

## LES PRINCIPES D'AUTONOMISATION DES FEMMES EN PRATIQUE



PRINCIPE 4

**Promouvoir l'éducation,  
la formation et le développement  
professionnel des femmes**

### Sommaire

1. Contexte
2. Mesures
3. Défis
4. Résultats
5. Recommandations

## ÉTUDE DE CAS : AVON

### DÉVELOPPER UNE COMMUNAUTÉ D'APPRENTISSAGE EN LIGNE POUR LES FEMMES

#### ENSEIGNEMENTS TIRÉS

- Encourager les représentantes à acquérir de nouvelles compétences, à développer leur carrière et à accroître leur potentiel de revenus favorise l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes à l'échelle mondiale.
- Offrir une formation professionnelle souple et adaptable aux représentantes ayant des horaires de travail chargés leur permet de participer et d'apprendre dans des conditions d'égalité, quel que soit le temps dont elles disposent.
- Mobiliser des équipes et réseaux locaux pour soutenir la création de contenu et la formation au niveau mondial accroît la collaboration entre les départements.
- S'assurer que les nouveaux groupes de représentantes formées ont accès au contenu de l'apprentissage, dès leur entrée dans l'entreprise, montre qu'elles sont appréciées dès le premier jour.

#### CONTEXTE

Avon est une entreprise mondiale de vente de produits de beauté dont le siège social est situé au Royaume-Uni. Depuis plus de 135 ans, l'émancipation économique des femmes est au cœur de son action. Un porte-parole de l'entreprise déclare : « Nous pensons que chacun devrait pouvoir gagner sa vie et apprendre à ses propres conditions. »

En mai 2019, l'entreprise a lancé Avon Connect, une plateforme d'apprentissage et de création de communautés en ligne. Celle-ci s'inscrit dans le programme stand4her, qui vise à améliorer la vie de 100 millions de femmes chaque année en augmentant leur potentiel de revenus.

La principale voie d'accès au marché d'Avon passe par ses 5 millions de représentants indépendants, constitués majoritairement de femmes à la tête de leur propre entreprise. Avon Connect aide ces représentants à développer leur activité d'entrepreneurs, à acquérir de nouvelles compétences et à développer leurs réseaux. L'initiative propose des sujets allant de conseils de maquillage à la gestion financière.

La haute direction a mené cette initiative dans le cadre de la stratégie Open Up de l'entreprise, qui vise à stimuler le potentiel de revenus des représentants et leur passion pour la marque. Avon Connect permet également aux représentants de partager leurs expériences en tant qu'entrepreneurs et de télécharger du contenu généré par les utilisateurs.

## MESURES

Avon Connect est désormais disponible dans 41 pays. Ce service est dispensé par des sessions distancielles et présentiels, avec le soutien de l'équipe numérique mondiale, de l'équipe du service des ventes mondiales chargée de l'expérience des représentants, de l'équipe de marketing mondial ainsi que des équipes locales de formation et de vente.

L'objectif était de toucher 500 000 représentants par mois, en leur donnant les compétences et les connaissances nécessaires pour créer leur propre activité commerciale.

Les représentants peuvent accéder à la plateforme dès qu'ils rejoignent Avon et peuvent choisir le nombre de modules qu'ils suivent, ainsi que les sujets sur lesquels se concentrer. Tout nouvel arrivant peut également choisir de participer à un cours d'initiation de 90 jours.

Le contenu comprend des vidéos, des ateliers, des fichiers PDF, des programmes d'apprentissage en ligne et des tutoriels. Bien qu'il existe des certifications pour certains modules, celles-ci n'ont pas d'influence directe sur les revenus. L'objectif des cours est de donner aux représentants les connaissances nécessaires pour augmenter leurs propres revenus.

Les modules proposés couvrent la formation sur les produits, les tutoriels beauté, la formation sur les parfums et le type de peau, ainsi que des compétences entrepreneuriales telles que la formation financière, les compétences commerciales de base, les techniques de vente et de marketing, la formation à la constitution d'une base de vente et les compétences de présentation. De nouveaux contenus sont créés quotidiennement.

Les principaux indicateurs de performance sont le pourcentage de représentants enregistrés sur Avon Connect et le nombre d'utilisateurs actifs chaque mois, ainsi qu'à plus long terme.

L'équipe numérique mondiale produit un tableau de bord mensuel des performances et organise des appels mensuels en direct avec tous les marchés pour discuter des performances et des bonnes pratiques. Les équipes locales surveillent et dirigent également leurs propres performances.

## CHRONOLOGIE



## DÉFIS

Le défi initial d'Avon consistait à vendre les avantages de la nouvelle expérience d'apprentissage virtuel aux parties prenantes internes et au personnel de terrain, qui étaient habitués à un apprentissage en présentiel plus traditionnel.

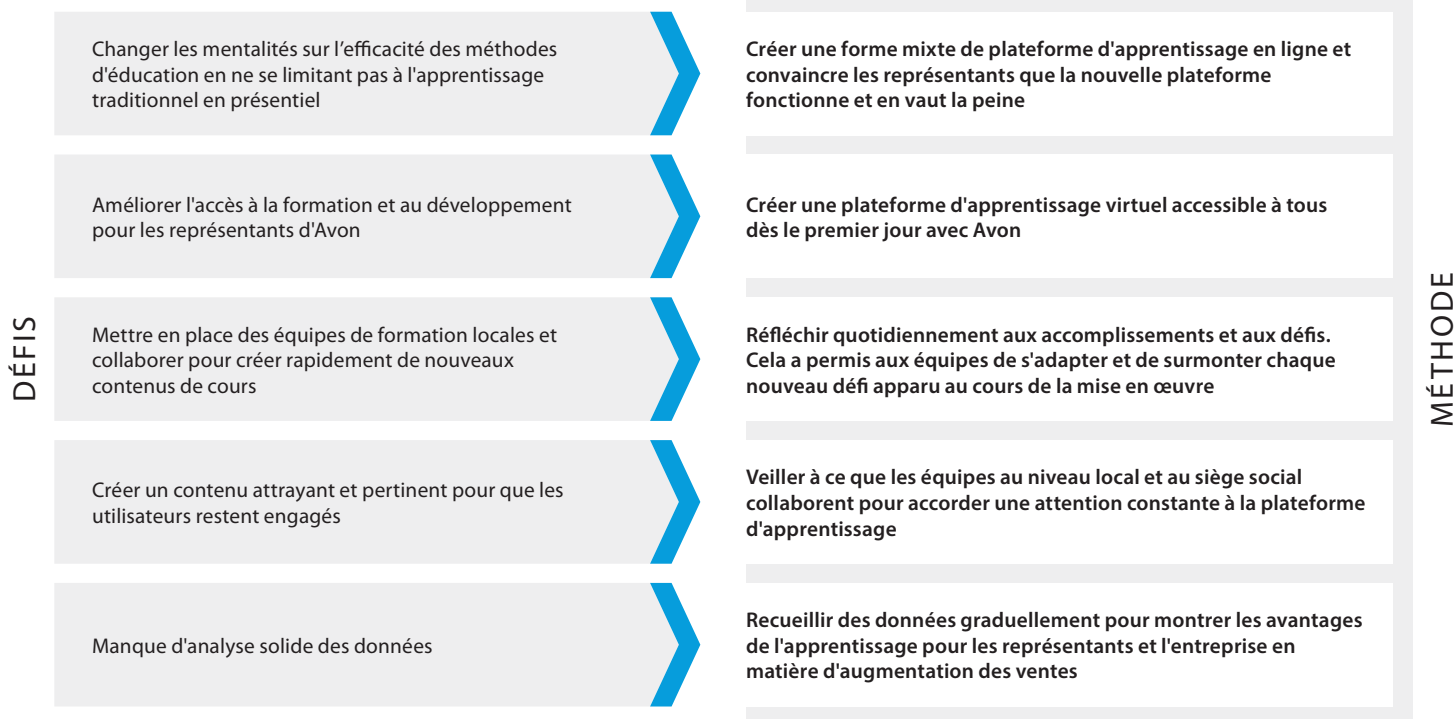
De nombreux marchés d'Avon disposent de petites équipes de formation, et une équipe interfonctionnelle a dû être mise en place pour exécuter le projet de manière coordonnée. Le projet a également nécessité la création de nouveaux contenus et de nouvelles façons de fonctionner et de penser, ainsi qu'une gestion efficace de l'expérience des apprenants.

L'analyse des données a également été cruciale pour mesurer les avantages et l'influence d'Avon Connect. Avon recueille des données par petits groupes, pour permettre de démontrer les avantages de la plateforme non seulement à ses utilisateurs, mais aussi à l'entreprise, notamment en ce qui concerne les ventes (valeur et fréquence des commandes, par exemple) et la fidélisation des représentants.

L'entreprise a très vite compris que la plateforme devait offrir de solides arguments pour que les représentants l'utilisent et faire l'objet d'une attention et d'une concentration constantes pour être attrayante et engageante et donner aux utilisateurs une raison de continuer à s'impliquer. C'est un aspect que l'entreprise a d'abord sous-estimé, mais elle a rapidement constitué des équipes pour relever ce défi.

Un porte-parole de l'entreprise déclare : « Nos utilisateurs semblent moins motivés à apprendre de façon formelle et plus enclins à s'engager socialement ou à simplement apprendre ce qu'ils veulent, quand ils le veulent. Ce phénomène correspond à notre objectif de donner aux représentants la possibilité de gagner leur vie et d'apprendre à leur façon. »

Le temps constitue un défi pour les représentants, qui doivent souvent jongler avec leur rôle et leur vie professionnelle et familiale. Avon a fait en sorte de fournir des capsules courtes de contenu permettant aux représentants de choisir le temps qu'ils souhaitent consacrer à leur apprentissage.



## RÉSULTATS

Avon Connect a permis aux représentants de se rencontrer en ligne, d'acquérir de nouvelles compétences et de renforcer leur confiance. Chaque marché l'a adapté à ses propres besoins, renforçant ainsi le soutien qu'il apporte.

Le porte-parole ajoute : « Au total, plus de 660 000 représentants et responsables commerciaux ont visité la plateforme. Avec 130 000 utilisateurs actifs mensuels, nous avons constaté un bon engagement. Dans le monde entier, nos utilisateurs consomment plus d'un million de contenus chaque mois. Nous mesurons régulièrement les performances des représentants qui utilisent Avon Connect et nous avons constaté que les nouveaux représentants ont un chiffre d'affaires supérieur de 6 % et un taux de rétention supérieur de 20 % à ceux qui ne se connectent pas à la plateforme.

« Nous ne mesurons pas seulement nos réalisations par rapport à nos indicateurs de performance clés, mais nous interrogeons également les apprenants pour connaître leurs avis, en leur demandant d'évaluer des déclarations telles que "Avon Connect m'a permis de me sentir plus proche d'Avon" et "Avon Connect a eu un impact positif sur mon entreprise". »

Le succès de la plateforme et de la communauté en ligne Avon Connect s'explique par plusieurs raisons. L'entreprise a testé le concept en Afrique du Sud pour voir s'il était plus efficace que les formations existantes pour stimuler l'engagement des représentants. Des recherches préalables avaient déjà montré que les représentants aimaient la flexibilité pour pouvoir gagner leur vie et apprendre à leur façon — il est donc essentiel de leur permettre d'accéder à un apprentissage fragmenté.



## RECOMMANDATIONS

Avon Connect fournit les outils nécessaires pour créer une entreprise et une communauté, ainsi que des réseaux et des communautés sociales.

Les principales recommandations d'Avon sont les suivantes :

- comprendre les besoins et la disponibilité des utilisateurs avant de concevoir le contenu des cours ;
- concevoir un contenu avec un objectif, aligné sur des résultats commerciaux clairs (ne pas créer de contenu « juste comme ça ») ;
- ne pas avoir peur d'essayer des choses et s'adapter rapidement si elles ne fonctionnent pas ;
- utiliser les analyses de la plateforme et les données sur les performances de l'entreprise pour évaluer le succès.


### LE RÔLE DES PRINCIPES D'AUTONOMISATION DES FEMMES

En 2010, Avon s'est engagé à respecter les principes d'autonomisation des femmes (WEFs). En 2019, Jan Zijderveld, alors PDG d'Avon, a réitéré le soutien d'Avon aux WEFs et a travaillé avec les directeurs nationaux de l'entreprise pour signer les WEFs. Depuis lors, la société a continué à défendre les femmes grâce à toute une série de programmes et d'activités.

- Principe 1  Mettre en place une gouvernance favorable à l'égalité entre les sexes au plus haut niveau de l'entreprise.
- Principe 2  Traiter tous les hommes et toutes les femmes de manière équitable au travail – respecter et soutenir les droits humains et agir contre les discriminations.
- Principe 3  Garantir la santé, la sécurité et le bien-être des femmes et des hommes au travail.
- Principe 4  Promouvoir l'éducation, la formation et le développement professionnel des femmes.
- Principe 5  Mettre en œuvre des pratiques au niveau du développement de l'entreprise, de la chaîne d'approvisionnement et du marketing qui permettent d'autonomiser les femmes.
- Principe 6  Promouvoir l'égalité grâce à des initiatives au sein de la communauté et des activités de sensibilisation.
- Principe 7  Mesurer et communiquer publiquement sur les progrès réalisés en faveur de l'égalité des sexes.

 [weps.org](http://weps.org)

 [@WEPrinciples](https://twitter.com/WEPrinciples)

 [weps@unwomen.org](mailto:weps@unwomen.org)

 [@Empower\\_Women](https://twitter.com/Empower_Women)

Financé par :

Produit par :

À l'appui de :



European Union



**WOMEN'S  
EMPOWERMENT  
PRINCIPLES**

Established by UN Women and the  
UN Global Compact Office