collectif de salariés pour les accompagner dans l'écriture de posts s'ils le souhaitent, afin de montrer plusieurs visages de notre projet collectif !

AVEZ-VOUS L'IMPRESSION D'AVOIR CRÉÉ UNE COMMUNAUTÉ ?

Oui, je sens de plus en plus de soutien de la part de nombreuses personnes qui n'hésitent pas à commenter d'autres posts sur les thématiques dont je parle souvent et se faire les ambassadeur.rices des valeurs que nous portons. De façon globale, il y a énormément de bienveillance dans cette communauté et les attaques sont rares, certainement aussi grâce à l'aura d'un mouvement comme Emmaüs.



03. UN E-COMMERCE CIRCULAIRE

LABEL MARKETPLACE

250K

objets vendus
pour 124K
commandes

176

vendeurs actifs
sur la
marketplace

1520

personnes formées
aux métiers du e-
commerce
(depuis le lancement)

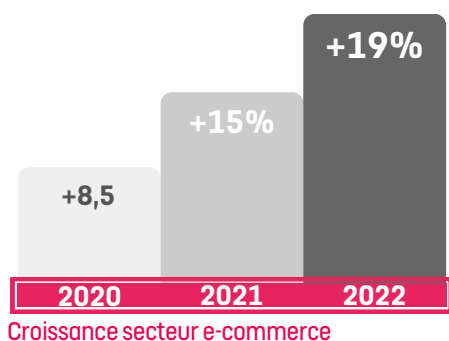
9,1/10

taux de
satisfaction des
client.es

Le bilan 2022

L'année 2022 est une année charnière pour la marketplace. Après une période de confinement où le secteur du e-commerce était en plein boom, les ventes de produits sur internet sont en recul de 7% par rapport à 2021. En parallèle, la concurrence continue de croître et les nouveaux acteurs de la seconde main en ligne gagnent des parts de marché sur les acteurs traditionnels. Le nombre de sites marchands actifs progresse de 5% avec plus de 10 000 nouveaux sites en un an.

Après les fortes croissances des années 2020 et 2021 marquées par plusieurs confinements, le secteur a connu un recul substantiel au 1er semestre 2022 avant de stabiliser son activité en deuxième partie d'année.



Dans le détail, les ventes en ligne des enseignes magasins surperforment avec une progression de **35%** en 2022 par rapport à 2019.

Dans ce contexte difficile Label Emmaüs a réussi à tirer son épingle du jeu en maintenant un niveau d'activité quasi équivalent au niveau de 2021 (-3,5% de volume d'activité) et en hausse de 201% par rapport à 2019.

Cette année a forcé l'équipe de la marketplace à questionner son mode d'organisation et ses pratiques après un premier semestre d'activité difficile (-10% de volume d'activité).

Cette période de questionnement a permis de lancer plusieurs chantiers importants :

Réorganisation de l'équipe

Refonte du site

Implémentation de nouveaux outils

Mise à plat des indicateurs de pilotage

Revue des modes de fonctionnement de chaque équipe en particulier sur l'accompagnement

"Le nombre de sites marchands actifs progresse de 5% avec plus de 10 000 nouveaux sites en un an."

Les vendeurs : l'accompagnement et la formation

95
%

opérateurs et opératrices
satisfait.es de leur
activité de vente en ligne

L'accompagnement des vendeurs sociétaires reste une priorité dans notre fonctionnement. Nous avons à cœur d'offrir une formation et un suivi à toutes les structures qui vendent sur notre marketplace.

Les compétences métier développées sont uniques sur le secteur de l'insertion professionnelle, à travers l'activité Label les opérateur.rices développent des compétences variées : la sélection des articles à mettre en ligne, la fixation des prix, la prise de vues (régler le cadre, lumière produit et fond), la saisie de l'annonce en ligne sur LaBO*, le rangement et l'organisation de l'espace de stockage, la réalisation de l'inventaire, la gestion des commandes, l'édition des bordereaux d'expédition, l'emballage des produits etc.

Au-delà de ces compétences métier, les opérateur.rices développent des compétences transverses qu'ils pourront appliquer dans tout type de secteur d'activité: l'autonomie, la communication client.e, la prise d'initiatives, l'organisation, la résolution de problèmes, la persévérance, la prise de décisions, la rigueur etc. Au-delà de toutes ces compétences, ce qui revient régulièrement lorsque l'on pose la question c'est la prise de confiance en soi.

Face à la diversité des produits, nos vendeurs peuvent se retrouver démuni pour fixer le prix de leurs articles, en particulier pour des articles rares (bijoux, vêtements haut de gamme, œuvres picturales). Depuis octobre, la maison de Vente Auctie's accompagne les vendeurs dans l'identification, l'estimation et la certification de produits. Cette aide s'accompagne aussi de temps de formation lors des réunions mensuelles que nous organisons avec les vendeurs afin de découvrir les différentes matières ou supports artistiques.

Formations et ateliers en présentiel dans les régions

Label Emmaüs organise régulièrement des formations à distance pour accompagner les vendeurs dans la gestion de leur boutique en ligne et l'organisation de l'activité Label Emmaüs dans leur structure.

En parallèle, deux sessions de formation en présentielles ont eu lieu à Emmaüs Sassenage (38) et dans les locaux de Label Emmaüs (93). Ces formations ont été l'occasion de rencontres, d'échanges et d'apprentissage de nouvelles compétences. Le plus : les apprenant.es ont pu directement mettre en pratique ces connaissances. Afin de pérenniser les liens et partager les bonnes pratiques entre les structures, nous souhaitons organiser une réunion de région par trimestre qui rassemblera les structures vendeuses et les prospects de la région.

Qu'est-ce que t'apporte la gestion de la boutique en ligne à titre personnel ?

" Cela m'a vraiment redonné confiance en moi. Avant que Label soit lancé à Calais, j'avais perdu confiance en moi au vu de mon parcours et depuis que je suis sur l'activité, je me sens plus utile et épanoui, je sais qu'on peut mener des actions grâce à Label. On s'en rend moins compte quand on est à notre poste habituel. Label Emmaüs c'est très valorisant car on m'a accordé cette confiance donc je ne veux pas décevoir les gens. J'avais même projeté d'intégrer Label Ecole en septembre dernier, on a dû reporter mais ça n'est que partie remise ! "

Témoignage de Christophe,
compagnon d'Emmaüs Calais
et opérateur de leur
boutique en ligne.



*LaBO : interface développée pour faciliter la mise en ligne des annonces, gérer son catalogue d'annonces

Les outils aux services de la marketplace

La priorité de l'année 2022 a été la refonte du front-office* de la marketplace avec l'objectif de le rendre accessible sur mobile et qu'il réponde au mieux aux demandes des nouveaux et nouvelles utilisateur.rices. La vente en ligne de produits est déjà aujourd'hui un relais de croissance important (14% du commerce de détail) pour le commerce en France. Cependant, le commerce physique est bien vivant : les consommateur.rices veulent pouvoir acheter sur les deux canaux, et l'expérience client est donc un enjeu majeur pour Label Emmaüs.

Un nouvel outil de CRM** nous permet de mieux suivre le processus d'intégration des vendeurs et de les accompagner. Il nous permet également de mieux gérer la relation client en permettant aux opérateurs SAV de gérer les demandes entrantes des client.es. Cet outil a également été connecté avec la hotline qui avait été mise en place en 2021.

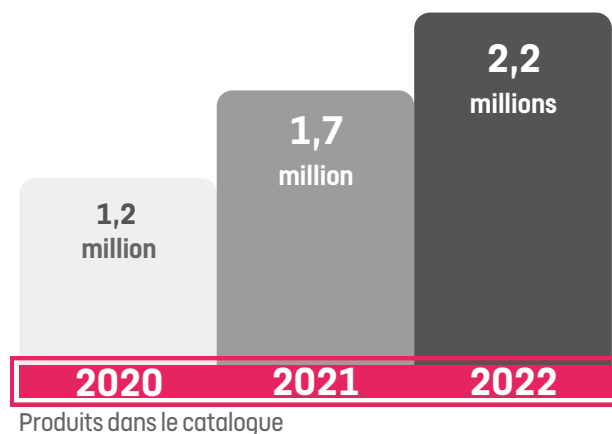
L'outil de création d'annonces LaBO est amélioré en continu afin d'accompagner les vendeurs dans la création de leurs annonces. L'ergonomie de l'interface a été repensée pour optimiser le temps passé à créer une annonce et à gérer son stock pour chaque vendeur.

" Notre enjeu est de faire en sorte que nos client.es trouvent ce qu'ils et elles cherchent sur Label. "



Les grands enjeux à venir

Notre enjeu est de faire en sorte que nos client.es trouvent ce qu'ils et elles cherchent sur Label. Le catalogue n'augmente pas aussi vite que notre audience, nous avons donc pour objectif prioritaire d'augmenter la taille de notre catalogue. Pour ce faire plusieurs axes comme celui de simplifier le parcours de la création d'annonces. L'année 2023 sera l'occasion de travailler sur un projet d'industrialisation de la création d'annonce en s'appuyant sur des outils d'intelligence artificielle qui permettent de réduire le temps de création d'annonces (divisé par 5) et d'améliorer la qualité. En parallèle, nous poursuivons nos efforts pour accompagner chacune de nos structures à alimenter leur catalogue et à convaincre de nouvelles structures de nous rejoindre.



Nous avons également un enjeu de fidélisation de nos client.es (nos client.es achètent en moyenne 2,7 fois sur Label Emmaüs) mais aussi de convaincre ceux et celles qui nous soutiennent (sociétaires ou abonné.es à notre newsletter) de devenir client.e. Pour cela, notre outil de CRM nous permettra de personnaliser notre stratégie marketing et de donner envie à de nouvelles personnes de participer activement à ce beau projet au service des hommes et des femmes et du réemploi.

*Front-office : la partie d'un site internet qui est visible par les internautes

**Outil CRM (Customer Relationship Management) : permet la gestion des contacts, des ventes, la productivité et bien plus encore, avec comme objectif : améliorer les relations commerciales

LABEL TRANSITION

9 736 €

collecté pour financer
des projets solidaires

4

projets solidaires
soutenus

3 365

annonces
créées

736

objets
réemployés

9/10

satisfaction
donateur.rices

Trèmma : bilan 2022

En 2022, Trèmma a accompagné quatre nouveaux projets de transition numérique portés par des associations partenaires :



Emmaüs Solidarité :
Financer le programme de
formation "FLE et
numérique"



Label Transition :
Financer un fonds de
dotation aux métiers du
numérique pour les
personnes les plus précaires



Amitié Partage :
Former au numérique et à la
communication digitale
pour valoriser nos actions



Association Espaces :
Permettre à la P'tite
Boutique Ressourcerie des
Créateurs de diversifier son
activité en ligne

L'année 2022 a été l'occasion de faire le **bilan** de l'activité de la plateforme et a mené à la décision de la **mettre en veille** pour une durée indéterminée.

Cette décision fait suite à un double constat :

- la tête de réseau Emmaüs France a émis la demande de suspendre la plateforme pour des raisons internes au Mouvement Emmaüs
- le nombre de donateur.rices, d'objets réemployés et de fonds levés pour les projets soutenus n'est malheureusement pas à la hauteur des ambitions de la plateforme au regard du temps de travail de nos équipes sur le projet

Les deux ans d'activité de Trèmma nous ont cependant permis de développer un **savoir-faire technique**, une **solution digitale fonctionnelle**. Nos équipes poursuivent par ailleurs la réflexion sur le don en ligne.

**" Au total nous avons financé
16 projets de lutte contre la
fracture numérique, à hauteur
de près de 35 000€ ! "**



Le réemploi solidaire en ligne, activité support d'insertion professionnelle

À l'été 2022, Label Transition a lancé sa propre boutique en ligne sur la marketplace label-emmaus.co. Cette boutique a vocation à donner une seconde vie et vendre à prix solidaire des invendus neufs de marques et des dons de particuliers, tout en permettant d'ouvrir un poste d'opérateur.rice e-commerce en parcours d'insertion professionnelle. L'ouverture de ce poste a vocation à permettre aux personnes salariées de monter en compétences sur les métiers de la vente en ligne : tri des produits, gestion du stock et de l'espace de stockage, mise en ligne des produits, gestion des commandes et du service après vente.

Depuis l'ouverture de la boutique en ligne, le fonds de dotation a accompagné deux salariées en parcours :



▪ Sona

Après avoir travaillé au sein de la Plateforme logistique du 93 de Label Emmaüs, Sona a rejoint l'équipe du fonds de dotation d'août à octobre 2022 à mi-temps. A l'issue de son parcours d'insertion, Sona a trouvé un poste de responsable de rayon en contrat permanent au sein de l'épicerie solidaire du CCAS de Noisy-le-Sec.



▪ Hichma

Après des expériences dans la garde d'enfants, Hichma a pris la suite de Sona en octobre 2022 à mi-temps. À partir du printemps 2023, Hichma sera dédiée à temps plein sur cette activité de vente en ligne.

Suite à l'entrée en vigueur de la loi AGECE (Anti-Gaspillage pour une Économie Circulaire) et afin d'alimenter sa boutique en ligne, Label Transition est à la recherche de marques partenaires souhaitant faire don de leurs invendus. Le fonds a d'ores et déjà noué des partenariats avec plusieurs marques, ayant permis de collecter plus de 6 000 invendus pour sa boutique en ligne, parmi lesquels 480 produits ont été réemployés.

Ces dons font l'objet d'un reçu fiscal à hauteur de 60% de la valeur des dons.

“Cette boutique en ligne permet ainsi d'apporter une solution solidaire aux obligations réglementaires, tout en œuvrant au réemploi et à l'insertion professionnelle”

dynamo

L A P S

idKIDS

PRINTEMPS

SUPERGA®

showroomprive.com

élémentaire

UNE MARKETPLACE QUI ÉVOLUE DANS UN SECTEUR ULTRA CONCURRENTIEL

L'activité de la marketplace s'inscrit dans un secteur doublement concurrentiel qu'est le e-commerce de produits seconde main.

Le **marché du e-commerce est un marché en forte croissance**, particulièrement marqué par la crise du Covid en 2020. La crise sanitaire et la fermeture des espaces de vente physique ont entraîné un bouleversement des habitudes de consommation avec l'augmentation forte du e-commerce dans les pratiques d'achat. Face à ces événements, de nombreuses marques ont digitalisé leur activité à travers la vente en ligne, avec la création de leur site en propre ou grâce aux marketplaces existantes.

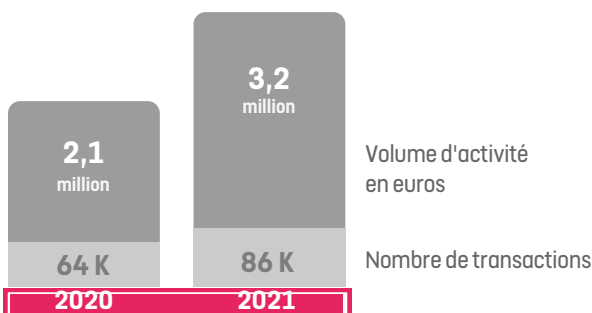
2020 le secteur a ainsi connu des pics d'activité sans précédent et a atteint 112 milliards d'euros, soit une hausse de 8,5% sur un an.

2021 le secteur du e-commerce a poursuivi sa progression avec un marché à 129,1 milliards d'euros mais s'est ralenti à partir du deuxième semestre 2021.

2022 la vente de produits toutes catégories confondues a continué de ralentir ; -12% sur le T1 2022 et -17% sur le T2 2022

Cette diminution des ventes de produits est aussi due à la baisse du pouvoir d'achat des consommateurs. trices avec **l'inflation grandissante**.

Label Emmaüs a suivi cette tendance générale du e-commerce, tout en ayant de meilleurs résultats que la moyenne avec une diminution des ventes de -10% sur le T1 2022 et une augmentation de +3% sur le T2 2022.



Label Emmaüs a ainsi enregistré une croissance du volume d'activité beaucoup plus importante que la moyenne du secteur : +114% en 2020 et +47% en 2021.

STANDARDS DU E-COMMERCE

En 2021, le taux de conversion moyen du e-commerce tout secteur confondu s'élevait à 2,96%, et le panier moyen d'une transaction à 60€. La marketplace Label Emmaüs a, quant à elle, un taux de conversion de 1,3% et un panier moyen de 38€. Il est cependant impossible de comparer ces standards puisque Label Emmaüs est une marketplace de vente de produits d'occasion. Un taux de conversion avec des produits uniques et un panier moyen avec de la seconde main sont de facto moins élevés que sur une marketplace vendant des produits neufs.

L'EMPLOI DANS LE SECTEUR DU E-COMMERCE

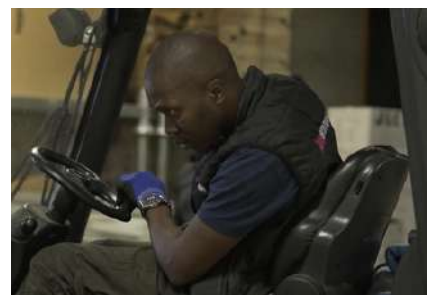


Le e-commerce est un **secteur créateur d'emplois**. D'après la FEVAD, en 2020, le nombre d'entreprises dédiées à la vente à distance a augmenté de 57% par rapport à l'année précédente. Parmi les sites de vente en ligne, 48% ont augmenté leurs effectifs en 2021 et 54% prévoient de recruter en 2022 pour satisfaire l'afflux de commandes.

185 K

emplois dans le secteur en 2021

+14% par rapport à 2020



LES MARKETPLACES DANS LE SECTEUR DU E-COMMERCE

Les marketplaces ont permis à de nombreuses entreprises de limiter le recul de leur activité pendant la crise sanitaire, sans avoir à lancer leur propre site de vente en ligne. En moyenne sur l'année 2020, le volume d'activité des marketplaces a progressé de 27%, soit deux fois plus vite qu'en 2019.

Au même titre que l'ensemble du secteur du e-commerce, le volume d'affaires des marketplace a reculé de 9% au premier trimestre 2022, mais les chiffres sont toutefois à relativiser au regard des résultats exceptionnels des deux années précédentes.



LE MARCHÉ DE LA SECONDE MAIN : UN MARCHÉ EN PLEINE EXPANSION

Le marché de l'occasion est en pleine expansion : avec l'intérêt croissant des consommateurs pour l'économie circulaire et leur impulsion, la seconde main est une réelle opportunité pour les enseignes d'améliorer la perception de leur marque et affirmer leurs engagements RSE. Par ailleurs, les obligations réglementaires vont dans le sens des consommateurs engagés : loi Anti-Gaspillage Économie Circulaire (AGEC) entrée en vigueur en 2022 qui interdit la destruction des invendus non-alimentaires ; paquet législatif en faveur d'une économie circulaire de l'Union Européenne qui cherche à améliorer la traçabilité des produits et créer un indice de réparabilité....

Les 5 premières marketplaces leaders attirent la majorité des internautes avec :

AMAZON

37 M de visiteurs/mois

LEBONCOIN

27 M de visiteurs/mois

CDISCOUNT

23 M de visiteurs/mois

FNAC

19 M de visiteurs/mois

VINTED

17 M de visiteurs/mois



Une étude réalisée par l'entreprise Tripartie révèle ainsi que le marché de la seconde main en France est estimé à **7 milliards d'euros**, dont 1 milliard d'euros pour le textile. Entre 2019 et 2021, le nombre d'achats de seconde main a ainsi bondi de 140% (étude de l'Observatoire Natixis Payments).

Label Emmaüs se situe **à la croisée de ces deux secteurs en pleine expansion** malgré les ralentissements dus au contexte économique inflationniste. Face à la concurrence féroce des acteurs de la seconde main numérique, Label Emmaüs demeure un acteur au positionnement unique, preuve qu'un contre-modèle aux géants du e-commerce est possible.

04. UN ANCRAGE TERRITORIAL

LABEL PLATEFORME 93

740K

de CA

25 T

de livres vendus

52 T

de livres enregistrés

250 000

livres en stocks

14,9%

de CA réalisé sur Label Emmaüs

Le bilan 2022

Malgré le contexte, la plateforme a su garder le cap avec des **chiffres encourageants** : la concurrence accrue dans la vente en ligne de livres d'occasion s'accroît (course aux petits prix, envois express, retour colis simplifiés, frais d'expédition offerts, etc). Notre marketplace a su rester compétitive et adapter son discours auprès des consommateur.rices.

La **diversification des activités** "hors vente en ligne" a permis également de soutenir le CA : 50k€ dont la moitié réalisée par notre service de location (+6%) : la reprise post Covid.



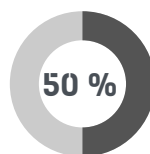
"L'équipe encadrante a bénéficié également de formation de 18 jours : VAE, CACES, formation EXCEL et formation Comptabilité."

Le bilan social

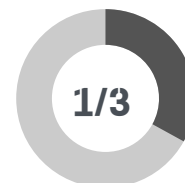
L'équipe a été totalement renouvelée suite aux 8 départs en 2022 dont **75% en sortie positive**;



un.e responsable de boutique,
un.e salarié.e en intérim,
un.e responsable chantier,
un.e préparateur.rice de commande,
une formation informatique et
une formation à Label Ecole.



des salarié.es accompagné.es sont des femmes



des salarié.es accompagné.es ont le statut "réfugié.e"

La Plateforme 93 a par ailleurs organisé des **formations** de 30 jours à l'année (contre 28 l'année précédente) pour les salarié.es en CDDI dont une formation en numérique, compétence essentielle pour intégrer le monde du travail actuel.



Le bilan environnemental

La structure a collecté 170 tonnes de livres, recyclé 100 tonnes et sauvé près 1 livre sur 2 (42%). 2 tonnes ont été données à des associations et 3 tonnes aux Résilientes d'Emmaüs Alternative pour la confection de leurs tables basses.

Des liens renforcés sur les territoires

La Plateforme 93 entretient des liens étroits avec des acteurs d'Île-de-France.

En premier lieu avec ses **partenaires de l'ESS** (groupes Emmaüs et Recycleries de la région) où elle collecte des livres invendus. Des partenaires précieux qui oeuvrent à son activité de vente en ligne et de ce fait à son impact positif.

Groupes Emmaüs :

Communauté Emmaüs de Paris, Emmaüs Liberté, Emmaüs Coup de Main, Friperie Solidaire, Emmaüs Trappes, Emmaüs Neuilly Avenir et Neuilly Plaisance, Emmaüs Bernes sur Oise, Emmaüs Chatou / Bougival, Comité d'Amis les Ulis, Emmaüs Alternative et Le Relais Val de Seine.
Arrivée d'Emmaüs Campus Défis.

Recycleries, Associations :

La Petite Rockette, Montgallet, Table des Matières, Neptune.
Arrivée de La Collecterie, Apprentis d'Auteuils et la Ressource de Belleville, La Mine et Le Poule

Les liens se renforcent également auprès des **entreprises d'Île-de-France**, désireuses de participer à une économie plus vertueuse à leur échelle : la Fondation de France, Darty, Dior, Hôpitaux de Paris, Air France, Louis Vuitton.

En tout, près de **5 tonnes de livres** ont été collectées auprès de leurs salarié.es avec à chaque fois un très bon retour d'expérience de leur part.

La plateforme 93 accueille également des salarié.es pour des **"journées solidaires"**. Nous avons reçu L'Oréal, CRAMIF idf, Blablacar et Allianz.

Au total, 28 personnes enthousiastes d'aller à la rencontre de notre univers, partager des expériences et souvent créer des passerelles pour nos salarié.es en insertion.



Enfin, en 2022 la Plateforme 93 a accueilli des étudiant.es des universités du 93, 4 étudiant.es en IUT et 2 collégien.nes en stage d'observation.

" Pour une logistique à visage humain, des bancs d'école aux entreprises ! "



LABEL PLATEFORME 47

165K

de CA

33 T

de mobiliers collectés

31,5 T

de livres collectés

40 000

livres en stocks

10 000

livres vendus

Le bilan 2022

Après un démarrage timide depuis avril 2021, l'année 2022 est déjà charnière pour Label Plateforme 47. L'enjeu est de **renforcer le modèle économique** pour maintenir notre ambition de création de postes en insertion.

Cela implique de recentrer nos efforts sur **2 activités principales** :



Le mobilier

le reconditionnement et la mutualisation



Les livres

(à partir de juillet)

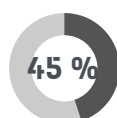
Les **activités d'aérogommage* de mobilier et de location événementielle** sont abandonnées, arbitrage nécessaire pour permettre à la plateforme de poursuivre son développement en capitalisant sur les savoir-faire et en concentrant les efforts.

" 250 palettes de produits invendus collectés ; 200 redistribués à 15 associations ou partenaires bénéficiaires "



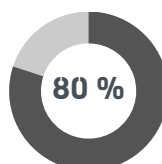
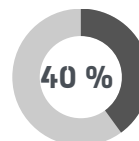
Le bilan social

11 personnes sont accueillies en parcours d'insertion au cours de 2022. Parmi elles ;



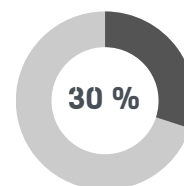
des salarié.es accompagnés.es sont des femmes

étaient, à l'embauche au sein de LPF47, des personnes bénéficiaires du RSA



ont un niveau de qualification inférieur ou égal au niveau CAP / BEP

ont une reconnaissance de travailleur.euse handicapé.e



Une **équipe d'encadrement stable** se dessine à partir d'octobre autour de Thomas et d'Agnès pour, d'une part, accompagner les salarié-es en parcours d'insertion et, d'autre part, pour développer les activités de la plateforme.

*Aérogommage : procédé de décapage, de nettoyage et/ou de finition

Un bilan environnemental

La plateforme voit ses performances s'améliorer en 2022 car sur la partie mobilier déjà existante en 2021, elle collecte 33 tonnes ainsi que 31,5 tonnes en réemploi. Néanmoins, le volume de collecte n'est pas suffisant pour justifier du développement prévu initialement. L'équipe redouble ainsi d'efforts pour prospecter et alerte l'éco-organisme Valdélia de ses difficultés : les signaux sont plus encourageants en fin d'année.

L'activité livres qui a démarré en juillet prend elle rapidement un tournant efficace : 37 tonnes de livres sont collectées auprès de 16 partenaires différents (communautés Emmaüs, Ressourceries/recycleries et entreprises privées). 50 000 livres ont été enregistrés dans l'année et 10 000 vendus !

Sur le front de la mutualisation, avec l'aide de Label Transition, d'Emmaüs France et de la plateforme Mutualis'Action des Ateliers Du Bocage, Label Plateforme 47 récupère 250 palettes de marchandises dont 80 % ont été distribuées à 15 partenaires du réemploi locaux, communautés Emmaüs ou Ressourceries du territoire.



“ Label Plateforme 47 s'est installée progressivement comme un acteur du réemploi solidaire sur le territoire. ”



Partenariat et essaimage sur le territoire

Label Plateforme 47 s'est installée progressivement comme un acteur du réemploi solidaire sur le territoire. Installée au sein du village du réemploi Valorizon, la plateforme travaille régulièrement en collaboration avec ;

- 8 Communautés du Mouvement Emmaüs
- 4 Ressourceries/ recycleries indépendantes ou du Réseau National des Ressourceries.

Label Plateforme 47 est par ailleurs impliqué dans les instances locales de plusieurs réseaux et autres collectifs :

- Thomas Marcotte fait partie de l'équipe d'animation de la Région Emmaüs en Nouvelle-Aquitaine (5 rencontres annuelles - 40 à 50 participants).
- Label Plateforme 47 est adhérent au sein du département :



Sur le secteur du Confluent et en particulier sur la zone d'activités de Damazan, Label Plateforme 47 a également acquis la renommée d'un interlocuteur de qualité pour les entreprises en ce qui concerne l'acquisition de mobilier professionnel de qualité et à un prix accessible.

LES BOUTIQUES PHYSIQUES

LIBRAIRIE

L'ouverture de notre librairie dans le 20ème arrondissement de Paris était le pari fou de proposer une dernière chance à nos livres déstockés et la possibilité d'aller à la rencontre de nos lecteur.rices, en vrai.

Ce pari a été en partie relevé car il a permis de réemployer l'équivalent de 11 étagères de livres, mais aussi de donner un tremplin pour notre salariée qui a trouvé par la suite un CDI. Cette aventure, terminée en 2023, nous a fait vivre la rencontre avec des bénévoles, des habitant.es du quartier et les équipes de Label Emmaüs tous.tes ravi.es de participer à ce projet.



CARROUSEL DU LOUVRE

Quelques mois plus tard, notre 2ème point de vente voyait le jour au Carrousel du Louvre : autre quartier, autre ambiance mais toujours la volonté de donner une seconde vie à nos objets et livres et une seconde chance à nos salarié.es.

Cette boutique était l'occasion de communiquer sur notre objet social mais aussi d'être un lieu de rencontre et fédérateur pour les activités organisées avec nos sociétaires.



05. L'INSERTION PAR LA FORMATION

LES SALARIÉ·ES LABEL EMMAÛS

36

personnes en insertion accompagnées en 2022

dont

44%

de femmes

dont

51%

de personnes au RSA

dont

13%

de personnes handicapées

64%

de sorties dynamiques (emploi, formation, création d'activité à la sortie du parcours)

Le bilan 2022

Grâce à son activité de e-commerce, Label Emmaüs propose des parcours en insertion sur des **métiers en tension**, dans un marché qui offre **beaucoup de possibilités de recrutement**. Au sein de nos deux plateformes logistiques sont formé.es des "opérateur.rices e-commerce" polyvalent.es, qui sont chargé.es de l'enregistrement des objets, de leur stockage, de la préparation et de l'expédition des commandes. Ces postes sont courants dans le domaine de l'insertion car ils demandent peu de qualification et permettent d'être rapidement opérationnel.le sur des tâches concrètes.

Label Emmaüs poursuit son ambition de **développer des postes en insertion plus qualifiés**, qui permettent à des personnes qui peinent à trouver un travail pour des raisons autres que leur niveau de qualification, de remettre un pied dans l'emploi.

Au sein de l'équipe supports de la marketplace, trois personnes sont formées au :

label-emmaus.co
e-shop militant



- service avant-vente,
- service après-vente,
- formation et accompagnement des groupes vendeurs en contact client.

La mise en pause du projet Label Touche n'a pas impliqué l'arrêt des postes en insertion :

labeltouche
l'agence inclusive et digitale



l'assistante digital qui a souhaité poursuivre a intégré l'équipe de la Marketplace pour soutenir les projets digitaux et continuer à être formée.

L'ouverture de la Librairie Label Emmaüs dans le 20e arrondissement de Paris a permis également de former

labelplateformé
la plateforme de réemploi de livres en ligne par label emmaüs



une opératrice e-commerce de Label Plateforme 93 à la vente et la gestion d'une boutique.

La montée en compétences et l'expérience des personnes en parcours sur ces métiers facilitent ensuite leur embauche dans des structures dites classiques. Certaines personnes développent aussi des projets professionnels dans d'autres domaines.

Nous recrutons les personnes sur la **motivation à travailler et à être accompagnées** dans le développement de leur projet, quel qu'il soit. Les compétences transverses et la confiance en soi sont tout aussi importantes que des compétences techniques pour réaliser son projet.

Les **conseillères en insertion professionnelle** essaient dans la mesure du possible d'orienter ces personnes vers des structures respectueuses des conditions de travail de leurs salarié.es, qui sont également souvent respectueuses de la société et de l'environnement. Ainsi une salariée a intégré l'entreprise La Fourche (vente en ligne de produits bio), et une autre le projet d'épicerie solidaire La Petite Ruche développé par le CCAS de Noisy-le-Sec. De même, deux personnes ont poursuivi leurs parcours au sein de Label Emmaüs : un opérateur e-commerce de Label Plateforme 93 a poursuivi avec la formation Chef de Projet e-commerce à Label Ecole, l'assistante digital de la Marketplace a été embauchée en contrat de professionnalisation au poste d'Assistante Chef de projet digital.

La part de femmes parmi les personnes en insertion au sein de la coopérative est de 44%, ce qui est plus élevé que la moyenne nationale des entreprises d'insertion (29% selon la Fédération des Entreprises d'Insertion). Label Emmaüs permet d'ailleurs aux parents qui ne peuvent assurer la garde de leurs enfants d'avoir des temps partiels qui permettent de démarrer plus tard ou finir plus tôt la journée, décision qui bénéficie aux femmes seules, nombreuses parmi nos salarié.es en insertion. Parmi les publics prioritaires, les personnes travailleuses handicapées sont également plus difficiles à attirer : l'année 2022 est positive pour Label Emmaüs avec 20% des personnes recrutées cette année-là ayant une RQTH* (contre 5% en 2021).

“ 20% des personnes recrutées en 2022 sont reconnues travailleur.euses handicapé.es ”



Les formations et l'accompagnement

En plus des formations métier dispensées par les encadrant.es techniques, les salarié.es en parcours d'insertion peuvent bénéficier de formations collectives et individuelles pour développer d'autres compétences. En Île-de-France, toutes les personnes en insertion ont désormais chaque année une formation collective aux softs skills avec une coach certifiée : la plateforme du Lot-et-Garonne a trouvé cette année sa coach locale, afin de développer une formation similaire. Une journée test auprès de l'équipe en insertion s'est révélée concluante, et la formation a été déclinée sur plusieurs jours début 2023. Une seconde formation collective est organisée en fonction des besoins de chaque équipe : les salarié.es de Label Plateforme 93 ont eu 4 demi-journées de formation aux applications web et à la bureautique avec ARES, les salarié.es du SAV ont eu début 2023 une formation orthographe, et les besoins et envies recensés à Label Plateforme 47 vont donner lieu à une formation Sauveteur.rice Secouriste au Travail en été 2023.



LABEL ÉCOLE

63

bénéficiaires formés aux métiers du e-commerce

dont **70%**

de femmes

dont **40%**

de résidant en QPV

83%

de sorties positives suite à notre programmes

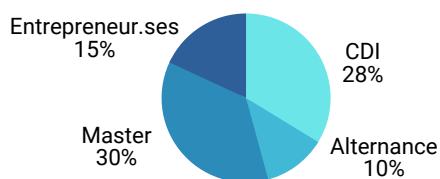
82%

de réussite à la certification Concepteur Designer niveau bac+3

Le bilan 2022

Cette quatrième année d'existence a permis de **consolider le projet** Label École et ses programmes attenants. La mission première de Label École est de construire des passerelles solides vers l'emploi pour un public qui s'en est trouvé éloigné ou exclu, en le formant gratuitement aux métiers du e-commerce.

En 2022, nous avons accueilli **63 bénéficiaires** réparti.es en deux programmes avec des taux de sorties positifs. Lors des deux promotions de notre formation Préparation aux métiers du digital, **89% de nos bénéficiaires ont connu une poursuite de parcours au sein d'une formation.** Pour la formation Chef.fe de projet e-commerce, les sorties de nos bénéficiaires se répartissent de la manière suivante :



Nous avons acquis en fin d'année 2021 la possibilité de préparer nos apprenant.es au titre professionnel inscrit au RNCP* : Concepteur.rice Designer à l'issue de la formation chef.fe de projet e-commerce. Celui-ci permet à nos bénéficiaires d'obtenir un diplôme de niveau bac+3 dans la perspective d'attester leurs compétences acquises, très utile à l'insertion professionnelle. Nous avons réussi à obtenir un **taux de réussite de 82%** qui est supérieur à la moyenne des autres organismes de formation.

*RNCP : Le Répertoire national des certifications professionnelles recense tous les diplômes reconnus en France et délivrés par l'État.

Pour permettre à nos apprenant.es de bénéficier de la **meilleure préparation possible au passage face au jury de certification**, nous avons transformé leur accompagnement. Nous avons mis en place un suivi par bénéficiaire plus important avec un grand nombre d'entretiens individuels qui jalonnaient les étapes importantes du programme. En outre, nous avons organisé des examens blancs afin de mettre nos bénéficiaires en conditions réelles. Les personnes qui composaient les jurys étaient issues d'entreprises ayant accepté de mettre à disposition des salarié.es. En 2022, ce sont donc les salarié.es de l'Oréal et de Intermediate Capital Group qui ont participé aux examens blancs de nos formations.

En continuant dans le champ de la certification, nous avons été lauréats en début d'année de la nouvelle campagne d'habilitation pour Cléa. Nous donnant ainsi la possibilité de faire passer la certification Cléa Numérique qui valorise auprès des employeur.euses, la capacité de nos apprenant.es à travailler dans un environnement professionnel impacté par les évolutions liées au numérique. Cette marque de confiance d'un acteur majeur de la certification numérique en France nous persuade plus encore de la pertinence de notre action et nous motive à poursuivre le développement de notre projet.



Focus sur Eni, première compagne Emmaüs diplômée à Label École

Eni, 33 ans, est née en Mongolie, pays qu'elle a quitté à ses 18 ans. Depuis 2017, elle est compagne chez Emmaüs et vient d'être diplômée.

Après avoir été ouvrière dans l'industrie automobile au Pays-Bas et dans le textile en République Tchèque, elle rejoint la communauté Emmaüs de Bourg en Bresse, et plus récemment celle de Frontignan, communauté qui vend en ligne sur notre plateforme de Label Emmaüs depuis plusieurs années. Eni devient responsable de leur boutique en ligne sur label-emmaus.co, puis entre en septembre 2022 dernier en formation à Label École. Après 6 mois de formation, elle décroche un diplôme de "Designer et Concepteur.rice UI", reconnu au RNCP et d'équivalence bac+3 !

Lors de son passage devant le jury de professionnel.les qui lui a remis sa certification, elle a présenté son projet, "Maison Nolor", une marque de vêtements en cachemire pour valoriser les matières premières mongoles, pour laquelle elle a créé son propre site de vente en ligne et construit toute la stratégie de communication web.



Eni met en exergue notre vision au sein de Label École ayant pour conviction que la motivation et la rigueur au sein d'une formation permettent d'acquérir un grand nombre de compétences et que cette dernière permettant d'acquérir une certification de niveau bac+3 est finalement accessible à tous.tes.



Formateur.rices et partenaires

En 2022, **60 formateur.rices bénévoles ont animé les modules de formation**. Ce sont des professionnel.les travaillant dans des entreprises et reconnus par leurs pairs qui portent une perspective et une approche diversifiées et nouvelles de l'enseignement. D'un point de vue pédagogique, cela offre une relation complémentaire différente de la relation professeur.e/apprenant.e habituellement présente au sein des organismes de formation ou dans l'éducation nationale. Cette nouvelle forme permet de valoriser l'apprenant.e et de le stimuler grâce à l'expérience concrète de l'intervenant.e.

Ce sont principalement les salarié.es de PrestaShop, Bata, Numberly, Salesforce, La Fourche et Agence 13 ainsi que des entrepreneur.euses à l'instar d'Adrien Naeem, Laure Pytkowicz ou encore Samuel Athlan qui ont participé à l'animation de nos modules de formation en 2022.

Ces formateur.rices bénévoles nous permettent de former gratuitement nos bénéficiaires et de faire vivre notre projet. Nos partenaires institutionnels et privés en sont aussi les garant.es, notamment avec la participation active du Département de la Seine-Saint-Denis, de la Région Île-de-France ou encore de la Ville de Paris.

**" Cette année fût également
riche en distinction
pour Label École ! "** 

La labellisation par la Grande École du Numérique a été renouvelé pour trois ans. Cette dernière permet d'attester par une entité étatique de la qualité pédagogique délivrée au sein de nos programmes. L'audit de surveillance de Qualiopi a aussi été couronné de succès, elle a pour objet de garantir que l'amélioration de la qualité de vos services et produits est une démarche permanente et systématique au sein de notre organisation. Enfin, nous avons été lauréat de l'appel à projet « La French Tech », le mouvement français des start-up. Un écosystème réunissant des start-up, mais aussi des investisseur.euses, des décideur.euses et des community builders.



Les grands enjeux à venir

L'année 2023 sera une nouvelle année pleine d'enjeux pour notre organisme de formation. Les équipes de Label École travaillent déjà sur la mise en place de **nouveaux formats de formation et notamment de l'alternance.**

Depuis le lancement de Label École en septembre 2019, nous avons toujours eu pour souhait de développer une formation en alternance, car nous savons que ce format permet de maximiser les chances de décrocher un CDD ou un CDI. En 2022, 92% des entreprises ayant accueilli une personne en alternance l'ont embauché en CDI à l'issue de son contrat.



Nous souhaitons également **développer notre propre diplôme de Chef.fe de projet e-commerce** qui sera reconnu par France Compétences et inscrit au Répertoire National des Compétences Professionnelles.

L'intérêt de créer notre propre diplôme est multiple. Tout d'abord, cela nous permettra d'avoir la mainmise sur le programme et ainsi de le faire évoluer dans le temps selon les attentes des entreprises du domaine. Par ailleurs, ce diplôme nous permettra de pérenniser le financement de nos formations par l'ensemble des bailleurs et ainsi conserver la gratuité de l'ensemble de nos programmes.

Enfin, à plus long terme, nous souhaitons **développer notre présence en France métropolitaine et ouvrir de nouveaux locaux sur l'ensemble du territoire.** Pour cela, nous travaillons déjà sur l'organisation de notre équipe actuelle afin de la structurer en vue de cet essaimage et nous portons une attention particulière à pouvoir conserver notre accompagnement humain dans ce changement, accompagnement qui fait partie intégrante de l'ADN de notre organisme de formation.

LES SOFT SKILLS

Le public cible de nos parcours d'insertion et de nos formations se retrouve souvent par les aléas de vie en situation précaire. Ceci a pour conséquence une perte de confiance en soi induisant aussi une motivation qui décroît. Nous mettons tout en œuvre afin que nos bénéficiaires **regagnent une envie d'avancer et de s'insérer professionnellement.**

Le coaching autour des soft skills tient une place prépondérante puisqu'il est présent chaque année pour les personnes en parcours d'insertion, ainsi que dans l'accompagnement individuel et collectif des apprenant.es de Label Ecole pour déterminer leur projet professionnel.

Les formateur.rices, qui sont des coachs professionnel.les certifié.es, interviennent seul.e ou en duo, et s'adaptent aux profils et au niveau de langue des bénéficiaires. Les thématiques abordées sont la connaissance de soi, de ses forces et de ses faiblesses, la communication avec les autres, la projection positive dans le futur et dans son projet professionnel.

Ces formations s'ajoutent au travail des encadrant.es et formateur.rices pour permettre aux bénéficiaires de retrouver confiance en elle.eux, de construire un projet professionnel solide et adapté à leur profil, et de développer les compétences relationnelles pour réussir à s'intégrer en entreprise et à travailler en équipe.



Depuis plusieurs années, nous avons créé de réels liens de partenariat avec ces coachs. Iels suivent les différentes équipes et promotions, préparent leurs interventions en fonction des besoins des groupes remontés par les équipes encadrantes, et restituent à ces dernières ce qui a été travaillé dans la formation afin que l'encadrement et l'accompagnement puisse aussi s'adapter aux besoins des personnes.



NOUS RETROUVER

www.label-emmaus.co



Instagram →



Twitter →



LinkedIn →



Facebook →



Youtube →



Pinterest →

Contact presse 

presse@label-emmaus.co

UNE
INITIATIVE

