

Fiche d'usage d'une pratique numérique

Gérer une friperie pédagogique en ligne Une enseignante raconte...

Frédérique DREZET, responsable CAPa services aux personnes et vente en espace rural
MFR Pontarlier (25) – frederique.drezet@mfr.asso.fr

février 2020

ORIGINE DE CETTE PRATIQUE NUMÉRIQUE ET COLLABORATIONS DANS L'ÉTABLISSEMENT

La section CAPa SAPVER est composée de deux types de publics : des élèves « option vente » et des élèves « option aide à la personne ». Ces élèves sont présents au centre 13 semaines par an et 27 semaines en milieu professionnel.

Depuis trois ans, nous avons mis en place une friperie avec récupération de vêtements, tri et installation (disposition des vêtements sur les portants). Trois fois dans l'année, nous organisons des ventes au public. Ce sont les élèves qui accueillent les clients, les conseillent et réalisent les ventes.

Les élèves impliqués dans ce projet ont visité Haut Doubs repassage (entreprise de repassage et de vente de vêtements) et ont participé à plusieurs sessions chez Emmaüs pour découvrir une friperie et apprendre à trier les vêtements.

En juin 2019, la question de la vente en ligne a été envisagée pour répondre aux objectifs du référentiel : « agir dans les situations de la vie courante », « gérer sa présence sur le web et utiliser des outils en ligne ».

Comme j'utilise à titre personnel le site « [Vinted](https://www.vinted.com) » (réseau social dédié à la mode seconde-main) ; il m'a semblé intéressant de le proposer aux élèves. Il est simple d'utilisation et permet de gérer les périodes d'absence des élèves lorsqu'ils sont en alternance. En effet le site permet de mettre le compte en « vacances » quand les élèves ne sont pas là.

De plus j'enseigne l'informatique et je peux donc gérer seule Vinted.

Les élèves ont déjà des notions de vente au niveau scolaire et professionnel (stages).

L'année précédente, les élèves ont découvert la vente en ligne à travers différents exercices :

- avec un budget imposé, ils ont fait les courses d'une famille pour une semaine dans le drive d'une grande surface.
- ils ont travaillé collectivement sur des sites de ventes privées afin d'en comprendre le fonctionnement (vente à prix cassés des grandes marques, dans quels buts) et de saisir les différences avec la vente traditionnelle (soldes).

DÉROULEMENT DE LA SÉANCE D'UTILISATION CHOISIE

Création du compte Vinted (2 heures)

J'ai d'abord fait une présentation du site en vidéo-projection. Pour la rédaction de la partie présentation du compte les élèves ont été très actifs, dynamiques, et ont beaucoup discuté sur le choix de la photo, du texte... Il a été décidé de donner le nom de l'établissement, localisé à Pontarlier à notre compte. Le choix de travailler sur mon PC portable a permis de sécuriser la création du compte car les références bancaires de la MFR sont saisies. Les versements d'argent des clients seront crédités sur le compte de la classe.

Les sommes récoltées permettront aux élèves de financer une partie d'une sortie scolaire en fin d'année. Cette séance a également été l'occasion de travailler sur la différence entre un compte personnel et un compte professionnel.

Séance réalisation de la mise en ligne (2 heures)

Un premier temps de travail a lieu sur la mise en vente : je demande aux élèves de regarder quelques comptes Vinted pour voir ce qui se vend, comprendre la notion « booster un produit » et étudier pourquoi un compte est moins actif qu'un autre.

Puis les élèves choisissent quels vêtements mettre en ligne (dans les catégories homme, femme, enfant, saison). Ce temps a lieu à la friperie avec mon ordinateur portable. Chacun est affecté à une activité :

- tri (une partie des articles part en dons à l'association le Relais, une partie reste à la friperie et ceux en très bon état sont mis en vente sur Vinted) ;
- mise en valeur des articles (photo prise avec un appareil photo numérique) en les plaçant face à un mur ou en les faisant porter par un élève volontaire (une attention particulière est portée sur l'anonymat des élèves en floutant ou masquant leur visage) ;
- mise en ligne (rédaction de l'annonce, choix du prix, de la taille du colis...).

Les élèves choisissent l'étape par laquelle ils souhaitent commencer et ensuite ils tournent sur les autres ateliers (chacun participera à chaque tâche). Au cours de cette séance 10 articles seront mis en ligne. Je travaille avec un groupe de quatre élèves, les autres sont soit en cours de cuisine, soit en tutorat suivi de stage avec une collègue. Les deux heures suivantes, on inverse : le nouveau groupe prend en compte le travail déjà réalisé et le poursuit.

Nous prenons également un temps pour faire le point sur les ventes en cours. Je projette la page du compte Vinted depuis mon ordinateur et nous regardons ensemble où nous en sommes, pourquoi notre page est visitée, pourquoi les ventes n'ont pas décollé. C'est un temps très riche en échanges et des décisions concertées sont prises (retrait de certains articles et choix du type de ceux qui seront mis en vente).

Pendant cette séance, je suis plutôt spectatrice, je corrige les fautes, et aide si besoin. Je valide toujours avant la mise en ligne.

Les élèves sont très actifs et discutent beaucoup notamment sur la pertinence de la mise en ligne d'un article ; ils n'ont pas les mêmes goûts et les échanges permettent d'arriver à un compromis.

Le suivi des ventes se fait au fil de l'eau. Les messages des internautes arrivent sur ma messagerie professionnelle. Les réponses sont apportées par les élèves si possible pendant les cours avec moi mais mes collègues sont toujours disponibles pour en libérer deux pendant leurs propres cours. Il est important que les élèves comprennent que les clients ont des questions, parfois plusieurs émanant d'un même acheteur et que la vente en ligne n'est pas exempte des interrogations du client qu'ils rencontrent lors de la vente en boutique.

Le temps consacré à apporter les réponses doit être régulier et se fait à plusieurs.

Si un règlement est effectué, je reçois également le bordereau d'envoi par mail.

Pour réaliser l'envoi de la commande, je prends 2 élèves à tour de rôle. S'ils sont en module professionnel, ils préparent le colis, placent l'article dans le colis, collent le bordereau sur le colis. C'est moi qui emmène le colis dans un point relais à 1 km de l'établissement mais je leurs explique les différentes étapes (envoi, suivi, réception et évaluation de la vente par le client). J'insiste sur l'importance de l'évaluation des clients sur notre page vinted.

Les colis utilisés pour l'expédition sont récupérés par les élèves en stage (magasin de chaussures par exemple) et lorsque nous recevons des colis à la MFR.

Les objectifs fixés pour la séance : créer le profil et mettre en ligne des produits à vendre ont été atteints.

CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE

Type de public	CAPa SAPVER
Niveau/classe/discipline	2 ^e année – 8 élèves (3 garçons, 5 filles) – TIM et Vente
Objectif(s) pédagogiques de la séance	<p>Entraîner la capacité professionnelle à réaliser des activités de vente (CP6) soit maintenir l'espace de vente en état marchand et accompagner le client dans son acte d'achat.</p> <p>Couvrir les objectifs du référentiel de formation MG1 (utiliser des outils dans les situations de la vie courante ; Expression : rédiger un message ; Situer les nouvelles technologies dans l'environnement social, économique et culturel), MP2 (communiquer à l'ère du numérique, gérer sa présence sur le web), MP4 (mettre en œuvre les activités commerciales courantes du point de vente).</p>
Temps de prise en main de l'outil numérique	<p>Pour l'enseignante : Très rapide car j'utilise beaucoup internet</p> <p>Pour les élèves : les novices qui ne sont pas très à l'aise avec internet se sont rendus compte qu'ils avaient besoin de beaucoup d'aide à chaque étape. Les filles ont été plus à l'aise que les garçons. Mais globalement ils ont trouvé que c'était plus simple que ce qu'ils pensaient.</p>
Temps de préparation par le formateur/enseignant	de la séance : aucun car le site est en mode vacances quand les élèves ne sont pas à la MFR
Durée d'utilisation par les apprenants	Pendant les deux séances (2 fois 2 heures)
Supports complémentaires	Si besoin pour certains élèves, un guide de l'utilisation du site en quelques lignes
Assistance	/

BILAN ET SUGGESTIONS

Par rapport à l'outil numérique

Atouts	<ul style="list-style-type: none"> - interactivité que permet l'outil - outil qui permet la mise en pratique de la vente en ligne de manière plus ludique - possibilité de prendre un temps de réflexion avant de répondre aux internautes. Les élèves trouvent plus facile de faire de la vente en ligne qu'en direct (difficultés liées aux réponses à faire en direct, rendu de monnaie...) - outil utilisé dans le milieu professionnel - grande adhésion des élèves, aucun réfractaire
Limites	- sur Vinted, l'option « Booster les vêtements » est un service payant
Difficultés éventuelles	La gestion des remarques des clients.

Suggestions d'amélioration	<ul style="list-style-type: none"> - booster les ventes, prévoir un budget pour mettre un article en vitrine - avoir plus de temps - diversifier les articles en vente : plus de chaussures et d'accessoires - se rapprocher d'Emmaüs, pour une meilleure organisation de la vente (quels produits sont mis en valeur, ça nous aidera peut-être)
Par rapport au contexte d'utilisation et à la démarche	
Contenus abordés	<p>Les élèves ont pu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pratiquer la vente en ligne ; - travailler les prises de vues des articles mis en vente (qualité et poids des photos) ; - gérer un site en ligne ; - appréhender le temps nécessaire à y consacrer (travail de mise à jour, de suivi, ...) - gérer la confidentialité sur les réseaux sociaux.
Atouts	<ul style="list-style-type: none"> - pas de face à face avec le client permet d'avoir un peu de temps pour répondre, - arriver à comparer la vente en ligne et la vente directe
Limites/écarts	Le seul bémol est qu'au départ je pensais qu'on mettrait plus de produits en ligne par séance.
Difficultés éventuelles	Temps contraint : avoir un peu plus de temps avec les élèves
Suggestions d'amélioration	<p>Ajouter, aux deux séances de 2 heures, une heure supplémentaire (idéalement le vendredi) pour faire un point et être encore plus réactif. Par exemple, mettre en ligne les vêtements de bonne qualité qui seraient arrivés dans la semaine, discuter collectivement sur le déroulement de la semaine (où on en est, traiter les demandes de clients qui demandent une baisse de prix...).</p> <p>Travailler la programmation des ventes afin qu'elle soit plus équilibrée (hommes/femmes)</p>
En quoi l'utilisation de cet outil numérique a apporté une plus-value ?	<p>Les élèves sont très investis, c'est leur projet, leur boutique en ligne. Ils apprécient particulièrement les temps informels, notamment quand ils sont interpellés à d'autres moments dans la semaine.</p>
Envisagez-vous de réutiliser cet outil numérique ? Comment ? Avec quel public ?	Oui l'année prochaine, avec les 2 ^e année qui sont dans la vente classique cette année et qui font déjà le tri. Ils sont plus nombreux.
LA DIFFUSION DE CETTE PRATIQUE DANS L'ÉTABLISSEMENT	
<p>Le projet a été discuté en équipe pédagogique et plus globalement avec toute la MFR. Tout le monde s'est impliqué à travers la fourniture et l'achat des vêtements. Les élèves ont été impliqués dans la construction du projet et l'ont présenté au directeur.</p> <p>Ce travail est mis en avant lors des journées portes ouvertes et c'est une véritable reconnaissance de leur travail.</p> <p>La collègue, responsable de la classe, en parle avec les élèves lorsqu'elle fait le bilan de la semaine.</p> <p>Des collègues ont participé à la visite d'Emmaüs.</p> <p>Nous avons pu mettre en avant le travail de pluridisciplinarité avec les modules d'expression, communication numérique. Dès mars, cette classe construira un site internet suite à une visite professionnelle avec l'outil wix.</p>	