

Avec le soutien de :



# labelécole

L'école e-commerce de la 2ème chance

**FORMATION RESPONSABLE E-COMMERCE**

**DU 23 SEPTEMBRE AU 20 DÉCEMBRE 2019**

**STAGE OBLIGATOIRE DE 2 MOIS MINIMUM  
À PARTIR DU 6 JANVIER 2020**

# SOMMAIRE

<b>L'édito</b>	----->	<b>p.2</b>
<b>Le public</b>	----->	<b>p.3</b>
<b>Le secteur</b>	----->	<b>p.4</b>
<b>Le diplôme</b>	----->	<b>p.5 &amp; 6</b>
<b>Les suites de parcours</b>	----->	<b>p.7</b>
<b>Le Lab'Oïkos</b>	----->	<b>p.8</b>
<b>Le crowdfunding</b>	----->	<b>p.9</b>
<b>Les perspectives d'évolution</b>	----->	<b>p.10</b>

# L'édito

Première marketplace solidaire, Label Emmaüs souhaite porter sur le web la promesse du mouvement fondé il y a 70 ans par l'abbé Pierre : une deuxième vie pour les objets, une seconde chance pour les hommes.

Lancée il y a 2 ans sous forme de coopérative, Label Emmaüs est le canal de vente en ligne pour l'ensemble du réseau Emmaüs, également ouvert à toutes les structures relevant de l'Économie Sociale et Solidaire. La boutique en ligne propose aujourd'hui un catalogue composé de 500 000 produits d'occasion, de créations et d'artisanat équitable, sur tous les univers de la maison, la mode, la culture ou encore l'high tech reconditionné. Tous les produits sont mis en ligne par des personnes en situation d'exclusion, formées à gérer une boutique en ligne de A à Z, du shooting produit à la gestion d'un back office, en passant par la préparation de commande et le service client.

Confortés par le taux de satisfaction remonté par les clients (ils sont 9 sur 10 à recommander le site à leur entourage), alors que nous n'avions au préalable aucune expérience de la vente en ligne, nous avons acquis l'intime conviction que le secteur du numérique, et plus particulièrement celui du e-commerce, offre un réel potentiel d'insertion pour les publics éloignés de l'emploi, sans qualification particulière mais avec une réelle appétence pour le digital et beaucoup de motivation.

Afin de construire des passerelles solides vers l'emploi pour ce public, nous avons décidé d'aller plus loin, en créant Label École, une école e-commerce de la 2ème chance.

Grâce au soutien de la Grande École du Numérique et de la Fondation de France, Label École accueillera à partir de la rentrée de septembre 2019, une première promotion d'apprenants, tous éloignés de l'emploi, issus ou non du mouvement Emmaüs, pour 3 mois de formation gratuite suivis d'une période minimum de 2 mois de stage, du 23 septembre 2019 au 28 février 2020.

Notre formation sera généraliste, permettant aux apprenants de découvrir tous les métiers de la vente en ligne, sans exigence particulière en termes de prérequis et compétences, avec plusieurs poursuites de parcours possibles : l'entrée en formation qualifiante, en contrat de professionnalisation, dans une école diplômante partenaire; le retour à l'emploi suite au stage à la fin de la formation dans une entreprise partenaire; ou encore la création de leur propre activité en ligne, avec un accompagnement de notre part.



Dès 2020, Label École souhaite devenir elle-même organisme certifiant, pour délivrer aux apprenants un diplôme reconnu au RNCP et par le monde professionnel.

Showroomprivé, l'un des acteurs européens majeurs du commerce en ligne est partenaire de cette première session de formation. Le Groupe, dont la fondation a ouvert en 2017 une école du e-commerce gratuite pour les demandeurs d'emploi, accompagne Label Ecole à travers le mécénat de compétences de ses collaborateurs, à la fois dans la construction du programme de formation, mais également dans la réalisation d'ateliers pédagogiques. Thierry Petit, cofondateur et CEO de Showroomprivé sera en outre le parrain de la première session.

**Maud Sarda**

Co-fondatrice Label Emmaüs

# Le public

A l'image de tous les membres du mouvement Emmaüs, Label École s'engage dans la lutte contre toutes les formes d'exclusion.

En proposant un programme généraliste et une formation entièrement gratuite, nous souhaitons accompagner vers l'emploi des personnes rencontrant de réelles difficultés d'insertion professionnelle: chômeurs de longue durée, jeunes décrocheurs, public issu des zones prioritaires, réfugiés, bénéficiaires du RSA, personnes avec une reconnaissance travailleur handicapé.

L'expérience des communautés Emmaüs nous montre la force du collectif pour soutenir les individus dans leurs parcours de vie, grâce à l'accueil inconditionnel et la rencontre entre personnes de tous horizons. La mixité est une valeur fondamentale pour notre école, qui souhaite accueillir autant de femmes que d'hommes, toutes générations et origines confondues.

Pour le lancement de l'école, nous ne recruterons que 14 apprenants. Le nombre de places disponibles étant limité, nous serons particulièrement sensibles à la motivation et l'appétence pour le digital, que les candidats exprimeront, tout en restant vigilant à la cohésion globale du groupe que nous formerons.

Les candidatures ouvriront le 15 mai à 08h00 pour se clôturer le 19 juin à 20h00.

## Le processus de recrutement



# Le secteur

Le e-commerce est un secteur très dynamique pour l'emploi. Aujourd'hui, 182 000 sites marchands sont actifs en France, 54% des sites leaders du marché prévoient une augmentation de leurs effectifs en 2019 et 24% du côté des TPE/PME. Pour le secteur du numérique cela représente plus de 50 000 postes et ce sera 191 000 postes d'ici 2022.

Pour répondre d'une part aux besoins des TPE/PME, dont l'activité de vente en ligne n'est pas encore très développée, nous avons imaginé un programme généraliste, regroupant l'ensemble des aspects du e-commerce : de la gestion de projet au webmarketing, en passant par le développement informatique, le design graphique, ou encore la logistique, nous souhaitons former de véritables "cou-teaux suisses" du e-commerce, capable d'une grande polyvalence et autonomie.

Pour répondre d'autre part aux besoins des entreprises du e-commerce, souvent à la recherche d'expertises spécifiques (webmarketer, e-merchandiser, développeur, graphiste...), notre école s'inscrit dans un parcours qualifiant, préparant les apprenants à la poursuite d'études dans les différentes filières du secteur.

## Sites leaders

63%

des sites ont augmenté leurs effectifs en 2018

54%

prévoient une augmentation de leurs effectifs en 2019

## TPE / PME

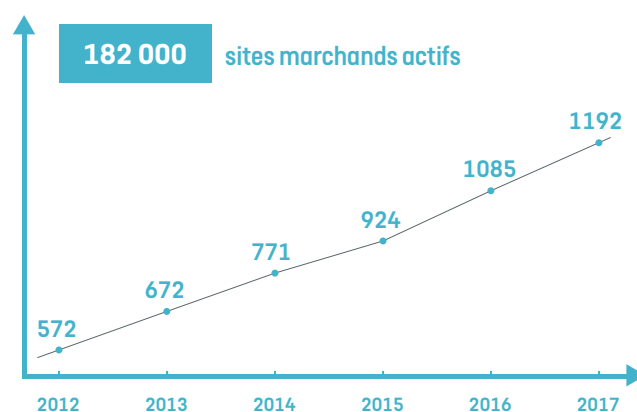
18%

des e-marchands ont recruté au moins un salarié en 2018

24%

prévoient le recrutement d'au moins un salarié en 2019

## E-marchands\*



\*Indices annuels base 100

# Le diplôme

Dans le but de délivrer une formation certifiante dès 2020, notre programme correspond dans son contenu au titre RNCP "Responsable e-commerce" de niveau 2 (code RNCP: 28129), soit une équivalence de niveau bac +3/+4.

## Animation de la politique de commercialisation en ligne



- Culture générale Web et fondamentaux e-commerce
- Stratégie Webmarketing
- KPI / Analytics (analyse, indicateurs)
- Comportement du cyberacheteur / culture client

## Optimisation du référencement du site e-commerce



- Référencement naturel
- Référencement payant / Google Ads
- Organiser sa veille sur internet

## Pilotage de projet e-commerce



- Cahier des charges d'un projet e-commerce
- Marketing mobile
- Supply Chain
- Droit de l'e-commerce

1

## Animation des communautés et des ventes en ligne



- Concevoir et administrer un emailing
- Animer une communauté / réseaux sociaux
- Facebook Ads
- Gestion d'une boutique Woocommerce/E-merchandising
- Organiser sa veille sur internet

2

3

## Rédaction et production de contenus pour le web



- Savoir écrire pour le web
- WordPress : site et blog
- Principes de la communication visuelle
- Gestion de l'image sur le Web

4

5

## Développement des soft skills, compétences comportementales



- Gérer ces émotions
- Rédiger un CV & une lettre de motivation
- S'exprimer en public
- Réussir un entretien

6

La formation démarrera par un hackathon de 4 jours, pendant lequel nous formerons 3 équipes de 4 à 5 apprenants, autour de 3 cas clients réels, proposés par des partenaires du secteur non lucratif qui souhaitent créer ou optimiser de leur activité de vente en ligne.

Grâce à cette première phase, les apprenants développeront une approche pro-active des différents cours proposés par la suite, découvrant progressivement les clés de compréhension et résolution des différentes problématiques soulevées pendant le hackathon.

Pendant 3 mois, un professionnel du secteur e-commerce, salarié d'une entreprise partenaire ou expert métier indépendant, dispensera chaque matin un cours, suivi l'après-midi d'une mise en pratique en équipe des connaissances acquises.

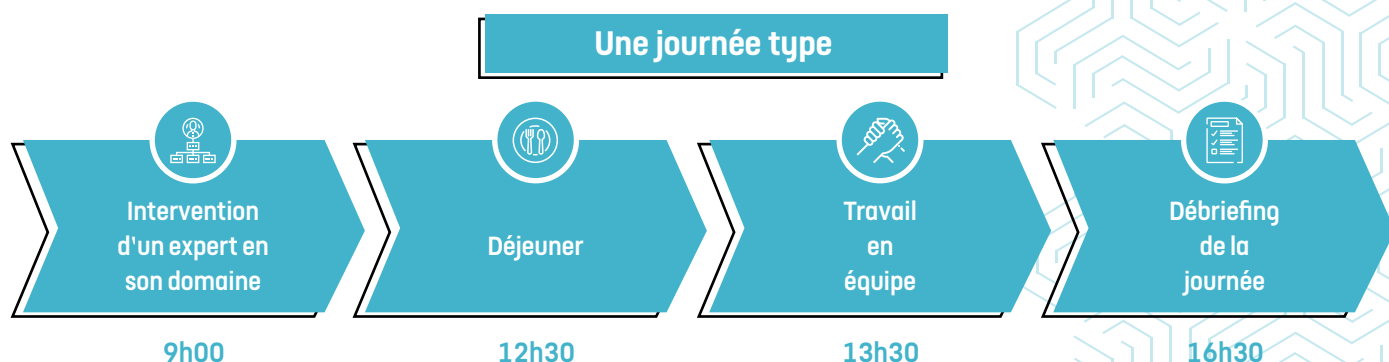
Ainsi, sous la supervision d'un mentor, les équipes continueront alors à travailler les projets étudiés pendant le hackathon, fil rouge de l'ensemble de la formation, rythmée par des réunions hebdomadaires pour évaluer l'avancement des équipes, à l'image d'une gestion de projet dans le monde professionnel. A la fin de la formation, une présentation collective sera organisée devant les clients partenaires et des experts du e-commerce.

En parallèle des compétences métiers, nous consacrerons une partie importante du temps de formation au développement des "softs skills": accompagnés par un coach en développement personnel, les apprenants participeront à des ateliers collectifs de prise de parole, d'estime de soi, ou encore de préparation aux entretiens d'embauche. Portée par le mouvement Emmaüs, Label Ecole portera également une attention particulière à l'accompagnement social des apprenants pour lever les éventuels freins à l'emploi (mobilité, logement, etc.).

Enfin, de manière globale, nous souhaitons suivre une méthode pédagogique active pour rendre les apprenants acteurs de leur apprentissage. Dans cette logique, une plateforme de e-learning sera mise à disposition des apprenants avec l'ensemble des supports de cours, mais aussi d'autres ressources (MOOC, tutoriels, livres, articles) pour approfondir par eux-mêmes les compétences pour lesquelles ils ont le plus d'appétences.

Suite à la formation, une période de stage de 2 mois minimum sera obligatoire, à partir du 6 janvier avec notre appui pour identifier des entreprises et associations partenaires.

En fin de stage, après validation des différents travaux en équipe, des examens individuels, et en fonction du sérieux global montré par l'apprenant pendant l'ensemble de son cursus, un diplôme de "Responsable e-commerce" lui sera remis. Symbolique dans un premier temps, ce diplôme sera certifiant dès 2020, et pourra l'être rétroactivement pour la première promo 2019.



# Les suites de parcours

Label Ecole vise un taux de sortie vers l'emploi, la création d'activité ou la formation qualifiante, d'au moins 80%, en fin de formation :



## La reprise d'étude

Ayant la volonté d'accompagner notre public vers de belles réussites, Label École se veut une véritable préparation aux formations du e-commerce et du digital, au sein d'établissements ayant une renommée sur le marché de l'emploi.

Ainsi, nous avons créé de nouveaux partenariats avec ces acteurs pour que la poursuite d'étude et la recherche d'école soient facilitées. (Simplon, Wild Code School, Oregami...)

Pour que la recherche d'entreprises, susceptibles d'accueillir nos apprenants en contrat de professionnalisation, soit simplifiée, une mise contact et un suivi avec les responsables du recrutement de notre réseau d'entreprises sera établie.



## Le retour à l'emploi

Pour les apprenants qui souhaiteront rejoindre le marché de l'emploi suite à notre formation, les différents ateliers de préparation à l'embauche les appuiera dans cette démarche, et nous les accompagnerons individuellement à la recherche de postes en adéquation avec leurs appétences et compétences.

Le stage de fin de formation sera également l'opportunité de tester leur projet professionnelle et construire une passerelle solide vers l'emploi.



## La création d'entreprise

Les apprenants ayant le souhait de lancer leur propre activité de vente en ligne seront conseillés dans la réalisation de leur projet professionnel pendant la formation, et plusieurs mois après la fin de cette dernière, notamment en lien avec des partenaires spécialisés dans l'accompagnement des autoentrepreneurs (Positiv Planet, Time2start...).

Par ailleurs, une plateforme sera mise en place pour permettre aux anciens diplômés d'échanger et de parrainer les nouveaux apprenants. Des rencontres régulières seront organisées pour échanger sur la formation et plus particulièrement le post-formation.



# Le Lab'Oïkos

Impliqué dans l'ESS et sensible à la question de l'inclusion sociale par le numérique, le Lab'Oïkos nous est apparu comme un lieu privilégié pour accueillir notre formation.

Situé à 10 minutes du métro Nation, Le Lab' est un espace de vie où se mêlent startups en tout genre, formations aux métiers du numérique, et entreprises de l'ESS... Un savant mélange qui pousse à l'émulation, mais aussi à la création d'un réseau solide.

Deux écoles sont déjà présentes dans les locaux du Lab'Oïkos, Oree-gami spécialisée dans la formation au marketing digital et qui par ailleurs nous accompagne dans le développement de notre école, et VivaData qui propose des formations axées sur l'intelligence artificielle tel que data scientist, data analyst ou encore data engineer. En s'alliant avec ces deux écoles, nous souhaitons créer un nouvel écosystème de la formation numérique à Paris.

Côté pratique, nous pouvons profiter au sein du lab', d'espaces de travail partagés "coworking", de postes de travail attitrés, de salles de réunion et de formation.



«Label salle» est un espace de 40m2 modulable où le bien être est un élément central.



## Le Lab'Oïkos

11-15 rue de la Réunion

75020 PARIS

06 67 74 46 45

Ouvert de 09:00 à 19:00

Métro **1** **2** **6** **9**



Café  
à volonté



Événements,  
meetup & ateliers



Équipements  
mutualisés



Casiers  
sécurisés

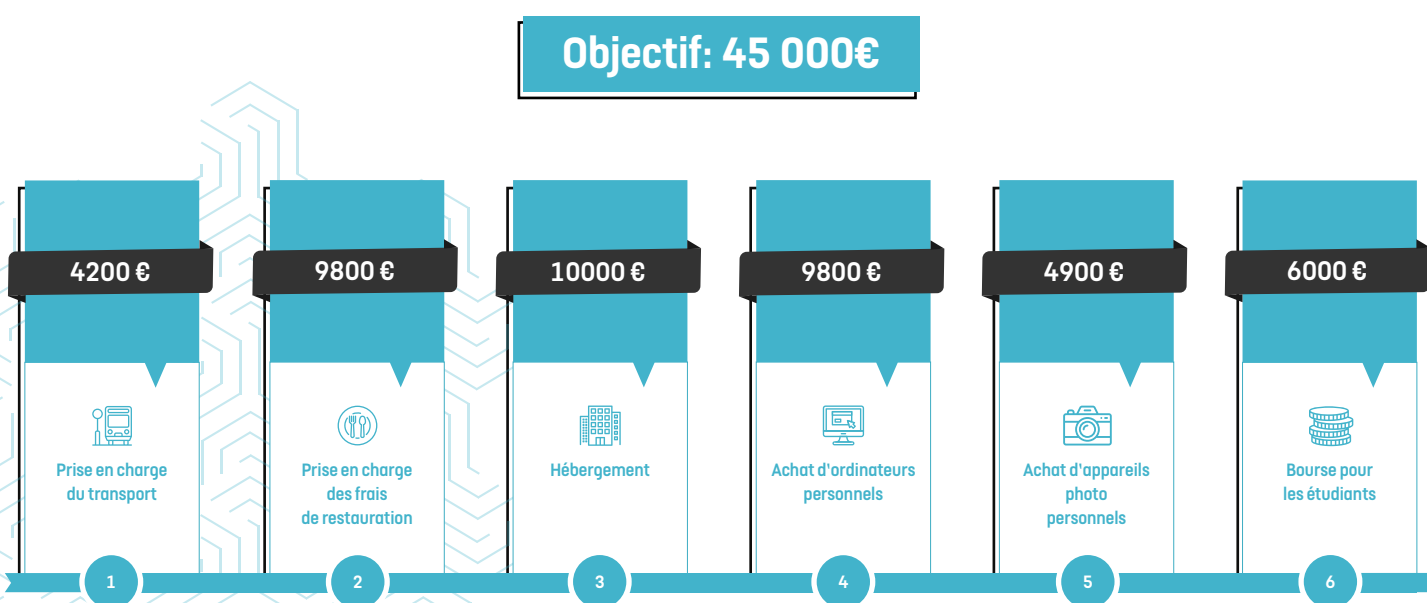
# Le crowdfunding

Grâce au soutien de la Grande École du Numérique et de la Fondation de France, la formation de Label École sera entièrement gratuite pour 14 apprenants prévus en 2019.

Pendant, pour permettre à toute personne éloignée de l'emploi, quelle que soit sa situation, financière, administrative ou géographique, d'intégrer notre formation, nous souhaitons créer un système de bourse pour prendre en charge une partie des frais de déplacement, logement, équipement ou encore restauration pendant les 3 mois de formation et les 2 mois de stage.

Nous lançons dans cet objectif une campagne de crowdfunding à l'ouverture des inscriptions le 15 mai. Cette campagne sera réalisée sur le site Ulule, nous vous communiquerons l'adresse de la campagne dès son lancement.

En récompense, les donateurs pourront notamment parrainer un étudiant tout au long de la formation et venir rencontrer l'ensemble de nos apprenants lors d'une demi-journée dédiée.



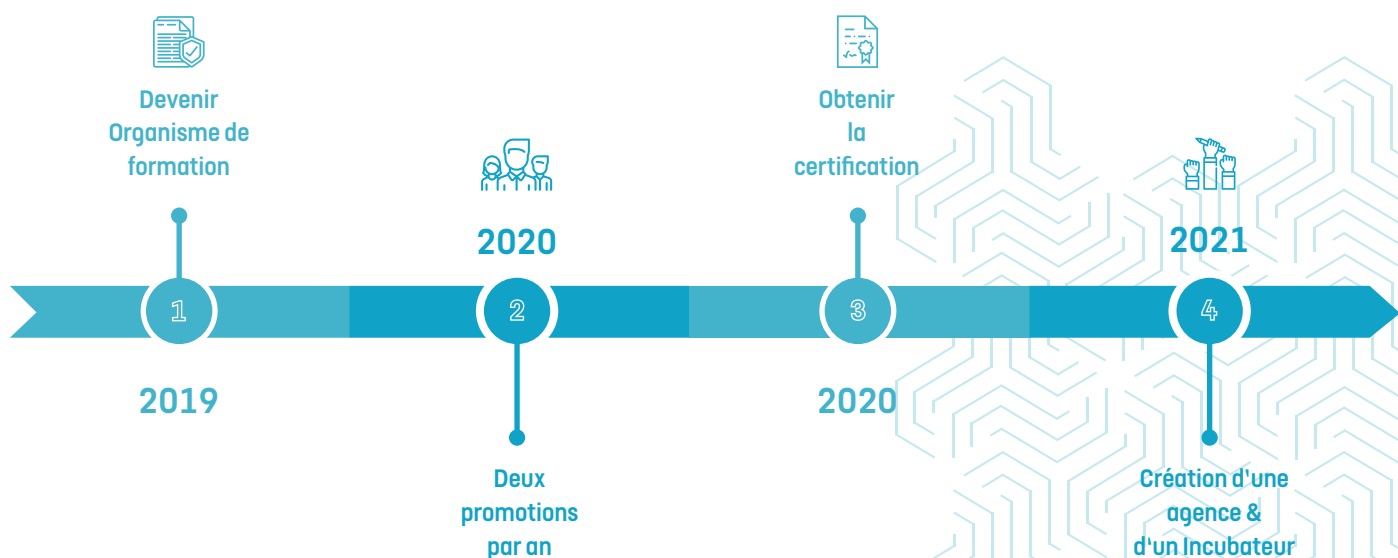
# Les perspectives d'évolution

En 2019, Label Ecole prévoit de faire les démarches nécessaires pour être Organisme de Formation, et de délivrer un diplôme certifiant début 2020 (un principe de rétroactivité pourra s'appliquer à la première formation de 2019 pour bénéficier également de ce diplôme).

Label École souhaite également développer progressivement son offre de formation, pour proposer différentes spécialisations dans les métiers du e-commerce, et essayer ses formations sur d'autres territoires. En 2020, l'objectif est de passer de 14 à 50 apprenants.

D'autres projets, plus exploratoires, sont également à l'étude: la création d'une agence web interne, pour recruter nos apprenants en contrat de professionnalisation ou d'insertion, et faciliter l'accès à un emploi pérenne de qualité, grâce à l'expérience qu'ils développeront sur les cas clients traités; ou encore un incubateur pour soutenir la création d'activité de nos diplômés avec un projet entrepreneurial à impact social et environnemental.

La formation que nous lançons en 2019 n'est que le début d'une grande et belle aventure !



## Contacts

Maud Sarda

✉ 06.45.97.71.46

☎ msarda@label-emmaus.co

Grégoire Lievens

✉ 07.82.22.73.50

☎ glievens@label-emmaus.co

## Dates

Formation

➡ Du 23 septembre au 20 décembre 2019

Stage obligatoire

➡ D'un minimum de 2 mois à partir du 6 janvier 2020

## Adresses

Lab'Oïkos (lieu des cours)

🏠 11-15 Rue de la Réunion, 75020 Paris

Label Emmaüs (siège social)

🏠 74 Rue Paul Vaillant Couturier, 93130 Noisy-le-Sec