

labelplateforme

par labelemmaüs



Rapport d'activité

**labelemmaüs**  
e-shop militant

# Sommaire

## Introduction

Vision et missions.....	2
Une organisation en phase avec des valeurs.....	3 - 4

<b>Editorial</b> .....	5 - 6
------------------------	-------

<b>Label Emmaüs au fil du temps</b> .....	7 - 8
---	-------

## 01. Un modèle coopératif

Chiffres, les instances de gouvernance.....	9 -10
Sociétaires à l'AG 2021, sociétaires actif.ves .....	11
Levée de fonds LITA.co, Licoornes.....	12
Zoom sur : les salarié.es .....	13 - 14

## 02. Une communication axée plaidoyer

Chiffres, porter nos valeurs .....	15
Temps forts de la communication.....	16 - 18
Nos réseaux sociaux.....	19
Zoom sur : les 5 ans de la coopérative.....	20

## 03. Un e-commerce circulaire

Chiffres, bilan 2021 .....	21
Accompagnement des vendeurs, outils .....	22
Enjeux de la marketplace .....	23
Tëmma : bilan 2021 .....	24 - 25
Zoom sur : la loi AGECE .....	26

## 04. Un ancrage territorial

La Plateforme 93 .....	27 -29
La Plateforme 47 .....	30 - 32
La Plateforme 81 .....	33
Zoom sur : la stratégie d'essaimage .....	34

## 05. L'insertion par la formation

Postes en insertion .....	35 - 36
Label Touche.....	37 - 38
Label Ecole .....	39
Zoom sur : la certification .....	40 - 41



# Introduction

## Vision et Missions

**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 :

### 1 **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.

### 2 **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.

### 3 **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.

### 4 **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.

## Le Mouvement Emmaüs

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. Label Emmaüs est née de la volonté de porter sur le **web** les valeurs du mouvement. Aux côtés des 297 structures qui constituent le Mouvement Emmaüs en France aujourd'hui, au sein de la branche « Économie Solidaire et Insertion, Label Emmaüs poursuit jour après jour le combat de l'Abbé Pierre.

**UNE DEUXIÈME VIE POUR LES OBJETS,  
UNE SECONDE CHANCE POUR  
LES FEMMES ET LES HOMMES.**

## 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**.

Le capital de la coopérative appartient à ses **sociétaires**. Client.e.s, vend.eur.euses, salarié.es, fondateur.rices ou partenaires, chacun.e a la possibilité d'acquérir des parts sociales et ainsi devenir sociétaire.

**Une organisation en phase  
avec des valeurs**



**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.**



### GESTION DÉSINTÉRESSÉE

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



### OBJECTIF SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

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



### GOVERNANCE COOPÉRATIVE

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

Label Emmaüs est une SCIC-SA avec directoire et conseil de surveillance, et compte cinq collèges de vote :

- Mouvement Emmaüs (personnes morales Emmaüs soutien)
- Groupes vendeurs (personnes morales Emmaüs vendeurs)
- Personnes soutien (personnes physiques soutien)
- Partenaires (personnes morales hors Emmaüs soutien et vendeurs)
- Salarié.es (obligatoire pour les CDI après 1 an d'ancienneté)

Réuni lors de l'assemblée générale, l'ensemble des sociétaires votent les grandes orientations de la coopérative et élisent le conseil de surveillance.

À l'intérieur des collèges de sociétaires, 1 personne = 1 voix, quel que soit son apport en capital. Les décisions de chaque collège sont ensuite pondérées par un pourcentage correspondant.



### CONSEIL DE SURVEILLANCE

Composé de sorte à assurer une représentativité de chaque collège 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".



### 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.

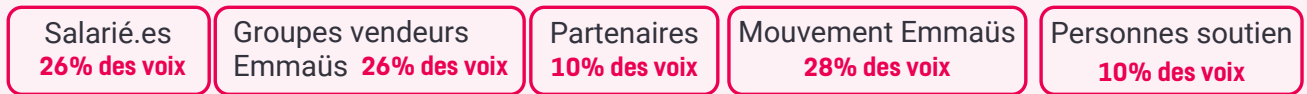


### COMITÉ D'ÉTHIQUE

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.

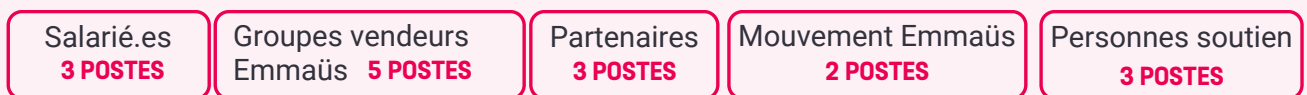
## SOCIÉTAIRES

Votent les orientations stratégiques de la coopérative



↓ oriente et mandate en Assemblée Générale

## CONSEIL DE SURVEILLANCE



↓ s'est doté



nomme et contrôle

rend compte



**MAUD SARDA**

CO-FONDATRICE ET DIRECTRICE DE LABEL EMMAÛS

### COMMENT LABEL EMMAÛS A TRAVERSÉ L'ANNÉE 2021 ?

L'année 2021 a eu **2 facettes** opposées en termes d'activité, contraires à la saisonnalité habituelle du e-commerce, mais en corrélation totale avec la crise sanitaire. L'activité a été très intense jusqu'en mai, avec une croissance entre **50**

**et 100%** par rapport à l'année précédente, puis à partir de juin, avec la fin des fermetures répétées des points de vente physiques, nous avons commencé à baisser pour finir en négatif par rapport l'année précédente, époque où l'on vivait un 2ème confinement.

Ce retournement n'a pas seulement été dû malheureusement au **basculé vers les points de vente physiques**, dont nous nous réjouissons par ailleurs pour Emmaüs et tous les acteurs solidaires du réemploi. Il est aussi la conséquence d'une **concurrence très forte** sur le marché de la seconde main en général, et en particulier en ligne avec des acteurs du numérique à la taille inquiétante : 18 millions d'abonnés sur **Vinted** en France par exemple...

Cependant, retenons que notre coopérative a **augmenté de 44% son chiffre d'affaires en 2021** par rapport à 2020, et que notre équipe est passée de 35 à près de **60 salarié.es**, dont 1/3 en parcours d'insertion !

### DANS UN CONTEXTE SOCIAL TOUJOURS TENDU EN 2021, QUEL RÔLE À JOUÉ LABEL EMMAÛS ?

Après avoir enregistré notre premier bénéfice en 2020, nous aurions pu nous concentrer sur nos activités e-commerce existantes et viser de dégager des bénéfices plus importants, pour compenser les déficits de nos 3 premiers exercices. Nous avons au contraire décidé de **continuer à développer nos activités solidaires et sociales**.

Tout d'abord, nous avons lancé en janvier la plateforme de don d'objet en ligne, **Trëmma**, grâce à laquelle **12 projets solidaires** du mouvement Emmaüs et d'autres associations, ont été financés, pour plus de 50K€.

Notre équipe, à la technique, au SAV tout comme à la communication, a participé activement au développement de Trëmma, avec **100% des dons** d'objets reversés aux 12 projets solidaires choisis par notre fonds de dotation, **Label Transition**.

Au printemps, ce fut au tour de notre **deuxième plateforme logistique** de se lancer, située dans le Lot et Garonne (47), créant en milieu rural 5 premiers postes d'opérateurs e-commerce.

Enfin, en septembre, Label école démarrait une activité d'agence digitale inclusive, **Label Touche**, en embauchant 2 ancien.nes apprenant.es de l'école comme assistant.es de projet digital, créant des sites internet pour divers.es client.es, notamment des associations Emmaüs.

## QUE RETENIR DE CETTE ANNÉE 2021 ?

Nous ne regrettons aucune décision de développement, aucun chantier solidaire mené en 2021. Cependant, il nous faut être un peu plus prudent en 2022.

Nous terminons l'année 2021 avec un déficit de 77K€, et même si notre **équilibre économique** est meilleur (plus de CA, moins de subventions), nous devons nous concentrer sur la **rentabilité** de la marketplace, car c'est la clé de l'équilibre futur de la coopérative.

Nous devons concentrer ainsi notre énergie et notre capacité d'investissement pour garantir le **changement d'échelle** de la marketplace : consolider l'équipe sur le développement informatique pour améliorer l'**expérience client**, soutenir le développement **logistique** pour augmenter notre catalogue de produits, poursuivre nos efforts de **communication et de plaidoyer** pour augmenter notre visibilité.

## NOUS VOYONS ÉMERGER DE PLUS EN PLUS D'ACTEURS SUR LE MARCHÉ DE LA SECONDE MAIN. QUELLE EST LA VISION DE LABEL EMMAÛS SUR LE RÉEMPLOI DE DEMAIN ?

La multiplication d'acteurs sur le secteur de la seconde main est impressionnante. Pas une semaine ne se passe sans l'annonce d'une levée de fonds record (350 millions d'euros pour Vestiaire Collective, 450 millions pour Back Market...), le développement d'une gamme d'occasion d'une grande marque, l'ouverture de corners seconde main dans une chaîne de distribution. **Une bataille acharnée s'annonce pour les acteurs historiques de la seconde main solidaire.**

**Premier défi** : faire en sorte que les Français.es, en particulier les nouvelles générations, n'oublient pas complètement le don au profit de la vente.

**Deuxième défi** : développer notre savoir-faire sur les métiers de la réparation, de la transformation, du reconditionnement. À la fois pour offrir de belles opportunités d'insertion professionnelle au public accueilli dans nos structures, car ce sont les métiers qui seront en tension demain. Mais aussi pour trouver des solutions à la baisse inévitable de la qualité des dons, résultante à la fois de l'industrie de la fast fashion, de l'obsolescence programmée, et de la concurrence des acteurs privés.

**Troisième défi** : moderniser notre image, développer des canaux de communication et de vente aujourd'hui utilisés par les nouvelles générations, répondre aux attentes actuelles et futures des consommateur.rices.

Mais nous avons toutes nos chances si nous préservons en même temps nos valeurs, car la consom'action ne fera que prendre plus d'ampleur et les citoyen.nes sont de plus en plus clairvoyant.es sur le greenwashing et le socialwashing.

## QUEL MAITRE-MOT POUR LABEL EMMAÛS DANS CETTE NOUVELLE ANNÉE ?

Il nous faut allier la défense de notre modèle unique en ligne, solidaire, éco-responsable, reposant sur le partage des pouvoirs et des richesses, grâce à un plaidoyer de plus en plus fort, et en même temps ne pas faiblir sur l'expérience client. La crise sanitaire a accéléré le développement du e-commerce, mais désormais les client.es ont encore plus d'exigences, sur la navigation mobile par exemple. Ils et elles cherchent de plus en plus à mettre de l'impact dans leur consommation mais ils nous faut être à la hauteur de ces attentes en ne ménageant pas nos efforts sur les évolutions techniques.

# Label Emmaüs au fil du temps

2016

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



Création de la Marketplace label-emmaus.co, premier site multi-vendeurs à but non lucratif, dont le catalogue est désormais alimenté par 167 structures de l'Économie Sociale et Solidaire (Emmaüs, Envie, Ressourceries, Croix-Rouge, Tissons la solidarité, Territoires zéro chômeur de longue durée, Artisans du Monde...), et constitué de 1,6 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, 300 d'entre elles ont été 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, 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 et plus de 200 000 références sont disponibles à l'achat. Une équipe de 8 personnes en insertion y travaille avec une formation opérateur.rice 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, 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.





# Label Emmaüs au fil du temps

2019

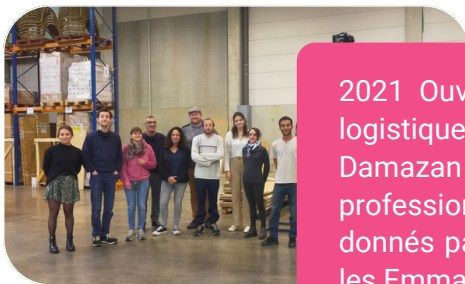


Lancement de Label École, une école e-commerce inclusive, proposant des formations gratuites sur plusieurs mois aux métiers du e-commerce à des demandeurs.euses d'emploi, dont 50% n'ont pas le bac. Soit 160 apprenant.es formé.es depuis deux ans, avec désormais une certification à la clé, celle de "Concepteur Designer UI", un Titre Professionnel d'équivalent bac+3. Label École réussit également à accueillir plus de 50% de femmes dans toutes ses promotions, alors même qu'elles n'occupent que 20% des postes dans les métiers du numérique. Cette école repose notamment sur l'engagement fort de 60 formateurs.rices bénévoles issu.e.s d'entreprises partenaires.



2021

Lancement de Trémma, une plateforme de financement participatif qui propose une alternative aux sites de vente entre particuliers, en replaçant la solidarité au cœur de la seconde main. Sur tremma.co, 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, après customisation.



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.e.s en insertion, ancien.nes apprenant.es de Label École.

Étude de faisabilité de création d'une nouvelle plateforme livre dans le Tarn.

2022

Création d'une librairie physique à Paris (20e), avec comme objectif de contribuer au réemploi de la totalité des livres collectés par Label Plateforme 93, et l'ouverture au public d'un espace d'échange et de communication pour le Mouvement Emmaüs et la coopérative Label Emmaüs.



# CHAPITRE 1

# UN MODÈLE COOPÉRATIF

1084 sociétaires fin 2021 contre 632 l'année précédente :

## 6 Mouvement Emmaüs

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

## 84 Partenaires de l'ESS

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

## 61 groupes vendeurs

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

197 Personnes Soutien Particulier.es souhaitant contribuer au projet

16 Salarié.es

## Les instances de gouvernance

Le conseil de surveillance a été élu à l'assemblée générale du 23 juin 2020 pour 3 ans, et rejoint à celle de 2021 par Marc Prévot et Sylviane Perati. Cette instance, présidée par Nicolas Lebeau, est désormais composée de 16 membres et s'est réunie quatre fois en 2021.



Mouvement Emmaüs

Marie Cohen-Skalli  
Emmaüs Connect



Mouvement Emmaüs

Marc Prévot  
Emmaüs France



Salariée

Céline Motte  
Co-responsable  
Marketplace



Salariée

Bérénice Sizaret  
Responsable  
Label Plateforme 93



Salarié

Ronald Kponou  
Responsable d'atelier  
Label Plateforme 93



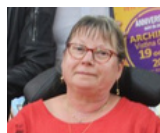
Groupe vendeur

Nicolas Lebeau  
Les Ateliers du Bocage



Groupe vendeur

Lionel Cocherie  
Retrilog



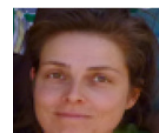
Groupe vendeur

Sylviane Perati  
Emmaüs Laval



Groupe vendeur

Emilie Morand  
Le Relais Val de Seine



Groupe vendeur

Cyrille Soukhotine  
Emmaüs Nièvre



Partenaire

David Romieu  
Réseau National des  
Ressourceries et  
Recycleries



Partenaire

Jérémy Lachal  
Bibliothèques sans  
Frontières



Partenaire

Gabriel Talleux  
AfB



Personne soutien

Yvon Clech



Personne soutien

Christophe Levecq



Personne soutien

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. Présidé par Maud Sarda, il est composé de 3 membres, salarié.es de Label Emmaüs, dont le mandat est de 3 ans.



**Maud Sarda**  
Présidente du directoire  
Directrice de Label Emmaüs



**Thomas Marcotte**  
Membre du directoire  
Responsable Plateforme 47



**Jérôme Darche**  
Membre du directoire  
Responsable développement

Le **comité d'éthique** a pour mission première de conseiller les différentes instances concernant l'acceptation ou non de nouveaux vendeurs de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) sur la Marketplace. La décision revient ensuite au Conseil de Surveillance. Un an après sa création, le comité d'éthique a pris une place stratégique dans la coopérative en apportant un éclairage sur les questions éthiques relatives à l'activité.

Le comité d'éthique a été rejoint par Marc Prevot, représentant du Mouvement Emmaüs, il est ainsi composé de tous les collègues de sociétaires.

Le comité d'éthique s'est réuni 4 fois en 2021, en relation étroite avec le conseil de surveillance, afin d'alimenter la réflexion autour de la définition des critères et du processus de validation de nouveaux vendeurs pour la marketplace, et de la modification du préambule des statuts de Label Emmaüs.

Les **statuts** de Label Emmaüs, rédigés en 2016, n'ont que très peu évolué depuis le lancement de la coopérative. Le **préambule** présente le contexte de création de Label Emmaüs, ses finalités, la fonctionnalité du site et les valeurs et principes coopératifs qui l'animent. Il est apparu nécessaire de l'actualiser au regard de l'évolution de la coopérative, du développement de nouvelles activités, et de la mise en exergue, depuis 2020, de certaines valeurs telles que le respect de l'environnement et le bien-être des salarié.es.

## "Mise en exergue de certaines valeurs telles que le respect de l'environnement et le bien-être des salarié.es"

Ce travail collectif, mené par 10 personnes volontaires faisant partie de différents collèges (sociétaires, salarié.es, groupes vendeurs, partenaires ou encore personnes soutien) a permis de faire transparaître dans les statuts une vision plus générale, des valeurs fortes et propres à la coopérative et une ouverture à l'Économie Sociale et Solidaire.

### COMPOSITION DU COMITÉ D'ÉTHIQUE

#### Groupes vendeurs

Lionel Cocherie (Retrilog)  
Nicolas Lebeau (AdB)  
Cyrille Soukhotine (Nevers)

#### Mouvement Emmaüs

Marc Prévot

#### Personne soutien

Christophe Levecq

#### Salariée

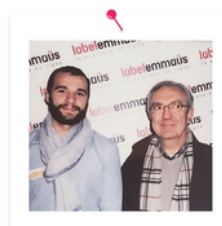
Céline Motte

#### Partenaires

Gabriel Talleux

#### Membre directoire

Jérôme Darche



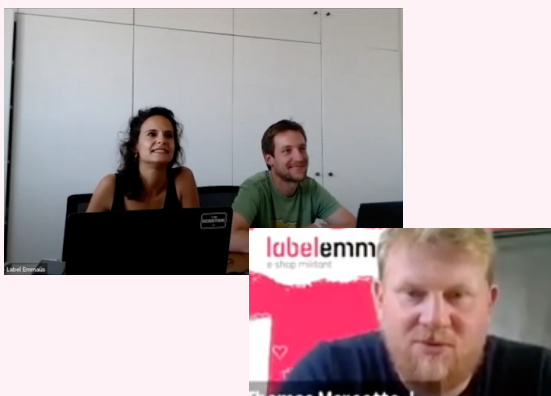
## Les sociétaires à l'Assemblée Générale 2021

L'assemblée générale ordinaire s'est déroulée le 15 juin 2021 et a été suivie de l'assemblée générale extraordinaire. Le contexte sanitaire rendant impossible leur organisation dans les conditions habituelles, elles se sont tenues en ligne et ont été suivies par plus de 100 sociétaires présent.es en visio-conférence.

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.

La coopérative a comptabilisé 714 sociétaires pour ces assemblées générales, c'est autant de personnes ayant eu accès au vote par voie électronique. Sur 714 sociétaires, 247 ont participé aux votes, soit 35 % des sociétaires, ce qui a permis à la coopérative d'atteindre le quorum de l'assemblée générale ordinaire fixé à 20%, et celui de l'assemblée extraordinaire fixé à 25%.

Toutes les résolutions ont été adoptées à une large majorité. Le préambule des statuts a été modifié, et deux nouveaux membres du conseil de surveillance ont été cooptés.



## Sociétaires actif.ves

Chaque sociétaire peut s'engager dans la vie de la coopérative et participer au développement local de Label Emmaüs. Afin d'aller plus loin et de permettre aux sociétaires qui le souhaitent de devenir ambassadeur.rices de la coopérative, 2 temps de **co-création** ont été créés entre sociétaires personnes soutien, et salarié.es.

De plus, nous avons organisé tout au long de l'année 2020, des **webinaires thématiques** sur les différentes activités de la coopérative, avec comme objectif de permettre à chacun.e une meilleure compréhension de Label Emmaüs, et de proposer un espace d'échange. Quatre webinaires ont été proposés en 2021 sur des sujets d'actualité, à savoir, Trèmma, Label Ecole, Label Plateforme et Label Touche.

## Quatre webinaires ont été proposés en 2021 sur des sujets d'actualité

Pour 2022, nous avons établi plusieurs objectifs. D'une part, **outiller et former les sociétaires** engagé.es pour agir au quotidien en faveur d'un e-commerce durable et solidaire. D'autre part augmenter la **visibilité** de Label Emmaüs sur le territoire Français, en assurant une présence lors d'évènements en lien avec le réemploi, le e-commerce, l'insertion professionnelle ou encore l'économie sociale et solidaire.

### Ordre du jour

- 9h30 **Introduction :**
  - Présentation de l'ordre du jour et des modalités de vote
- 9h40 **Rapport d'activité :**
  - La coopérative / l'impact social et environnemental
  - La marketplace solidaire
  - La plateforme logistique en IDF
  - L'école e-commerce inclusive
- 10h30 **Rapport financier :**
  - Plan de financement, résultat 2020
  - Le rapport du commissaire aux comptes
- 10h45 **Cooptation au sein du conseil de surveillance**
- 10h50 **Présentation du réviseur coopératif**
- 11h00 **Clôture des votes**
- 11h05 **Perspectives 2021 :** Budget 2021, Trèmma, plateforme logistique 47, campagne LITA.co...
- 11h35 **Résultats des votes**
  - 11h40 Clôture de l'assemblée générale ordinaire
- 11h45 **Ouverture AGE - Vote changement du préambule - Résultat votes**
  - 12h00 Clôture de l'assemblée générale extraordinaire

## Levée de fonds LITA.co

Notre modèle de société coopérative d'intérêt collectif est en parfaite cohérence avec le **financement participatif**. Label Emmaüs a choisi l'investissement en **parts sociales** pour sa levée de fonds 2021. Chaque personne investisseuse devient co-proprétaire de la coopérative, et permet à la coopérative d'augmenter ses **fonds propres**. Ceux-ci permettront de financer le développement des activités telles que les plateformes logistiques de réemploi.

Cette levée de fonds, en partenariat avec **LITA.co**, a débuté le 25 mai 2021 suite à une phase de pré-collecte de 40 jours, et s'est terminée le 30 juillet. **Label Emmaüs a collecté 160 800 € grâce à 231 investisseurs.**



**L i T A . C O**

## Licoornes

Historiquement ancrée dans le Mouvement Emmaüs, Label Emmaüs s'est ensuite ouverte à l'Économie Sociale et Solidaire, et y a créé un **solide réseau**. C'est dans un troisième mouvement, celui **coopératif**, que Label Emmaüs s'inscrit désormais.

Face aux multiples crises auxquelles nous devons faire face, le mouvement coopératif agit sur le plan **sociétal**, en défendant une conception alternative de l'entreprise, agissant pour le **bien commun**.



Label Emmaüs s'est associé à **huit autres coopératives** françaises pour constituer le réseau dit des « **Licoornes** » en 2020 – en référence aux « Licornes », ces start-up de la Silicon Valley à la recherche de monopole et valorisées à plus d'un milliard de dollars. Les « Licoornes », elles, sont décidées à faire valoir, face aux références économiques dominantes, un autre modèle privilégiant les principes de solidarité, de coopération et de démocratie. Elles se réunissent de par leurs offres de **solutions fiables, durables et éthiques** pour répondre aux besoins de consommation quotidiens dans des domaines clés de la transition : énergie, épargne, alimentation, transports, téléphonie, etc.

## Label Emmaüs s'est associé à 8 autres coopératives françaises

Pendant l'année 2021, ce réseau s'est **structuré** pour identifier les opportunités de synergies, de mutualisation, et d'entraide pour se renforcer mutuellement. Il a construit une identité commune forte, pour porter son message et promouvoir le modèle vertueux de coopérative.



**Zoom sur**

# LES SALARIÉ.ES



**58**

Salarié.es Label hors service civique (au dernier jour de l'année)

> dont :

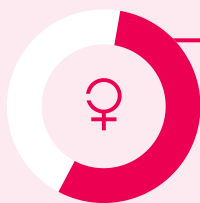
**11** alternant.es

**6** CDD

**2** stagiaires

**19** CDDI

**20** CDI



**55%**  
de femmes



**1 À 3**

Écart de salaire entre le plus bas et le plus haut salaire

Label Emmaüs s'attache à créer un cadre de travail épanouissant, qui permet aux employé.es de développer leurs compétences, et favorise la montée en compétences par la formation.

Plus particulièrement, Label Emmaüs accompagne ses salarié.es en insertion et ses apprenant.es de manière **personnalisée sur un double volet** : accompagner au quotidien à travers l'activité pour reprendre confiance en soi par le travail et acquérir de nouvelles compétences ; et accompagner à la levée des freins sociaux et à la construction du projet professionnel, pour un retour à l'emploi correspondant aux envies de chacun.e.

Les effectifs de Label Emmaüs connaissent une croissance importante depuis le lancement.

Parmi les 8 stagiaires présent.es en 2021 :

- sur les 4 stagiaires en cours d'études, 3 ont continué en alternance
- sur les 4 stagiaires en fin d'étude, 3 ont été embauché.es en CDI, ou en CDD avec proposition de CDI

**En 2021, la coopérative a embauché 11 alternant.es, 9 en contrat d'apprentissage et 2 en contrat de professionnalisation**

Label Emmaüs cherche à garantir l'équilibre vie professionnelle et vie privée, notamment en adaptant le temps de travail selon les besoins (temps partiel, flexibilité, aménagement régulier ou ponctuel) et en accordant aux salarié.es des congés plus favorables que le code du travail. Des temps d'échange réguliers entre managers et salarié.es permettent d'aborder ces questions, et la présence du comité social et économique (CSE) garantit une écoute des salarié.es.

L'année 2021 a été marquée par la mise en place d'accord collectif, permettant aux cadres en CDI, de plus de 2 ans d'ancienneté, tous contrats confondus, de travailler à temps partiel (90%), tout en conservant le salaire équivalent à leur temps plein.

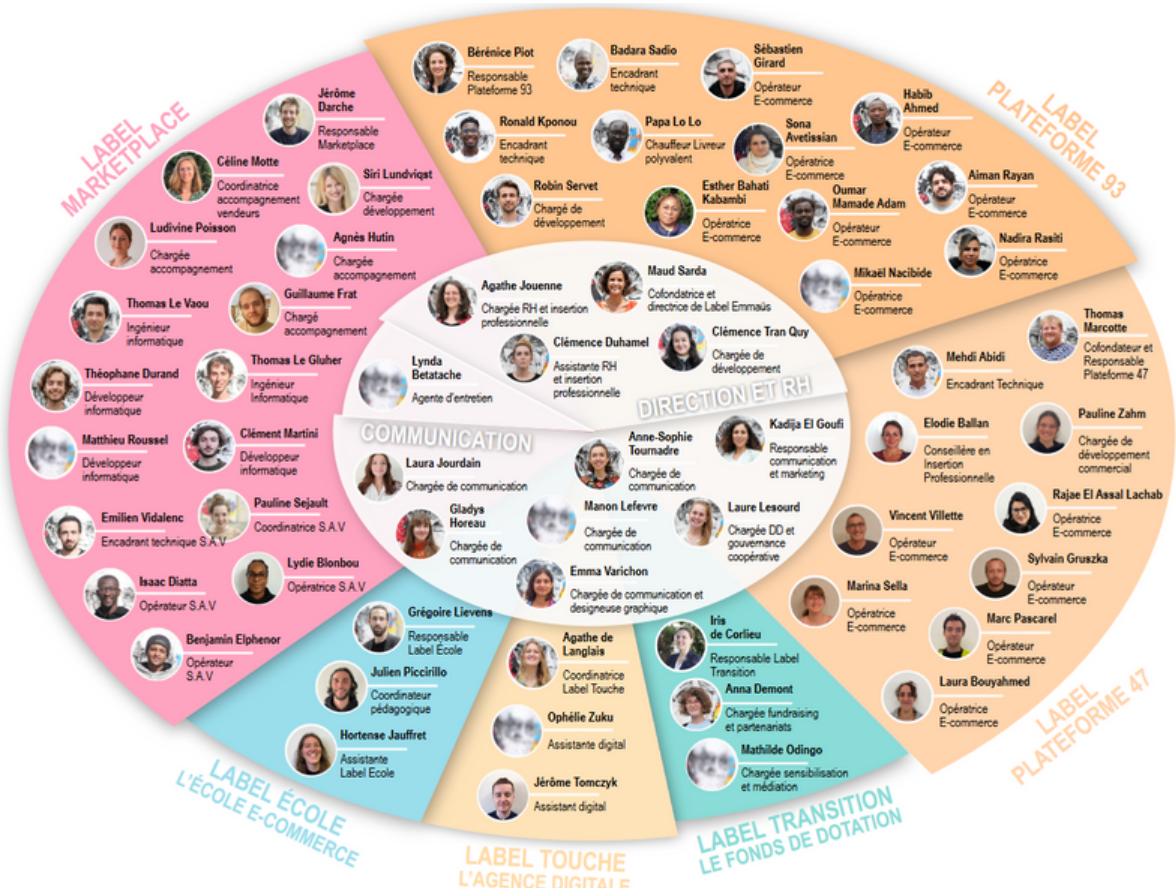
Notre CSE doit être, au minimum, constitué d'une personne titulaire et d'une personne suppléante. Nous avons fait le choix de permettre à plus de personnes de s'investir en tant que délégué.e du personnel, et avons élu en septembre 2020, un CSE composé de deux personnes titulaires permanentes et d'une personne suppléante (salarié.e en insertion).

Outre ses missions habituelles, le CSE a travaillé avec la Direction Générale et les Ressources Humaines à l'élaboration des accords collectifs. Il s'attache aussi, depuis son élection, à mettre en place des espaces dédiés aux salarié.es afin de faire remonter au fur et à mesure les besoins.

Fin 2021, le CSE a démarré les entretiens individuels, qu'il planifie de réaliser avec tous les salarié.es, quel que soit leur contrat et leur localisation géographique. L'analyse des résultats permettra en 2022, d'édifier un plan d'action au plus près des besoins réels.

Label Emmaüs a fait progresser la Santé et Sécurité au travail avec le suivi trimestriel du DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels) qui a conduit à la mise place d'un plan d'action en 2021.

C'est ainsi que 12 salarié.es permant.es ont bénéficié d'une formation sécurité incendie ; qu'une formation Gestes et Postures a été dispensé pour tous les salarié.es de l'équipe de la plateforme logistique en Île-de-France ; et qu'une formation a été réalisé spécifiquement pour les encadrants afin qu'ils soient en mesure de prévenir les risques (en particulier les TMS, Troubles Musculo Squelettiques). La sensibilisation aux risques routiers initialement prévue en 2021 est décalée début 2022.





## CHAPITRE 2

# UNE COMMUNICATION ORIENTÉE PLAIDOYER

2021 a été une année riche en célébrations, défis et moments mémorables. La coopérative fêtait notamment ses 5 ans l'été dernier. Fidèles à l'esprit de Label Emmaüs, nous avons célébré cet anniversaire à Noisy-le-Sec, en physique, avec la participation de toute l'équipe, ainsi qu'en ligne, à travers la diffusion de deux conférences retransmises en direct le 6 juillet dernier.

L'occasion pour nous de dresser un bilan fort : durant 5 ans, nos actions de communication nous ont permis de mettre en avant nos activités de réemploi, d'insertion professionnelle mais aussi de faire exister l'héritage de l'Abbé Pierre et d'Emmaüs sur **internet et les nouveaux médias**. Pérenniser et faire évoluer les valeurs de solidarité et d'inclusion via les supports numériques étaient nos défis !

**15 320**

Nouveaux abonné.es réseaux sociaux  
65 000 au total

**90 000**

abonné.es à  
la newsletter

**159**

contenus  
créés



**118**

**331**

articles de presse  
sur Trèmma et la  
coopérative

**5,5 MILLIONS**

de sessions sur la  
Marketplace

**Pérenniser et faire évoluer les valeurs de solidarité et d'inclusion  
via les supports numériques étaient nos défis !**

### La nécessité de porter haut et fort nos valeurs

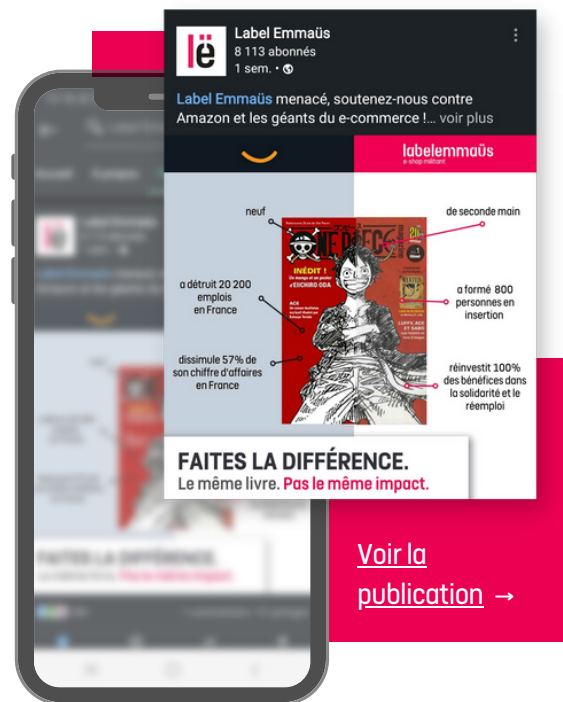
Un enjeu d'autant plus complexe que l'année 2021 a aussi été celle d'une **concurrence** accrue pour la marketplace, vitrine de la coopérative. Cette concurrence émanait aussi bien des **géants du e-commerce**, omniprésents durant la crise sanitaire, que de la **grande distribution** et autres **acteurs privés** pour qui la seconde main représente une opportunité lucrative.

Pour différencier notre message, défendre et rendre visibles les valeurs du mouvement et plus largement celles de l'économie sociale et solidaire, Label Emmaüs a développé des **actions de plaidoyer** et diversifié ses leviers de communication. Ainsi nous avons créé plusieurs campagnes d'influence diffusées sur les **réseaux sociaux**. Nous avons également ouvert un pôle dédié à la **vidéo** et entrepris de nous approprier davantage de supports et canaux de diffusion tels les médias de l'Economie Sociale et Solidaire.



## Label Emmaüs, vecteur de communication en ligne pour les valeurs d'Emmaüs et de l'économie sociale et solidaire

En 2021, grâce à des efforts soutenus, tant sur la récurrence que sur la diversification des actions de communication, la coopérative a été sollicitée à plusieurs reprises pour sa **représentativité** au cœur de l'Économie Sociale et Solidaire. Actrice du numérique, entreprise d'insertion, organisme de formation, elle est parvenue à se faire entendre et à **fédérer les valeurs** des structures œuvrant pour la solidarité, l'insertion professionnelle et le réemploi.



## Les temps forts de la communication

### Le lancement de la plateforme Trëmma en février : le don solidaire en ligne

En 2021, les actualités de la coopérative, les événements et les projets se sont succédés rythmant les temps forts de la communication. La crise sanitaire demeurait en toile de fond de l'actualité au quotidien, ce qui nous a poussés à **investir de nouveaux canaux** tout en développant une stratégie orientée vers les médias. Le lancement du projet **Trëmma** par le fonds de dotation, en début d'année a donné l'élan à notre activité de plaidoyer et à nos revendications en tant que contre modèle vertueux.

Avec plus de **300 retombées presse**, la plateforme Trëmma a fait parler d'elle et de Label Emmaüs. Ce fut l'opportunité de mettre en avant les **démarches novatrices** telle celle de la coopérative et l'usage essentiel du biais numérique pour offrir des alternatives solidaires aux géants du web et aux acteurs privés opportunistes sur la seconde main.



### Emmaüs lance Trëmma, une alternative solidaire à Vinted ou Leboncoin



**300**  
**retombées**  
**presse**

## L'Onde de coop du 18 au 20 juin à la Cité Fertile : à 9, nous sommes plus fortes !

L'année 2021 a également été l'occasion pour la communication de s'engager publiquement au coeur du collectif Licoornes lors du festival **L'Onde de coop**, festival de présentation officielle du collectif qui s'est déroulé du 18 au 20 juin 2021. Durant 3 jours, Label Emmaüs a fait valoir son modèle différenciant de consommation aux côtés des 8 autres coopératives qui ont évoqué leurs différents secteurs tels la téléphonie, le secteur bancaire éthique, l'électronique responsable...

La **Cité Fertile** est un tiers-lieu écoresponsable bien connu de la coopérative. En effet, celle-ci disposait déjà de son stand et d'espaces d'intervention privilégiés lors du festival Empowher dédié à l'autonomisation des femmes en France et dans le Monde. Label Emmaüs et sa directrice sont ainsi sollicitées régulièrement pour leur engagement solidaire et leur lutte contre les différentes formes d'exclusion.



## Maddyness



**Finance durable : la réglementation doit évoluer pour aider le modèle coopératif à grandir**

## Été 2021 : la campagne de financement donne lieu à une campagne de sensibilisation

Alors que Label Emmaüs lançait sa troisième campagne de financement participatif avec Lita, la plateforme d'investissement dans les entreprises à impact social, Maud Sarda profita de cette occasion pour **interpeller le grand public** sur les difficultés que les coopératives à intérêt collectif rencontrent lorsqu'elles recherchent des **financements**. Un vrai parcours du combattant évoqué par la directrice et co-fondatrice dans une tribune co-signée avec **Eva Sadoun**, cofondatrice de Lita.

L'Économie Sociale et Solidaire peine à trouver sa place dans la vie économique, malgré sa **capacité d'innovation** et les **créations d'emploi** qu'elle permet. Faire évoluer les mentalités et interpeller les instances politiques sur la nécessité de soutenir ces structures fait désormais partie des **axes de plaidoyer** de la coopérative qui réalise désormais chaque année une levée de fonds par le biais de titres participatifs ou de parts sociales.

## Novembre 2021 : Le commerce de seconde main pris la main dans le greenwashing

2020 a été l'année de la démocratisation de la seconde main, 2021 celle de la **concurrence** féroce dans ce secteur avec l'arrivée des hypermarchés et des marques haute gamme sur le marché de l'occasion. Cette concurrence met à mal les structures de l'économie sociale et solidaire dont le réemploi constitue pourtant l'**ADN** et souvent le seul outil pour mener à bien ses activités et favoriser l'**insertion professionnelle**.

Pour Label Emmaüs et ses partenaires de l'économie sociale et solidaire, vendre de l'occasion ou revendiquer une mode éthique n'est pas suffisant. Bien souvent, derrière ces initiatives venues d'acteurs privés, se cachent des ambitions moins louables comme l'**incitation à la surconsommation**, par le biais de bons d'achat pour des produits neufs ou la promotion d'un **marketing agressif**. Maud Sarda a fortement condamné ces pratiques dans une tribune publiée dans le journal Libération.

Et s'il n'y avait qu'un message à retenir pour l'année 2021, ce serait celui-ci : remettre la solidarité au coeur de la démarche seconde main. Un message délivré également par l'équipe de Label Emmaüs dont plusieurs membres ont accepté de poser sous l'objectif de la photographe professionnelle, Marie Pierre Morel.



[Lire la tribune](#) →

## Noël : e-commerce militant et #secondemainsouslesapin

Chez Label Emmaüs, les trois derniers mois de l'année revêtent une importance particulière. C'est à ce moment-là en effet que la marketplace vend le plus d'objets, que la plateforme de réemploi de livres prépare le plus de commandes, que la dernière promotion de l'année pour Label Ecole s'achève... Une période animée et essentielle pour l'activité mais également pour **sensibiliser les citoyen.nes à l'importance de leurs choix de consommation**.

En 2021, 64 % des français.es se disaient prêt.es à acheter de la seconde main pour Noël, pour son aspect économique, mais aussi pour agir en faveur de la transition écologique et de la solidarité. L'opportunité pour Label Emmaüs de donner davantage de visibilité à son impact et à celui de ses structures partenaires. Pour ce faire, la coopérative s'est faite accompagner par l'agence Brainsonic et a pu réaliser une campagne militante sur les atouts différenciants du e-commerce solidaire.

Par le biais d'accroches humoristiques et de captures d'annonces d'objets **chinés directement sur le site**, cette campagne nous a permis de mettre plusieurs points en avant. D'une part, le **nombre d'objets sauvés** et la **promotion locale** de nos valeurs, puisque nos structures partenaires sont essaimées sur le territoire français. Par ailleurs, nous avons souligné l'importance des **enjeux du numérique**, à une période où Internet est le champ de bataille privilégié de la concurrence des acteurs du marché.



Nos campagnes ont toujours eu pour objectif de faire **vivre notre site**, de rayonner auprès du grand public, de créer la **rencontre** entre vendeurs et client.es et de **mettre en lumière** les objets proposés. En 2021, Label Emmaüs s'est emparé de la communication comme **outil de revendication** fort et d'interpellation des citoyen.nes et politiques.

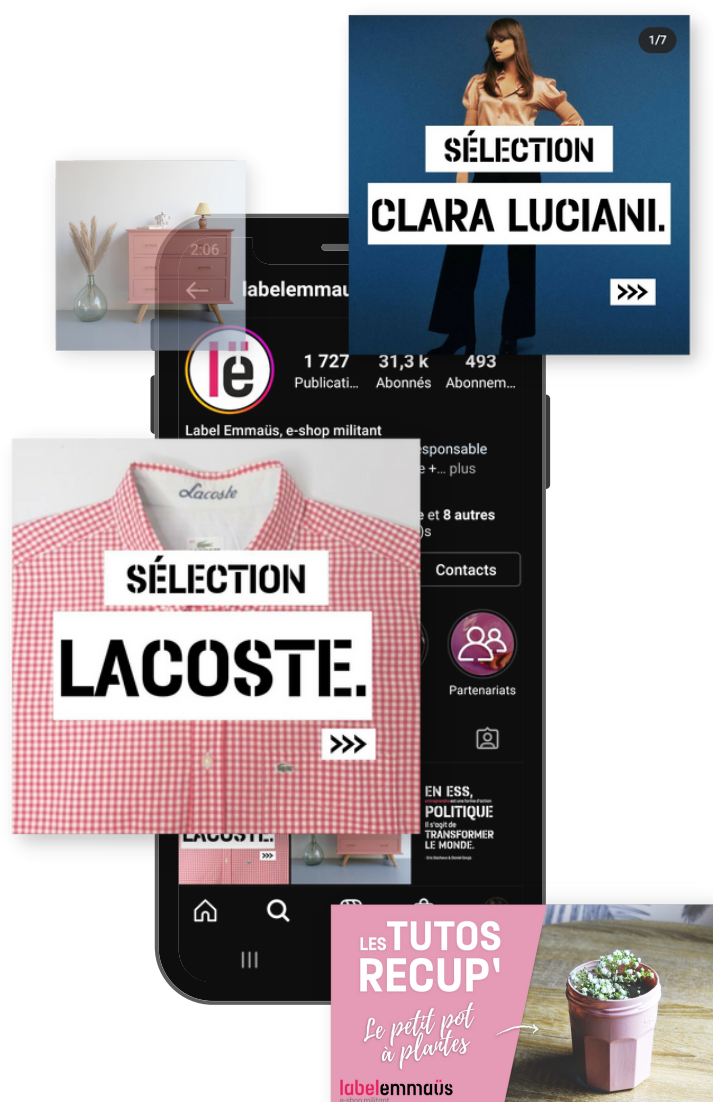
En effet, que cela soit sur les plans environnemental, social ou sociétal, Label Emmaüs offre des réponses satisfaisantes et nécessaires pour faire face aux **enjeux de demain**. À cela, s'ajoute notre capacité à relayer nos messages auprès des médias et des influenceur.ses. Or en 2021, de nombreuses structures partenaires ont souffert d'un manque de compréhension de leurs enjeux ou d'un manque de visibilité. Des demandes qui ont tout naturellement conduit la coopérative à prendre les devants sur un terrain qu'elle maîtrise bien, les réseaux sociaux et les nouveaux médias.

## Réseaux sociaux

Par le biais de ses réseaux sociaux, Label Emmaüs a su toucher une audience plus vaste et sensible aux enjeux de la seconde main, notamment des personnes plus jeunes, **entre 18 et 25 ans**. Celles-ci, connectées, friandes de friperies, d'espaces de convivialité, sont souvent **impliquées sur le plan environnemental et social** mais pas toujours au fait de l'histoire du mouvement Emmaüs ou du fonctionnement des structures de l'Économie Sociale et Solidaire.

L'ouverture de notre **pôle vidéo** a donc permis de faire connaître les coulisses de la coopérative sous un jour dynamique et de mettre en avant les atouts du réemploi et de la seconde main. Ainsi, nous avons débuté par des tutos ludiques visant à transformer des objets de seconde main et réussir des expériences de surcyclage déco.

Dans le même temps, nous sommes allé.es auprès de nos **vendeurs et partenaires** pour filmer leur activité et leur donner la possibilité de s'exprimer à travers nos réseaux sociaux. Sans oublier nos **sociétaires** et **client.es** impliqués.es dans la coopérative et désireux.ses de partager nos messages.





# LES 5 ANS DE LA COOPÉRATIVE

Pour fêter les 5 ans de la coopérative Label Emmaüs, nous avons organisé le 8 juillet 2021, dans nos locaux, deux lives retransmis en direct sur le site de Label Emmaüs et sur les réseaux sociaux.

Une dizaine d'[intervenant.es](#), tel.les qu'Axelle Brodriez-Dolino (Historienne, sociologue, chercheuse pour le CNRS), Thomas Porcher (économiste, professeur à PSB Paris School of Business), ou Caroline Neyron (Mouvement Impact France), ont débattu sur l'une des thématiques de la journée :

- La **conduite du changement** et la transition numérique dans le secteur associatif
- L'**économie au service de l'inclusion** et de la préservation du vivant

De nombreuses **personnalités et influenceurs.es** nous ont transmis leurs vœux et encouragements pour les activités de la coopérative.

À cette occasion, nous avons reçu **François Hollande**, président de La Fondation la France s'engage, qui avait inauguré notre plateforme logistique d'insertion et de réemploi 3 ans auparavant. François Hollande nous a fait don de sa cravate, encourageant par ce geste les particuliers à donner en ligne sur la plateforme Trëmma.

Ces célébrations ont permis de partager les témoignages de chacune des **parties prenantes de la coopérative** : les associations partenaires, les groupes vendeurs, les sociétaires, les salarié.es en insertion ayant pu bénéficier d'une formation au numérique et/ou au e-commerce ainsi que les client.es de la marketplace.

Pour finir, une partie de l'équipe et des invité.es s'est retrouvée sur une péniche en bord de Seine pour un moment de convivialité et de fête.



## CHAPITRE 3

# UN E-COMMERCE CIRCULAIRE

En 2021, le marché de la seconde main continue à se développer à un rythme soutenu. On estime que 82 % des Français.es ont une bonne image de l'économie circulaire et du marché de la seconde main.

Au vu de la concurrence accrue des géants du e-commerce qui tentent de s'approprier le marché de la seconde main, nous redoublons d'efforts. Pour ce faire, nous développons de nouveaux outils, nous améliorons et facilitons la navigation sur la marketplace, renforçons l'accompagnement de nos vendeurs, et promovons une consommation plus responsable. Label Emmaüs se place en 2021 comme un acteur emblématique du e-commerce et du réemploi sans jamais renier ses valeurs.

**265 000**

objets vendus de  
125 000 commandes

+ de 2 articles  
par commande  
en moyenne



**37,2€**

panier  
moyen

**3,6**

**MILLIONS**

d'euros de  
volume d'activité  
(+44%)

**94%**

des opérateurs.rices  
Label satisfait.es

**6**

compétences acquises en moyenne  
par les opérateurs.rices



Caroline 22 Oct 08:37 PM (2 jours il y a) ✎  
Très chère Orlane,

Merci pour le mot et le foulard. Je fais un geste de solidarité certes, mais vous m'avez surtout permis de m'acheter mon cadeau de Noël (bien avant l'heure). Pour moi, c'est le graal !! J'en suis trop contente et surtout que cela se passe "hors système" et que tout le monde y trouve son compte.

Superbe état donc superbe boutique,  
Merci encore,

Caroline

### La Marketplace : Le bilan 2021

L'année 2021 a été une nouvelle année de croissance pour la marketplace avec 41% de croissance relativement à l'année précédente. Notre objectif ambitieux de 60% de croissance n'a pas été atteint, résultat qui s'explique en partie par les périodes de confinements de 2020 (+112% en 2020) qui ont poussé notre activité.

**La satisfaction de nos client.es est restée très haute en 2021, avec une note moyenne de 9,2/10. Quant à nos vendeurs solidaires, 94% des opérateurs.rices se déclarent satisfait.es.**

## Les vendeurs : l'accompagnement et la formation

Avec **167 boutiques** en ligne à la fin de l'année 2021 (+59 en 2021), nous continuons de **féderer** les acteurs du réemploi et de la solidarité autour du projet de Label Emmaüs et de la marketplace.

Pour maintenir les structures actives et en recruter de nouvelles, nos différents pôles continuent à leur dispenser des **formations** aux métiers du e-commerce et à organiser des **réunions mensuelles** par catégories de vendeurs. Ainsi, nous leur apportons un **suivi personnalisé** et adapté à leur activité (Fripiers, Bric, High Tech et Libraires).

Tout cela est rendu possible grâce à **l'élargissement de l'équipe** au service des vendeurs. L'équipe de la marketplace au total était constituée de **35 personnes** à la fin de l'année 2021 (accompagnement et prospection vendeurs, technique, service après vente et communication).

## Les outils aux services de la marketplace

Un nouvel outil de **CRM** nous permet de mieux suivre le processus d'onboarding des vendeurs et de les accompagner.

Après la mise en place de l'outil de **chat interne** en 2020, une **hotline** a été créée afin de répondre aux sollicitations de nos vendeurs. Une équipe est en permanence prête à répondre au téléphone pour apporter un accompagnement quotidien aux structures.

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.

Tous nos vendeurs respectent les **critères d'adhésion** à la marketplace, établis en 2021 par notre comité d'éthique :

Gestion désintéressée, but non lucratif, gouvernance partagée

objet social et/ ou environnemental avéré dans les statuts

avis favorable du groupe Emmaüs le plus proche vendant sur la marketplace Label Emmaüs

Tous les profits retirés sont inférieurs à 5 fois le plus petit salaire versé sur la durée du dernier exercice social

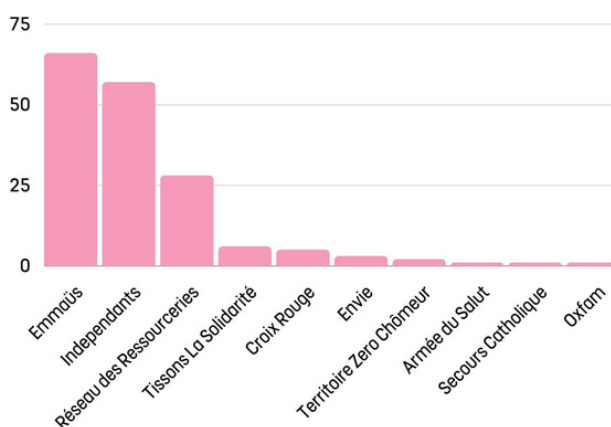
Signature d'attestation de respect des critères concernant l'écart des salaires au lancement puis tous les 2 ans

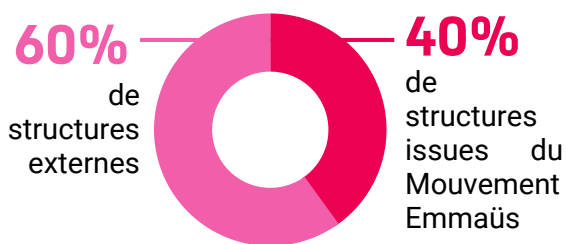
Engagement à fournir une attestation à chaque changement de statut

Nous nous sommes rapproché.es de tous les **réseaux** qui fédèrent les différents types de structures de l'économie sociale et solidaire afin qu'ils promeuvent l'initiative auprès de leurs adhérents. **Emmaüs France** représente un soutien important et joue le rôle d'ambassadeur auprès des autres réseaux.

**Un partenariat mis en place avec le Réseau National des Ressourceries a permis de passer de **11 à 28 structures** de ce réseau vendant sur Label Emmaüs fin 2021.**

**La répartition des boutiques de la marketplace, en fonction des différents réseaux :**





Depuis 2020, le nombre de structures externes au mouvement Emmaüs a dépassé le nombre de structures internes. Nous avons désormais atteint 60% de structures externes vendant sur notre site.

## ZOOM VENDEURS PARTENAIRES



## La marketplace souhaite répondre à plusieurs grands enjeux

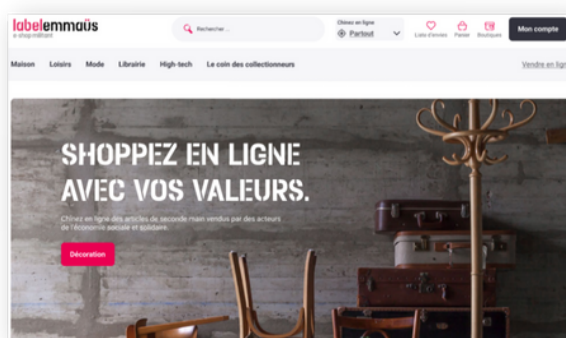
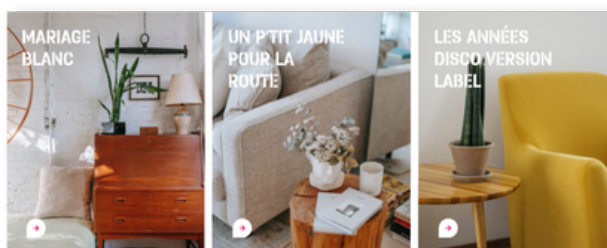
La vente en ligne de produits est déjà aujourd'hui un relais de croissance important (15% de croissance en 2021 et représente 14% du commerce de détail) pour le commerce en France. Cependant, le commerce physique est bien vivant : les consommateur.rices veulent pouvoir acheter sur les deux canaux, et l'expérience client.e est donc un enjeu majeur pour Label Emmaüs. Ainsi, nous prévoyons une refonte du site internet en 2022, afin de délivrer une expérience utilisateur forte pour transformer des prospects en client.es fidèles et régulier.es.

Les acteurs de l'ESS, quant à eux, ont un avantage stratégique relativement aux acteurs uniquement digitaux grâce à leur maillage territorial. De plus, 69% des consommateur.rices souhaitent acheter de l'occasion (contre 60% en 2019). Cependant, de nombreux modèles privés se sont développés en ligne sur ce segment, fragilisant l'activité de récupération et de réemploi des acteurs de l'ESS.

**69% des consommateur.rices souhaitent acheter de l'occasion**

Enfin, le secteur de la vente en ligne représente un potentiel important d'emplois pour l'avenir qui doit être mis à profit de l'insertion professionnelle des publics accueillis dans les structures de l'ESS.

Pour faire face aux courbes descendantes de l'activité en 2021, l'interface de la marketplace va être repensée en 2022 pour faciliter l'expérience et la navigation du consommateur. La version mobile va être développée pour répondre aux bases de la navigation et du e-commerce.





## Trèmma : Bilan 2021

Si l'on constate que le réflexe d'achat solidaire est en danger ces dernières années, il en va de même pour le réflexe de don aux structures solidaires du réemploi. Cette tendance a pour conséquence la dégradation de la qualité des objets donnés, notamment des meubles et des vêtements. En 2021, il est donc important de renforcer cet esprit de solidarité collectif par des outils comme Trèmma, porté par Label Transition.

**25073€**

collectés

**6 318**

annonces créées

**133 278**

sessions

**2182**

donateur.ices

**11 206** abonné.es sur les réseaux sociaux cumulés

**9,2** satisfaction donateur.rices

### Les difficultés à émerger auprès du grand public

Trèmma a fêté ses 1 an en janvier. Dans un contexte où le marché de la seconde main explose et suscite toujours plus de convoitises, les habitudes des particuliers sont encore compliquées à changer. Le réflexe du don aux associations se perd là où celui de la vente devient la norme. La plateforme manque ainsi de dons réguliers, ce qui complique le financement des projets. Néanmoins, après un an, 12 projets solidaires ont pu être financés, un petit pas dans le combat contre la fracture numérique.



24

### Un projet qui attire les partenaires

Cette première année a été chargée pour Trèmma qui a conclu de nombreux partenariats. En effet, Showroomprivé a permis à ses utilisateurs.trices de découvrir notre concept et les a invité.e.s à faire don de leurs objets au profit de la solidarité. Ce partenariat se poursuit en 2022, grâce au lancement d'une nouvelle campagne de visibilité et aux dons de plusieurs stocks d'invendus.

Plus tôt dans l'année, Trèmma a eu l'honneur de remplir les vitrines du BHV de l'Hôtel de Ville de Paris pour faire découvrir le concept de la plateforme au grand public. Cette collaboration s'est accompagnée d'une table ronde pour présenter le projet et ses enjeux.

Enfin, pour célébrer les 1 an de Trèmma, le groupe La Poste a mis en place l'opération "tous postiers, tous donateurs !" Le but ? Construire une chaîne de solidarité auprès des 250 000 collaborateur.ices postier.es avec un objectif de 10 000 dons en un 1 mois.



### 3 promotions de projets ont été soutenus en 2021. Quelques exemples de projets :

#### PROMOTION 2

**Le numérique au service de l'insertion chez Emmaüs Défi** : La campagne d'Emmaüs Défi a permis de numériser les processus et les outils du chantier d'insertion.

**"Métamorphose" par la Recyclerie Sportive : 3ème vie du sport** : La somme collectée a permis à la structure de promouvoir sa matériauthèque, un lieu de revalorisation de matières premières d'équipements sportifs.

**Emmaüs Alternatives s'engage pour l'inclusion numérique** : Emmaüs Alternatives a pu équiper une salle informatique dans leurs locaux afin d'y animer des ateliers numériques et de former les salarié.es.

**Seconde vie des ordinateurs avec Emmaüs 53** : La campagne Trèmma a permis d'acquérir des outils professionnels de reconditionnement informatique et de rénover le local utilisé pour l'activité.

#### PROMOTION 3

**Emmaüs Fougères** : Avec Trèmma, la communauté a pu équiper sa salle informatique pour y dispenser des formations.

**Emmaüs Indre Le Blanc** : La communauté Emmaüs d'Indre Le Blanc a pu récolter des fonds pour équiper sa salle informatique et engager des formateur.rices.

**Fondation Inalco** : La Fondation Inalco s'est engagée aux côtés de Trèmma afin d'organiser une collecte solidaire pour équiper chaque étudiant.e et universitaire exilé.e en matériel informatique et les former.

**Label Ecole** : Afin de permettre à un grand nombre de personnes de suivre ses formations, Label École souhaite créer une plateforme e-learning inclusive soutenue par Trèmma.

### Perspectives pour 2022

Dans l'optique d'améliorer et de faciliter l'expérience utilisateur, une application commune est prévue pour Label Emmaüs et Trèmma.

En pleine évolution, le contexte réglementaire sur les invendus en 2021 a permis au fonds de dotation Label Transition de diversifier ses activités en travaillant avec de nouvelles marques et a ouvert de nouvelles perspectives pour le modèle de Trèmma.

Parmi ces marques, le groupe IDKIDS, propriétaire des marques Okaidi, Jacadi et Obaibi, nous a fait don de 5 000 pièces neuves invendues, via leur fond d'action "We act for kids".



La vente de ces pièces nous a permis de soutenir Amitié Partage, une association qui offre une aide d'urgence aux roubaisien.ne.s les plus démunie.s. Les fonds récoltés ont pour but de permettre aux encadrant.e.s de l'association de se former au numérique ; de les équiper de matériel informatique et d'organiser des ateliers dédiés à la communication digitale à destination des personnes accueillies par Amitié Partage. La marque de chaussures italienne Superga nous a également donné 20 paires de baskets pour soutenir le projet de la communauté Emmaüs Indres Le Blanc.





# Zoom sur

## LA LOI AGEC

**Le développement du projet Trèmma s'inscrit dans le contexte d'une prise de conscience nationale de l'urgence climatique, comme en témoigne la loi AGEC.**

Dans l'objectif de favoriser et accélérer la transition écologique, la loi Anti-gaspillage pour une économie circulaire (AGEC) a été adoptée en février 2020 et est entrée en vigueur en 2022. La loi a pour objectif de réduire les déchets et s'articule autour de 5 axes :

- 1 réduire les emballages plastiques
- 2 mieux informer les consommateurs
- 3 lutter contre l'obsolescence programmée
- 4 lutter contre le gaspillage et pour le réemploi
- 5 mieux produire

Dans l'optique de changer les modèles de production et de consommation, une des mesures majeures de la loi AGEC est l'interdiction de détruire des invendus non-alimentaires. Afin d'agir sur l'ensemble du cycle de vie des produits, la loi met en place cinq nouvelles filières REP (Responsabilité Élargie des Producteurs) : produits et matériaux de construction du bâtiment, articles de sport et de loisirs, articles de bricolage et de jardin, jouets et huiles minérales ou synthétiques.

Pour l'ensemble des filières Responsabilité élargie du producteur (REP), la part moyenne des invendus représente 3% du chiffre d'affaires des entreprises, soit une valeur marchande estimée à plus de 4,3 milliards d'euros selon le rapport de l'ADEME 2021 sur "l'Étude des gisements et causes des invendus non alimentaires et de leurs voies d'écoulement".

Les principales causes des invendus sont :

- l'obsolescence marketing ou les fins de série (34%)
- la surproduction et l'absence de débouchés commerciaux (28%)
- les défauts mineurs de production (24%)

Pour le moment, sur l'ensemble du volume d'invendus, 7% sont détruits, 42% sont déstockés et seuls 21% sont donnés. Or la loi AGEC oblige désormais les metteurs en marché de produits couverts par une filière REP à donner leurs invendus à des associations de lutte contre la précarité et à des structures agréées Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale.

Suite à la prise de conscience des enjeux environnementaux et à la mise en place de ces obligations législatives, les marques se positionnent de plus en plus sur le réemploi. Malheureusement, l'entrée de gros groupes ou marques sur le marché de la seconde main se fait bien souvent par opportunisme commercial (bons d'achat pour acheter neuf en échange de produits usagés, livraisons express, retours gratuits...), au détriment du réemploi solidaire que le Mouvement Emmaüs défend depuis plus de 70 ans.

Dans le cadre de cette nouvelle réglementation, et dans le but d'apporter de nouvelles solutions de réemploi solidaire, nous cherchons à nous positionner sur les invendus neufs de marque à travers notre fonds de dotation et le projet Trèmma. Le modèle de Trèmma est voué à évoluer sur le plus long terme en intégrant la récupération de dons d'invendus en plus des dons de particuliers. Vendre en ligne les lots d'invendus d'entreprise à prix solidaires permettent en effet de financer un ou plusieurs projets soutenus par Trèmma.

## CHAPITRE 4

# UN ANCRAGE TERRITORIAL

Label Emmaüs a toujours eu à cœur d'être un acteur en ligne, comme sur les territoires.

Nous poursuivons donc une stratégie d'**essaimage de plateformes logistiques** sur le territoire français. Ces plateformes ont pour vocation de favoriser l'insertion professionnelle, d'augmenter le taux de réemploi du territoire et de créer un modèle de commerce résilient, basé sur des **circuits courts**. Elles nous ont permis, en 2021, de récupérer des flux d'invendus et de créer des postes en insertion sur des métiers en tension et de création.



## Label Plateforme 93

### Un bilan économique positif

Notre plateforme logistique de Noisy-Le-Sec, la Plateforme 93, avait pour objectif d'**augmenter son volume de vente** et de **diversifier ses canaux** de financement en 2021.

Le chiffre d'affaires (HT) de la structure est passé de 556 000 € en 2020 à **670 000 €** en 2021, et le tonnage de livres vendus a également augmenté, passant de 37 tonnes en 2020, à **52 tonnes** en 2021. Si l'activité avait été poussée par les confinements en 2020, la Plateforme 93 a su réussir à **augmenter ses résultats** en 2021.

Mais l'activité de vente de livres n'est pas la seule activité génératrice de CA pour la Plateforme 93, qui a généré 15 000 € de CA grâce à la **location de mobilier et accessoires** ; 14 000 € grâce à la **vente de meubles** de bureaux et autres objets, via les boutiques "mobilier pro" et "le bazar" sur Label Emmaüs ; 8 000 € en soutien matière (papier, carton et meubles), et 3 000 € grâce à son activité de **Point Relais**.

**Ainsi, les résultats de la Plateforme 93 sont prometteurs et les objectifs fixés ont été atteints en 2021, au niveau économique comme environnemental.**

## Un bilan environnemental

Au niveau de sa responsabilité environnementale, la Plateforme 93 avait pour objectif d'augmenter le ratio de livres effectivement réemployés. La structure sauve aujourd'hui près d'un livre sur deux de la benne et a permis de recycler 100 tonnes de papier, contre 60 tonnes en 2020. La Plateforme 93 a par ailleurs collecté 47 tonnes de mobilier et a permis le réemploi d'un meuble sur deux.



## Un bilan social

Au niveau de nos objectifs sociaux, nous avons travaillé sur 8 sorties au sein de la Plateforme 93, dont 5 positives : une création d'entreprise dans l'univers du soin, un CDD en maraîchage, une formation au e-commerce, et un CDD de chauffeur / livreur.

La Plateforme 93 a par ailleurs organisé des formations de 28 jours à l'année (contre 20 l'année précédente) pour 9 personnes de l'équipe, soit 3,5 jours de formation par salarié.e par an. Ces formations permettent à nos salarié.e.s de maîtriser les soft skills, notamment la capacité à s'exprimer en public, à reprendre confiance en soi et à construire un argumentaire. Nos salarié.e.s ont également pu suivre des formations au numérique, compétence essentielle pour intégrer le monde du travail actuel, durant lesquelles ils ont appris le fonctionnement de certaines applications mobiles avec ARES.



## Stratégie d'essaimage sur le territoire

En 2021, la Plateforme 93 avait également pour ambition de **renforcer ses partenaires de livres**. Ses partenaires sont les suivants :

### 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, et depuis peu, Emmaüs Alternative et Le Relais Val de Seine.

### Recycleries, Associations

La Petite Rockette, Montgallet, La Table des Matières, Neptune.

### Pages Solidaires

Label Plateforme 93 est membre fondateur de ce collectif de structures d'insertion issu du mouvement Emmaüs. Nous poursuivons plusieurs grandes missions :

- 1 **Former des personnes accueillies aux métiers de la logistique et du e-commerce**
- 2 **Réduire les déchets et augmenter au maximum le réemploi des livres**
- 3 **Favoriser l'accès de la culture pour tous**

Nous avons par ailleurs réussi à lancer **trois nouvelles plateformes** sur le territoire français :

- Tira de la coopérative TRI Rhône-Alpes ;
- Tri Tout Libraire de la Ressourcerie Tri-Tout solidaire à Saint-Lô ;
- Notre plateforme Label Plateforme 47, lancée en 2022 à Damazan.

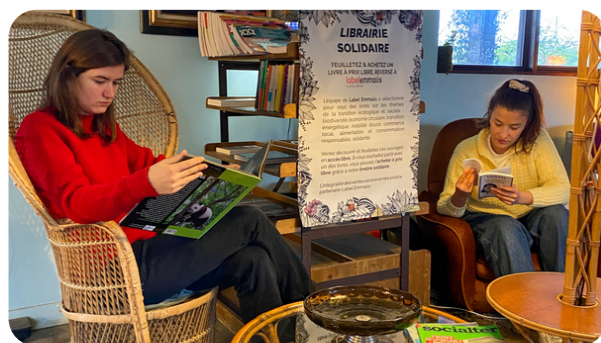
**En tout, notre stratégie d'essaimage nous permet de comptabiliser 9 plateformes sur le territoire français à ce jour, qui nous permettent de poursuivre notre mission sociale**

## Favoriser l'accès à la culture

L'équipe de la Plateforme 93 a à cœur de partager la culture provenant de son gisement de livres avec des initiatives engagées. Ainsi, en 2021, la structure a donné **5 tonnes** de livres à des associations, des armoires à don et au studio de design d'Emmaüs, les Résilientes. La quantité de livres donnés a été **multipliée par 5** relativement à 2020.

### En 2021, Label Plateforme 93 a donné 5 tonnes de livres

La Plateforme 93 organise régulièrement des partenariats avec des **tiers lieux** pour se faire le porte-parole de la coopérative à travers la mise en place d'**étagères de livres** à thèmes et à prix libres. En 2021, 3 points "livres à prix libre" ont été mis en place dans Paris et en proche banlieue. Ces **points de vente** sont situés dans les locaux de Zéro Waste France, dans le tiers-lieu de la Cité Fertile et au Pavillon des Canaux.



Afin de poursuivre cet effort de **relocalisation** physique de la culture, notre librairie physique "**Librairie Label Emmaüs**" a ouvert en mai 2022 dans le 20ème arrondissement de Paris. Cette librairie de quartier nous sert à la fois de **point de vente** pour nos livres invendus, et d'endroit de **sensibilisation** à l'achat de livres d'occasion en ligne sur Label Emmaüs. En effet, cette librairie solidaire sert de **Point Relais** pour recevoir des livres commandés sur la marketplace.

Nous prévoyons d'ouvrir un autre point physique de vente en juillet 2022, dans l'espace du **Carrousel du Louvre**.

## Label Plateforme 47

Afin de poursuivre notre stratégie d'essaimage local, nous avons lancé en 2021 Label Plateforme 47, une plateforme logistique de réemploi de mobilier professionnel à Damazan dans le Lot-et-Garonne (47).

### Un premier bilan économique

L'année 2021 a été pour la Plateforme 47, une année de mise en place de son outil opérationnel :

### Aménagement de la plateforme logistique

Bureaux, racks de stockage, containers de stockage, studio photo, chariot-élévateur, camion.



### Lancement de l'activité "Mobilier Professionnel"

Les premières collectes de mobilier professionnel ont eu lieu dès avril 2021 avec BNP Paribas Toulouse, BNP Mérygnac, Crédit Mutuel Pessac. Elles ont permis de collecter environ 25 tonnes de mobilier et de constituer le premier catalogue de mobilier professionnel de Label Plateforme 47. Cette activité est organisée comme suit : collecte, tri, mise en ligne, gestion des commandes, expéditions, SAV et ventes en direct.

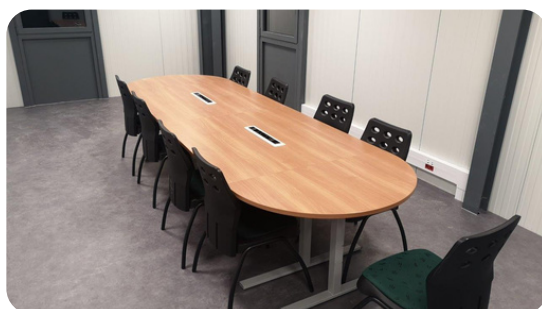


### Lancement de l'activité "Meubles invendus issus des partenaires du réemploi"

Création d'un projet de collecte régulière avec Emmaüs Saintes, avec la pose de 2 containers préservants sur le site de la communauté pour que l'équipe mette de côté certains meubles jugés réemployables en vue de leur enlèvement par Label Plateforme 47.

### Lancement de l'activité "Invendus Neufs"

Cette activité nous permet à la fois de mettre à la vente une partie des invendus neufs collectés, et de mutualiser l'autre avec les acteurs solidaires du territoire. Concernant la mutualisation d'invendus neufs, nous avons pu revaloriser 345 palettes de marchandises de la marque GIFI destinées à la destruction. Ces palettes ont été réorientés vers 19 communautés Emmaüs et ressourceries capables de les revaloriser. Les produits orientés vers Label Plateforme 47 ont permis d'enregistrer un CA d'environ 7000€. Les groupes bénéficiaires du don ont participé financièrement à hauteur d'environ 200€/groupe pour le travail de tri effectué en amont. Nous avons également récupéré 90 palettes de marchandises de Bricomarché que nous avons réceptionnées, triées, inventoriées et redistribuées vers 8 groupes bénéficiaires. Les groupes nous ont également fait don d'une vingtaine de meubles en bon état dont ils souhaitaient se séparer..



## Lancement de l'activité "Location événementielle"

Cette année 2021 nous a permis de constituer notre catalogue et d'organiser notre processus de prospection. Ainsi, nous avons pu être présents sur deux évènements.



### Activité Aérogommage

Nous avons réalisé des tests grandeur nature et entamé des réflexions sur la cellule mobile et la pertinence développement du projet sur le site Valorizon au regard des normes ICPE du site.

### Un bilan social

Label Plateforme 47 a obtenu son agrément d'Entreprise d'Insertion en avril 2021 pour un objectif de 4 ETP. La structure a depuis accueilli sept salarié.es en parcours d'insertion, originaires principalement du bassin aiguiillonais. Nous avons par ailleurs recruté un salarié en CDI au poste d'Encadrant Technique.

Label Plateforme 47 a constitué, autour du Responsable Logistique, une équipe d'encadrement de 3 personnes en charge de l'accueil et de l'accompagnement des salariés accueillis en parcours d'insertion, et du développement des activités économiques.

La totalité de ces activités nous a permis de dégager 37 800€ de chiffre d'affaires en 2021. L'année 2022 sera une année d'affinage de notre projet et de nos activités, notamment en transformant notre projet d'aérogommage en cellule fixe sur le site de VALORIZON. Nous espérons également que nous pourrions nous positionner de manière pérenne sur le marché de la location événementielle au vu du contexte sanitaire plus apaisé. La revalorisation des invendus de meubles issus de nos partenaires du réemploi se met quant à elle petit à petit en place et semble prometteuse pour la suite des activités de la plateforme.

### Un bilan environnemental

Tout comme la Plateforme 93, la Plateforme 47 a pour objectif de collecter et réemployer des objets destinés à la benne. Ainsi, nous avons entrepris de nombreuses collectes en 2021 :

**41T** de mobiliers professionnels collectés

**19T** de mobiliers professionnels réemployés

**41T** d'invendus neufs de distributeurs collectés

**11T** d'invendus neufs réemployés par la Plateforme

**10T** de meubles invendus d'Emmaüs Saintes collectés





## Impact sociétal et partenariats

Notre stratégie d'essaimage comprend un volet d'intégration dans le maillage associatif territorial. En 2021, nous avons mené des actions de participation active à l'écosystème solidaire de la région :

**105T** d'inventus neufs mutualisés avec nos partenaires réemploi

**13** partenaires du réemploi locaux (Nouvelle-Aquitaine, Occitanie) destinataires de lots d'inventus neufs



**12** structures du réseau National des Ressourceries ou associations indépendantes partenaires

**25** structures Emmaüs partenaires

Nous avons également noué des partenariats pérennes avec les acteurs économiques de la région en 2021. Nous travaillons en étroite collaboration avec VALORIZON, où nous sommes implantés, avec l'éco-organisme Valdélia et avec les structures chez qui nous réalisons des collectes (GIFI, BricoMarché, BNP Paribas Toulouse, BNP Paribas Mérignac, Crédit Mutuel Pessac). Nous travaillons également avec le fabricant de sièges haut de gamme HAWORTH afin de développer un segment réparation/reconditionnement de sièges.

### Nouvelles perspectives 2022 : le développement d'une nouvelle activité de réemploi de livres

Notre plateforme de Noisy-le-Sec (93) étant dédiée au réemploi de livres depuis 2018, nous disposons d'une réelle expertise dans ce secteur. Par ailleurs, dans le cadre d'une étude prospective dans le Tarn (81), nous avons identifié une réelle opportunité de gisement et de collecte en Occitanie.

Ainsi, afin de développer l'activité de la Plateforme 47, nous avons décidé de lancer l'activité de réemploi de livres en 2022



### La Plateforme va collecter les livres invendus dans les espaces physiques des Ressourceries et Emmaüs de Nouvelle-Aquitaine et d'Occitanie

Cette activité permettra de maintenir l'impact environnemental et social visé : l'ensemble de ces activités sont supports d'insertion et nécessitent de recruter 3 ETP supplémentaires sur la Plateforme 47 au cours de l'année 2022.

Dans le cadre du développement de cette activité livre, nous échangeons avec l'ensemble des acteurs concernés : groupes Emmaüs, Ressourceries de la région, acteurs institutionnels. Nous sommes également récemment entrés en contact avec le Livre Vert, entreprise de réemploi de livres implantée à Bordeaux qui collecte auprès des particuliers et des institutionnels, afin de nous assurer que le développement de notre nouvelle activité ne leur porte pas préjudice.

## Label Plateforme 81

En parallèle du lancement de la Plateforme 47, les équipes de Label Emmaüs ont accompagné un porteur de projet sur le lancement la Plateforme 81, une nouvelle plateforme de réemploi de livres dans le Tarn à Gaillac.

### L'analyse du potentiel territorial

En 2021, nous avons mené une **étude de faisabilité** auprès des groupes Emmaüs et Ressourceries de la région pour comptabiliser le potentiel de collecte. 11 structures nous ont signalé un gisement de 15 tonnes de livres invendus à collecter et revaloriser chaque mois. Nous avons donc analysé une **forte demande** de la part de ces acteurs du réemploi pour évacuer et revaloriser leurs invendus. Par ailleurs, le Tarn est une **zone rurale** où il est nécessaire d'apporter des **solutions d'emplois** en insertion, notamment par la revalorisation de livres, l'un de nos domaines d'expertise.

L'ouverture de cette plateforme devait accompagner le changement d'échelle de Label Emmaüs, en augmentant son **catalogue** de produits d'occasions disponibles à la vente en ligne. Ce territoire était **stratégique**, car il n'y a pas de plateforme dédiée au livre au sein du collectif Pages Solidaires dans le Sud Ouest, il y avait donc un réel **besoin de compléter le maillage**. Enfin, cette plateforme était une opportunité de lancer l'activité en partenariat avec la Plateforme 47 existante qui a aussi pour projet de lancer l'activité livres en Nouvelle Aquitaine en 2022.



Par ailleurs, la Plateforme 47 a finalement récupéré l'ensemble de l'activité de réemploi de livres et assurera la collecte en Nouvelle Aquitaine et en Occitanie, le tri, l'enregistrement et la mise en ligne des livres dès 2022.

### La création d'un schéma organisationnel d'interdépendance

L'année 2021 nous a permis de créer un **schéma organisationnel** initial pour cette plateforme, avec une volonté de créer une synergie initiale entre la Plateforme 47 et la Plateforme 81 :

Collecte des surplus de livres de seconde main auprès des groupes Emmaüs et ressourceries de la région Occitanie

Tri par l'équipe de la Plateforme 81

Enregistrement des livres pour leur mise en vente en ligne

Acheminement des livres vers la Plateforme 47 où ils sont stockés et mis en ligne

Le projet final étant que les deux Plateformes 81 et 47 soient **indépendantes** après un an d'exercice et assurent chacune l'ensemble de la **chaîne logistique** du livre (collecte, tri, enregistrement, mise en ligne).

Le porteur de projet de la Plateforme 81 a finalement souhaité se consacrer à d'autres projets professionnels et personnels. En accord avec lui, les équipes de Label Emmaüs ont décidé de **mettre en arrêt** le lancement de cette nouvelle plateforme.

Le travail effectué et l'étude de faisabilité menée nous ont cependant permis de :

- confirmer le **potentiel de collecte** sur ce territoire
- réfléchir au **meilleur montage financier** possible
- tester une **méthodologie d'accompagnement** pour le lancement de futures plateformes logistiques
- prendre conscience des **spécificités** de chaque territoire
- se rapprocher des **collectivités locales**.



 Zoom sur

## L'ESSAIMAGE DE LA PLATEFORME

Les entrepôts logistiques existants du 93 et du 47 sont des modèles de plateformes logistiques de réemploi et d'insertion vertueuse aussi bien en zone urbaine (Noisy-le-Sec) qu'en milieu rural (Damazan). L'objectif à long terme de Label Emmaüs est de poursuivre l'essaimage de ces plateformes logistiques en régions afin de développer le e-commerce, d'augmenter le réemploi et d'amplifier notre impact social en créant de nouveaux emplois en insertion sur des métiers qualifiants et porteurs d'emploi.

Attaché.es au partage de notre expérience et de nos expertises dans les domaines de l'e-commerce et de la logistique, et convaincu.e.s que d'autres acteurs pourraient porter le développement de plateforme logistique e-commerce à nos côtés, nous avons décidé de réaliser un kit d'essaimage de plateforme logistique avec le soutien en mécénat de compétences du cabinet de conseil Wavestone et le soutien financier du Fonds Social Européen.

Ce kit a pour objectif d'accompagner les potentiels porteurs de projets en leur apportant un manuel d'accompagnement clé en main pour développer leur plateforme logistique. Nous avons ainsi étudié de manière approfondie les filières à Responsabilité Élargie des Producteurs afin d'identifier les opportunités de réemploi de nouvelles typologies de produits (sport et loisirs, bricolage et jardins, jeux et jouets...).

Par ailleurs, le lancement en parallèle de la Plateforme 47 au cours de l'année 2021 et les retours du porteur de projet Thomas Marcotte nous ont permis de capitaliser sur cette expérience et d'alimenter le kit. Le kit d'essaimage aborde ainsi les différentes étapes de lancement d'une plateforme logistique et met à disposition l'ensemble des informations et documents nécessaires au lancement d'une future plateforme : modélisation économique, documents opérationnels et logistiques, dossiers de financements, cartographie des acteurs territoriaux...





## CHAPITRE 5

# L'INSERTION PAR LA FORMATION

**L'année 2021 nous a permis de poursuivre notre mission sociale d'insertion et de formation de personnes éloignées de l'emploi à des métiers en tension. Cette année, nous avons notamment souhaité prioriser la formation des personnes en insertion sur nos différentes activités.**

### Opérateur.rices e-commerce


Au sein de nos [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.

Ces métiers sont des [métiers en tension](#), dans un marché qui offre beaucoup de possibilités de recrutement. Nous essayons dans la mesure du possible d'orienter ces personnes vers des [structures de l'Économie Sociale et Solidaire](#), qui sont généralement plus respectueuses du travail des salarié.es Nous avons ainsi noué des contacts privilégiés en 2021 avec La Fourche et Murphy, qui nous contactent régulièrement lors d'ouvertures de postes.

### Service Après-vente


Le secteur du service après vente est également en tension, et nous innovons en proposant des [postes qualifiés](#). Notre volonté sur ce service était de créer des [postes pérennes et très formateurs](#), et l'équipe fournit un travail d'excellente qualité, avec une satisfaction client de 9,2/10. En 2021, nous avons [agrandit cette équipe](#), faisant passer à trois le nombre de postes en insertion.

#### Formation du SAV



Les salarié.es du SAV ont également suivi une formation Soft Skills sur 5 demi-journées, avec une coach professionnelle, et une formation Compétences numériques de 10h par personne. Lors de cette dernière formation, les salarié.es ont appris à maîtriser l'outil Google avec CRI NUMÉRIQUE.

#### Formation des opérateurs.ices e-commerce



En terme de formation, nos opérateur.ices e-commerce ont suivi une formation Soft Skills de 5 demi-journées par personne, avec une coach professionnelle. Une autre formation, Compétences Numériques, leur a permis de se familiariser avec cet outil essentiel pendant 3 demi-journées, notamment au niveau des applications de téléphone avec ARES. Nos salarié.es ont également pu suivre une sensibilisation Gestes et Postures, afin de les prévenir des troubles musculo-squelettiques.

## Création de postes

En 2021, nous avons créé le poste d'**Assistant digital**, pour permettre à des apprenant.es passés sur les bancs de Label École mais qui ne sont pas encore prêts à se lancer dans le domaine du e-commerce, de **développer des compétences** en posture professionnelle, et d'acquérir de l'**expérience**. Deux anciens apprenant.es ont donc pu être formé.es en tant qu'Assistant.es digitaux en 2021, et cette expérience leur a permis de prolonger la pratique enseignée à Label Ecole.

### Formation des Assistants digitaux

Les assistant.es digitaux ont pu suivre en 2021 une journée de formation au CSS, qui est le langage de code utilisé pour la création de sites web. Iels ont par ailleurs été formé.es par la responsable de Label Touche à l'utilisation de logiciels comme Figma ou Illustrator, afin de se spécialiser en webdesign.

Notre système d'embauche ne fonctionne pas au poste mais à la **motivation** et à l'appétence pour un secteur. Nous sommes persuadé.es qu'une personne souhaitant s'investir pleinement pour son projet professionnel est plus à même de fournir un travail de qualité. Nous mettons également un point d'honneur à **accompagner** de manière adéquate nos salarié.es.



### Répartition des encadrants par structure

#### Plateformes



2 encadrant.es pour 8 salarié.es

#### SAV



1 encadrant.e pour 3 salarié.es

#### Label Transition



1 encadrant.e pour 2 salarié.es

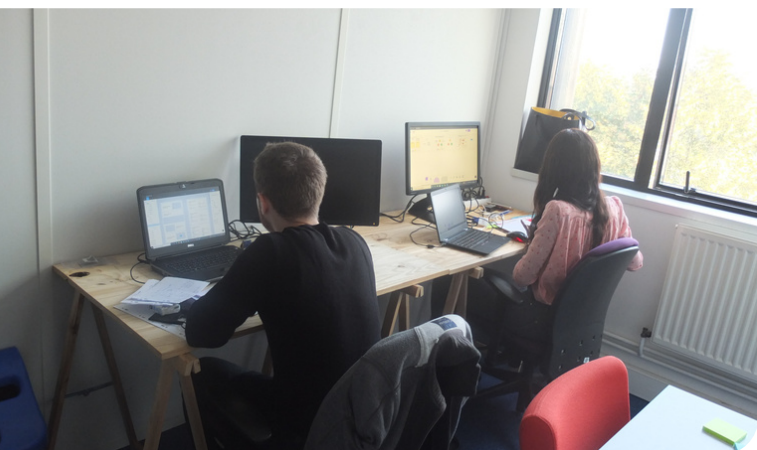
Au niveau des sorties, nous avons 89% de sorties positives. En 2021, nous avons réalisé une embauche en CDI en interne, une embauche en CDD et une orientation vers les formations de Label Ecole.



## Label Touche

Nous souhaitons poursuivre notre objectif d'insertion professionnelle pour des personnes éloignées de l'emploi en orientant nos postes vers des **métiers qualifiés**. Dans cette optique, nous avons créé en 2021 l'agence web **Label Touche**. L'objectif principal de cette agence, à l'instar de Label École, est de **pallier les difficultés d'insertion professionnelle** des personnes éloignées de l'emploi souhaitant s'orienter vers les métiers du numérique.

Suite à l'action de Label École, l'organisme de formation de Label Emmaüs, nous avons constaté les difficultés rencontrées par nos ancien.e.s apprenant.e.s à s'insérer au sein du monde du travail à la suite de leur formation. Ces difficultés s'expliquent par plusieurs causes exogènes à notre action (absence de diversité des recrutements, contexte sanitaire...). Label Touche permet de recruter des **ancien.nes apprenant.es** en contrat d'insertion au sein de l'agence pour parfaire les compétences acquises pendant leur formation et justifier d'une première expérience professionnelle, afin de s'insérer durablement sur le marché du travail.



### Bilan social

Depuis son lancement en septembre 2021, l'agence est composée de **deux personnes en contrat d'insertion**, anciens apprenants de Label École, accompagnés par la coordinatrice de Label Touche.

Lors de cette année, les salarié.es en insertion ont eu à réaliser beaucoup d'échanges avec les **clients de l'agence**, leur permettant de découvrir en pratique le monde du travail. Ils ont également eu à réaliser des **sites internet**, à apporter une **expertise** sur le design, et à optimiser des sites internet existants (SEO, expérience utilisateur, refronte graphique etc).

Label Touche a pour vocation d'être un **tremplin** pour ses salarié.es. Nous les accompagnons à la recherche de leur futur emploi afin de **sécuriser leur poursuite de parcours** en adéquation avec leurs appétences et compétences. Nos salarié.es bénéficient de **suivis socio-professionnels** et de **bilans de compétences** réguliers avec la conseillère en insertion professionnelle de Label Emmaüs leur permettant de construire un projet professionnel solide et pérenne.

Ainsi, après cette première promotion, notre premier salarié souhaite poursuivre son parcours dans le numérique et devenir **responsable e-commerce** idéalement dans une structure de l'Économie Sociale et Solidaire. Notre seconde salariée poursuit son aventure au sein de Label Emmaüs en travaillant sur la **refronte UX** du site de la marketplace. Elle entamera en 2022 un master de Chef de projet digital puis un MBA en alternance.

**labeltouche**  
l'agence inclusive et digitale  
par label emmaüs



## Bilan environnemental et sociétal

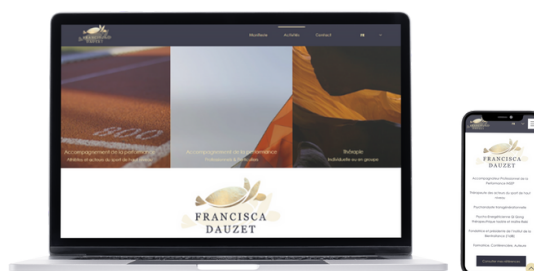
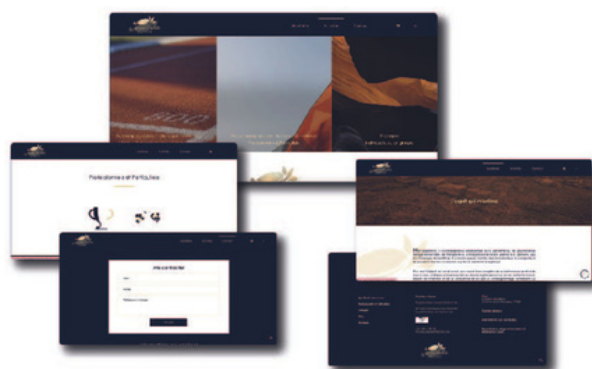
Les premières signatures de contrat ont eu lieu avec des structures de l'Économie Sociale et Solidaire, nonobstant l'agence a aussi pour vocation de s'adresser à **toutes les structures engagées** et soucieuses de faire évoluer leur visibilité et leur rentabilité. En 2021, **75%** de nos clients sont des structures de l'Économie Sociale et Solidaire.

Pour illustrer, **Espérance** a fait appel à Label Touche pour la refonte de leur site internet.

Thibault, Responsable communication Espérance et le Relais Val de Seine à propos du site Espérance :

**“Notre site a beaucoup vieilli, or maintenant, on ne peut plus faire sans une présence sur **mobile**. Avec peu de ressources en interne et des contraintes financières fortes, Label Touche est pour nous une vraie opportunité. À la fois celle de travailler avec une structure qui a du sens et qui nous fera une vitrine B to B essentielle pour démarcher nos clients.”**

En 2021, Label Touche aura accompagné **8 clients** avec 3 sites internet réalisés, 3 missions UX / UI et 2 missions de graphisme.



## Perspectives pour 2022

En 2022, nous souhaitons développer Label Touche et proposer de nouveaux services. Nous travaillons notamment sur la mise en place de packs pour rendre la création de sites internet et e-commerce toujours plus abordable et permettre à grand nombre d'acteurs de l'ESS d'avoir une présence en ligne. De plus, nous souhaitons étoffer l'équipe de l'agence et recruter davantage d'anciens apprenants de Label École et mettre en place un système d'alternance avec la formation Chef de projet e-commerce.

## Label Ecole

Nous sommes convaincu.es que l'insertion professionnelle est permise par la formation, et nous avons donc créé en 2019 [notre propre organisme de formation](#) pour les personnes éloignées de l'emploi, Label Ecole. 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 2021, nous avons réussi à accueillir plus d'apprenant.es et à améliorer significativement la qualité de notre formation via la certification.

### Bilan social : la poursuite de nos objectifs pour l'égalité

En 2021, [Label École](#) a accompagné avec [63 formateurs bénévoles](#) au travers de ses deux formations, Chef.fe de projet e-commerce et Préparation aux métiers du digital, [77 apprenant.es](#) au sein desquelles :

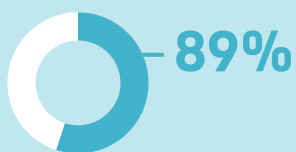


**55%**  
de femmes

**27%**  
ont moins  
de 25 ans

**27%**

résident dans des quartiers  
prioritaires de la ville (QPV)

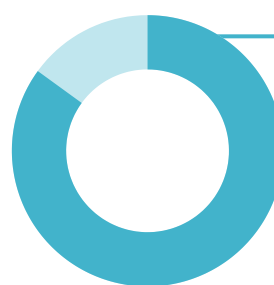


ont un niveau bac  
ou infra-bac

**100%**

sont demandeurs  
ou demandeuses  
d'emploi ou sans  
papiers

Afin d'évaluer objectivement et de bénéficier d'une approche quantitative des résultats de nos actions, nous avons mis en place en 2021 un [suivi de nos bénéficiaires](#) en sortie de formation.

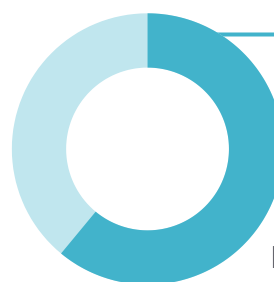


**85%**

des bénéficiaires de  
la formation  
"préparation aux  
métiers du  
e-commerce"

et poursuivent vers une

formation qualifiante et 4 % intègrent le  
milieu professionnel



**61%**

des bénéficiaires de  
notre formation  
"Chef.fe de projet  
e-commerce" intègrent

le milieu professionnel et  
30% poursuivent vers une  
formation qualifiante.

Nous avons également mis en place une [étude d'impact](#) auprès de nos bénéficiaires pour mesurer le taux de pénétration de nos apprenant.es au monde du travail, et l'impact de leur formation sur la recherche et l'exercice d'un travail. Cette étude nous a aussi permis de mesurer l'[apport de connaissances](#) fournis par notre formation, et la [sensibilité](#) de nos apprenant.es au milieu de l'ESS et du monde associatif. Parmi les conclusions de cette étude, nous avons notamment appris que [81%](#) de nos apprenant.es ont défini un projet professionnel, et que [84%](#) ont une meilleure connaissance des attentes du milieu professionnel. 3 apprenant.es sur 4 sont par ailleurs [plus confiant.es](#) sur leur recherche d'emploi.







Une nouveauté pour Label École en 2021, nous faisons passer un titre professionnel à l'issue de la formation inscrite au RNCP : **Concepteur Designer UI**.

Celle-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. Le titre professionnel est composé de **trois blocs de compétences** :

**Concevoir les éléments graphiques d'une interface et de supports de communication**

**Contribuer à la gestion et au suivi d'un projet de communication numérique**

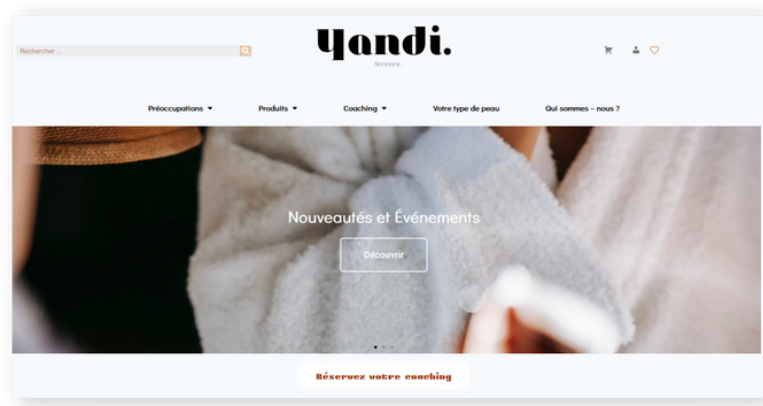
**Réaliser, améliorer et animer des sites web**

Nous préparons au mieux nos apprenant.es au passage de cette certification. D'un point de vue **technique**, sur la conception même de leur projet avec nos intervenants – experts du digital – animant bénévolement ces modules, mais aussi sur leur capacité à **présenter oralement** leurs réalisations face à un jury professionnel.

Suite au passage de notre première promotion, **71 %** de nos apprenant.es qui se sont présenté.es face au jury professionnel a obtenu la certification. L'objectif est de tendre vers un pourcentage de réussite autour de **90 %** au cours des prochaines promotions.



Exemples de site web créé par nos bénéficiaires



Nos apprenant.es doivent être en mesure de présenter pour le jury :

-  La création d'un site e-commerce
-  Une stratégie marketing digital attenante
-  Le montage d'une vidéo de 2 minutes sur leur projet
-  Une page développée en dur (HTML, CSS, JS)
-  Un dossier professionnel
-  Deux supports prints

Dans le cadre de la formation préparation aux métiers du digital nous faisons passer à nos bénéficiaires la formation [Opquast](#). Elle était inscrite au répertoire spécifique (RS) de France Compétences, elle permettait de se doter d'une [culture](#) et d'un [vocabulaire](#) commun pour les activités [Web](#). Cette certification n'est plus inscrite au RS de France Compétences en 2022.

Malgré cette déconvenue, nous sommes attachés à adosser une certification à notre "prépa" afin que nos bénéficiaires puissent attester – via une certification reconnue – de la maîtrise de compétences numériques nécessaires à la vie privée et sociale, à l'insertion et à la vie professionnelle.

En ce sens, nous allons, sur l'année 2022, nous porter sur la certification [CléA Numérique](#) qui nous permettra de valoriser auprès des employeurs, la capacité de nos apprenant.es à travailler dans un environnement professionnel impacté par les évolutions liées au numérique.



### La certification CléA Numérique évalue 4 domaines de compétences :



Identifier son environnement et utiliser les outils associés



Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé



Intégrer en mode collaboratif



Appliquer les règles et bonnes pratiques de la sécurité numérique

# NOUS RETROUVER

[www.label-emmaus.co](http://www.label-emmaus.co)



 [Instagram](#) →

 [Twitter](#) →

 [LinkedIn](#) →

 [Facebook](#) →

 [Youtube](#) →

 [Pinterest](#) →

Contact presse 

Kadija El Goufi / [kelgoufi@label-emmaus.co](mailto:kelgoufi@label-emmaus.co)

UNE  
INITIATIVE

