

Chargé.e de projet - Satisfaction client.e.s et donateur.ice.s

Stage de 6 mois

A propos

[Label Emmaüs](#) est une société coopérative d'intérêt collectif (SCIC) créée le 28 juin 2016 par le mouvement Emmaüs, mouvement solidaire et laïc, engagé depuis 1949 dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion. Ce sont plus de 600 sociétaires qui soutiennent aujourd'hui notre coopérative !

Label Emmaüs porte une activité de **marketplace solidaire**, sur laquelle 140 structures, issues du mouvement Emmaüs et de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) vendent en ligne des produits d'occasion depuis décembre 2016. Le catalogue est aujourd'hui constitué de plus d'1,3 million d'articles de seconde main. Nos vendeur.euse.s sont des personnes accueillies chez Emmaüs, des compagnes, compagnons et des salarié.e.s en insertion, en situation d'exclusion.

L'équipe de la marketplace de Label Emmaüs, composée aujourd'hui de 15 salarié.e.s, est chargée de former et d'accompagner ces vendeur.euse.s, de maintenir et de faire évoluer la plateforme digitale, de modérer les annonces passées par les vendeur.euse.s, de gérer le service client et le développement de l'audience du site.

Label Emmaüs, c'est aussi...

Label Emmaüs est devenu vendeur sur sa propre marketplace en mars 2018 avec le développement de son [Entreprise d'Insertion](#) spécialisée sur la revente de livres sur internet et l'équipement éco-responsable pour les professionnel.le.s. Cette entreprise d'Insertion compte aujourd'hui 10 salarié.e.s en insertion, 2 encadrants techniques et 1 responsable d'exploitation. Depuis, 3 postes en insertion ont également été créés au sein de l'équipe SAV de la marketplace.

En 2019, Label Emmaüs renforce son impact social en lançant [Label Ecole](#), son école e-commerce gratuite à destination des personnes très éloignées de l'emploi. Label École a accompagné près de 100 apprenant.e.s en 2020 et a l'ambition de lancer au second trimestre 2021 un incubateur et une agence inclusive.

En 2020, Label Emmaüs lance un fonds de dotation, [Label Transition](#), qui a pour mission de financer des initiatives d'intérêt général qui luttent contre toutes formes d'exclusion et œuvrent pour construire un futur meilleur. En particulier le projet Trëmma permet à des donateur.ice.s particuliers de vendre des objets et de reverser le produit

de la vente aux projets qu'il.elle.s souhaitent soutenir.

En 2021, Label Emmaüs ouvre une nouvelle Entreprise d'insertion sous forme de plateforme logistique dans le Lot-et-Garonne (47), qui accueillera 8 salarié.e.s en insertion d'ici fin 2021.

Label Emmaüs est aujourd'hui composée de 40 personnes dont un tiers en parcours d'insertion.

Descriptif du poste

Ton équipe :

L'équipe SAV, managée par Pauline, est composée de 3 salarié.e.s en insertion, qui traitent les demandes des client.e.s tout en formant les vendeur.euse.s à la relation client. L'équipe gère également les demandes des donateur.ice.s et modèrent les annonces données via Trëmma.

Bienveillance, tolérance et entraide sont les maîtres mots de notre équipe !

Tes missions :

Avec la forte augmentation du nombre de vendeur.euse.s sur la plateforme, les nombreuses commandes qu'il.elle.s génèrent et les demandes client.e.s qui en découlent, nous avons besoin de renfort au pôle SAV. Sous la supervision de Pauline, la responsable de l'équipe SAV, tu seras son bras droit pour coordonner l'activité. Tu seras donc amené.e. à :

- **Analyser les chiffres, suivre les indicateurs existants et en déduire des plans d'actions** afin d'améliorer en continu la performance de nos différents vendeur.euse.s vis à vis de leurs client.e.s :
 - Rendre les client.e.s de Label Emmaüs les plus heureu.x.ses du monde ! :)
 - En faisant évoluer nos pratiques ainsi que celles des vendeur.euse.s en gardant en tête que la plupart d'entre eux.elles sont en insertion
 - En embarquant avec toi les 3 membres de l'équipe SAV en parcours d'insertion pour qu'il.elle.s deviennent des coachs SAV pour nos différentes boutiques et montent en compétences sur l'accompagnement des vendeur.euse.s
- **Faire évoluer les indicateurs existants** pour faciliter le pilotage de l'activité SAV :
 - Optimiser, rationaliser leurs méthodes de calcul et les automatiser un maximum (Construction de tableaux, graphiques...)
 - Faciliter leur suivi, leur accessibilité et leur compréhension par tous
- **Satisfaire les donateur.ice.s Trëmma** et participer à la construction de ce nouveau service
 - Répondre aux demandes des donateur.ice.s

- Participer à la réflexion sur les process à créer pour gérer ce service
- **Mettre la main à la pâte** quand l'équipe aura besoin de soutien pour répondre aux demandes client.e.s

Notre mission consiste à former des personnes éloignées de l'emploi aux métiers porteurs du e-commerce. Nous mettons un point d'honneur à faire évoluer les outils, en lien très fort avec les vendeur.euse.s (groupes de travail réguliers organisés). Toutes les équipes sont sollicitées pour effectuer des tests, reproduire les bugs, écrire les spécifications des évolutions à venir...etc. Il est donc important que tu puisses justifier d'une **appétence très forte pour le monde du web, du e-commerce, de l'informatique**, pour pouvoir alimenter nos équipes techniques le plus précisément possible afin qu'ils résolvent efficacement les bugs identifiés et qu'ils fournissent les meilleures évolutions possibles à notre site.

En bref, tu vois la technique comme un challenge et pas comme une difficulté..!

Le projet grandit vite et les équipes s'étoffent. A la fin de ce stage si tu souhaites rester avec nous pour participer à ce rêve de construire un e-commerce différent, pour offrir une seconde chance aux hommes et une deuxième vie aux produits, **si l'opportunité se présente, nous serions heureux.x.ses de te proposer un poste à la suite du stage ! :)**

Profil recherché

Etudiant.e en Master II, en stage de fin d'études, ou jeune diplômé.e d'école de Commerce, de Communication, d'IAE, d'université, tu auras un peu de toutes les qualités / compétences citées ci dessous :

- fort intérêt pour le secteur de l'économie Sociale et Solidaire (ESS), un minimum d'expérience bénévole serait préférable
- tu te lèves tous les matins avec l'envie de sauver le monde
- première expérience en service client, gestion de projet, vente, ou e-commerce appréciée
- tu es une personne rigoureuse, organisée et flexible
- tu aimes jouer avec les chiffres et les analyser
- tu aimes rendre service, aider et sauras t'adapter pour soutenir le reste de ton équipe
- débrouillard.e, autonome, pro acti.f.ve, tu aimes prendre des initiatives

Prise de poste possible entre le 1er Juillet et fin Septembre.

Conditions du poste

- Stage de 6 mois qui peut démarrer entre Juillet et fin Septembre, rémunéré 4,94 € bruts par heure (environ 750 bruts € par mois). Indemnité transport 50%.
- Lieu de travail : 74 rue Paul Vaillant-Couturier 93130 Noisy-le-Sec - métro L5 arrêt Bobigny - Pantin - Raymond Queneau puis 5mn en bus ou 15mn à pieds de l'arrêt de métro ou RER E arrêt Noisy le sec puis 15mn à pieds.
- Télétravail partiel possible

Envoie nous ton CV et ta lettre de motivation à psejault@label-emmaus.co
