



La question des SERVICES MUTUALISÉS : ***Créer et développer son activité : comment ? Avec quels outils ?***

I. Contexte

Une entreprise partagée se doit d'abord de penser "transversal", c'est-à-dire "générique". Cependant à force d'être "générique", l'on risque d'oublier les singularités propres aux pratiques de chacun. La question du développement des outils et de l'accompagnement se situe exactement là : quel équilibre trouver entre les besoins génériques et la prise en charge des "singularités", essentielles dans les domaines artistique, créatif et entrepreneurial ?

Le rêve ultime concernant la palette des services SMart est peut-être que la seule déclaration d'un job suffirait à enclencher l'éventail total des outils : préfinancement, facturation, contrat de travail, assurances spécifiques, location d'un van, achat ou location du matériel, engagement des collaborateurs, commande des billets de train, jusqu'à la réservation d'un huissier au cas où le client serait mauvais payeur ! Le tout du bout du doigt cliquant le bouton clignotant "all inclusive".

La plupart des membres de SMart connaissent l'outil Contrat et l'outil Activité. Certains utilisent régulièrement la location de vans, nos espaces de travail mutualisés, le leasing, ou encore fréquentent nos formations et nos consultations juridiques. Nos services financiers sont, eux, moins connus, bien qu'essentiels et omniprésents : micro-crédit, préfinancement de subsides, financement de la trésorerie, avance de frais, etc.

La diversité des pratiques, des métiers, des domaines qui sont accueillis dans une entreprise partagée pourrait voir émerger le besoin de se retrouver "entre soi", dans un compagnonnage et un accompagnement entre pairs. Jusqu'à envisager des entités, des services, des équipes de conseillers spécialisés dans un domaine ou un secteur et, pourquoi pas, une grappe de coopératives autonomes, adaptées à un secteur et rassemblées dans une structure commune, intersectorielle ?

Nous avons parlé jusqu'ici d'outils fonctionnels, d'économie, de services... Mais SMart a pris aussi par le passé une fonction forte de défense et représentation collective, dans le champ artistique. Faut-il que cette fonction de défense et représentation soit interne à SMart ? Et, si oui, comment organiser cette fonction, avec ou à côté de quels partenaires sociaux institutionnels ?

Aujourd'hui, SMart, c'est deux choses : l'administration du travail salarié, d'une part, et la mutualisation du risque et de la gestion entrepreneuriale de l'autre. Nous avons d'ailleurs de plus en plus d'Activités qui s'ouvrent au départ d'une réelle dynamique de "start-up", d'entreprises à part entière (volume important d'investissements ou d'achats de fournitures, nombreux collaborateurs, portefeuille de clients diversifié, etc.). Si nous connaissons parfaitement le premier métier, bien intégré dans les outils, nous avons sûrement des efforts à faire encore dans ce deuxième métier. Et, au cœur de notre métier, l'accompagnement individualisé par nos conseillers et gestionnaires d'Activités. SMart n'est pourtant pas une machine à tout faire, elle n'a pas vocation à tout englober de façon totalisante, dans une espèce de paternalisme bienveillant. SMart est un outil de production : il convient de choisir avec soin ce qu'il doit faire, pour qu'il le fasse bien.

Et les outils génériques ne sont pas la panacée : certains de nos membres historiques ont évolué et développé des activités dont la complexité et la lourdeur nécessitent des solutions hors du cadre. Ils



sont un peu à l'étroit dans la rigidité du cadre d'un système générique (ceux qui souhaitent un contrat temps-plein dans leur Activité et en ont les moyens, par exemple).

Quelques chiffres :

Ce que représentent les services de SMart en ressources humaines aujourd'hui:

- 70 conseillers, gestionnaires d'Activités et chargés de l'accueil des membres
- 19 personnes en charge de l'administration et des finances (compta, RH, récup de créances, etc)
- 5 juristes
- 11 personnes chargées de la maintenance et de l'entretien des bâtiments
- 19 personnes chargées de l'informatique (développements et maintenance interne)
- 25 personnes chargées du développement (local, international, outils, etc), de la stratégie, de la communication et de l'animation de la communauté.

II. Objectif de réflexion du workshop

Quelles priorités de développement doivent-elles être mises en place au niveau des outils et des services mutualisés de SMart ? Pour répondre à quels besoins ? Et avec quels niveaux d'autonomie et de responsabilité du travailleur / de l'entrepreneur salarié ?

Mais également, en regard de la diversité des pratiques, des métiers, des secteurs qui sont aujourd'hui présents et actifs dans votre entreprise partagée, comment identifier des besoins génériques et des besoins sectoriels ?

La diversité des besoins en tant que travailleurs, entrepreneurs, clients n'implique-t-elle pas aujourd'hui que SMart développe un rôle d'intermédiation économique, afin de rapprocher l'offre et la demande et d'aider à étendre et prospecter des marchés, de nouveaux marchés ?

III. Questions-clés

Les questions-clés devront être définies par le workshop, en fonction du développement et des avancements des réflexions. Néanmoins, à titre d'inspiration, voici quelques suggestions :

- SMart mutualise des outils de production, pour travailleur individuel et entrepreneur. La diversification des pratiques, métiers et secteurs implique des besoins tout autant diversifiés : comment définir les priorités ?
- La même question se pose sur l'accompagnement individualisé : faut-il en rester à des questions transversales, ou faut-il au contraire imaginer des spécialisations sectorielles ?
- Faut-il développer des outils et un accompagnement plus orientés sur l'économie et la relation aux marchés ?
- Le développement de la "communauté" par le biais des rencontres réelles et virtuelles n'est-il pas le meilleur moyen d'aider nos membres à développer leurs activités ?
- L'effort doit-il être porté dans les prochaines années sur le développement et l'amélioration de l'accompagnement humain ou sur ceux de l'outil automatisé, industriel, informatique ? A moins que l'un n'aille pas sans l'autre ?
- Est-il souhaitable de disposer d'outils spécifiques aux pratiques de chacun ? D'un accompagnement spécialisé dans un (des) domaine(s) d'activité ?

- Pourquoi et comment faire porter le surcoût éventuel de ces spécificités sur la communauté ?
Ou, pourquoi pas, sur les clients ?
- Quels sont les outils online que SMart devrait développer ou améliorer ?
- Est-il souhaitable que SMart développe un service propre aux travailleurs indépendants ?