

Julien Charles
Isabelle Ferreras
Auriane Lamine

**Smart-Belgique
comme capacité collective**

**Usages d'une
coopérative de
travailleurs autonomes**

Smart

L'enquête dont il est ici question a été menée en 2017 et 2018 sur et avec la coopérative de travailleurs autonomes Smart, basée en Belgique. L'enjeu de cette enquête était de saisir les intentions de Smart telles que comprises et vécues par ses membres-utilisateurs. Les auteurs appréhendent cette entreprise comme une « capacité collective », au sens où elle cherche à rendre ses travailleurs-utilisateurs capables d'exercer individuellement et collectivement leur autonomie. Le récent passage en coopérative est alors compris comme une tentative d'institutionnalisation de cette dynamique, une reconnaissance explicite du caractère politique du travail et de la nécessité de le voir pris en charge par une organisation démocratiquement gouvernée. Le rôle joué par les nouvelles technologies est crucial dans l'aventure de Smart depuis sa création à Bruxelles en 1998, car c'est par le développement de leurs propres outils par les travailleurs-permanents de la structure, au service des membres ou travailleurs-utilisateurs, que ces derniers peuvent poursuivre ce projet d'autonomie.

Les auteurs

Julien Charles est Coordinateur de recherches au Centre Socialiste d'Éducation Permanente (CESEP) et Chargé de cours invité à l'Université de Louvain. Il a été en charge du volet sociologique de cette enquête.

Isabelle Ferreras est Maître de recherches au Fonds National de la Recherche Scientifique et Professeure à l'Université de Louvain (IACCHOS-CriDIS). Elle a assuré la coordination de l'enquête.

Auriane Lamine est Professeure à la faculté de Droit de l'Université de Louvain (JURI-CriDES) et a pris en charge le volet juridique de cette enquête.

Ils ont bénéficié de la précieuse assistance de recherche de Lionel Casterman et Tanguy Cravatte (†). Le dispositif d'enquête a également bénéficié de la facilitation de François Flamion. Ils sont tous impliqués dans le groupe de recherches TED (Travail, entreprises, démocratie) du CriDIS/CESEP.

Sommaire

1. Introduction	4
2. Du salariat classique à la coopérative de travailleurs autonomes	7
— 2.1. Transformations de la société salariale	8
— 2.2. Evolutions des réponses de Smart face à l'effritement du compromis fordiste	9
— 2.3. Le passage de Smart en coopérative: vision et structure	13
3. L'expérience du «travailleur autonome» selon les membres-utilisateurs de Smart	15
— 3.1. Liberté et autonomie dans le travail	16
— 3.2. La double signification du revenu minimal	18
4. Smart comme capacité collective	20
— 4.1. Capacité collective à la sécurisation d'un revenu du travail salarié	20
— 4.2. Capacité collective à la sécurisation d'un statut d'emploi	23
— 4.3. Autonomie au plan individuel et collectif	24
5. Limites et enjeux pour le futur de Smart	27
— 5.1. Soutenir la quête de sécurisation et d'autonomie des travailleurs de plateforme	28
— 5.2. Nourrir et faire comprendre le lien de dépendance mutuelle entre les dimensions individuelle et collective de l'autonomie	29
— 5.3. Reconnaître la spécificité de l'investissement des travailleurs permanents de la coopérative	30
6. Pour conclure: étendre et approfondir l'expérimentation démocratique au travail	32
Annexe: présentation synthétique des interviewés	34

1. Introduction

Sur le marché de l'emploi, les recours à des formes contractuelles précaires se multiplient. En Europe, les contrats dits atypiques, c'est-à-dire les contrats à temps partiels et les contrats à durée déterminée (CDD), augmentent. Entre 2002 et 2017, ils passent respectivement de 14,9% à 18,7% et de 11,2% à 13,4%, selon les chiffres d'Eurostat. Amplifiant ce glissement, les gouvernements européens multiplient les régimes dérogatoires qui rendent incertain, voire impossible, le bénéfice de l'ensemble des droits associés au statut de salarié¹. En parlant de stratégie de « fissure », David Weill² résume avec clarté cette tendance du capitalisme contemporain à utiliser stratégiquement les constructions juridiques à sa disposition afin de fragmenter les collectifs de travail, non seulement par l'intensification du recours à la sous-traitance ou le basculement du contrat de travail vers le contrat commercial, mais aussi par la multiplication des structures de sociétés, filiales et réseaux transnationaux. Alors même que les salariés cherchent toujours plus de sens à leur travail³, ces transformations sapent les faibles ressources légales dont ils disposent pour défendre leurs droits et peser sur les enjeux qui leur importent dans l'entreprise.

Les entreprises de plateforme se sont clairement engagées sur cette voie, au point de représenter le plus bel exemple de stratégie de « *Reductio ad Corporationem* »⁴. Ces plateformes instrumentalisent cyniquement les attentes d'émancipation et d'autonomie des travailleurs en recyclant la critique politique du travail qu'ils portent⁵ alors qu'elles contribuent directement à l'intensification, à la marchandisation et à la standardisation du travail. Pour prendre un exemple emblématique, Deliveroo impose aux coursiers de s'inscrire dans des créneaux horaires précis, leur interdit d'établir eux-mêmes les prix de leur service, s'autorise à les « désactiver » lorsqu'ils ne se plient pas à certaines exigences... tout en prétextant mettre au cœur de leur modèle la « liberté » des travailleurs et en leur imposant le statut de travailleurs indépendants. La liberté, déclarait le General Manager de Deliveroo Benelux, le belge Mathieu de Lophem, au journal *L'Echo* le 27 octobre 2018, c'est de pouvoir « se connecter pendant vingt minutes, faire une livraison et arrêter ensuite ». Bien étroite conception de la liberté...

Ce contexte est aussi celui qui voit se déployer une remobilisation des idéaux du monde ouvrier, en particulier au sein du mouvement Platform Cooperativism qui

1 Pour la Belgique, voir la loi-programme du 1^{er} juillet 2016 et la loi du 18 juillet 2018 relative à la relance économique et au renforcement de la cohésion sociale.

2 Weil David, *The Fissured Workplace. Why Work Became So Bad for So Many and What Can Be Done to Improve It*, Harvard, Harvard University Press, 2014.

3 Méda Dominique et Vendramin Patricia, *Réinventer le travail*, Paris, Presses universitaires de France, 2013.

4 Ferreras Isabelle, *Firms as Political Entities. Saving Democracy through Economic Bicameralism*, Cambridge, Cambridge University Press, 2017 ; Charles Julien, Ferreras Isabelle et Lamine Auriane, « Economie de plateforme et entreprise fissurée : quelle perspective d'émancipation pour les travailleur-se-s ? Réflexions au départ du conflit opposant Deliveroo à la Smart en Belgique », Politique. [Revue belge d'analyse et de débat](#), 2018..

5 Ferreras Isabelle, *Critique politique du travail. Travailler à l'heure de la société des services*, Paris, Les Presses de Science Po, 2007 ; Charles Julien, *La participation en actes. Entreprise, ville, association*, Paris, Desclée de Brouwer, 2016.

suscite un engouement considérable depuis 2014. Ses promoteurs entendent soutenir le développement de plateformes gouvernées par les travailleurs et les utilisateurs, fondées sur l'idée d'un commun à gouverner ensemble et favorisant une juste répartition de la valeur créée⁶. Mais, concrètement, ces entreprises peinent à se développer à large échelle⁷. A titre d'exemple, la coopérative Molenbike a été créée à Bruxelles en 2017 un an après la faillite de l'entreprise par d'anciens coursiers issus de la tentative belge de concurrence à Deliveroo, Take Eat Easy. Les six fondateurs en sont aujourd'hui les seuls salariés stabilisés. Pour parvenir à lancer leur entreprise, ils ont dû se déplacer vers un segment plus spécifique du marché de la livraison à vélo (entre les opérateurs bio et locaux et leurs clients, en BtoB et BtoC), potentiellement plus rentable mais moins demandeur en main d'œuvre. En posant ce constat, il ne s'agit en aucun cas de diminuer l'intérêt de l'initiative mais plutôt d'admettre qu'elle n'offre pas de solution aux autres coursiers. La question qui se pose est alors la suivante : comment faire progresser les droits des travailleurs de plateforme et, plus généralement, des travailleurs freelance ou « au projet » ? C'est dans cette perspective que nous avons cherché à rendre compte de l'expérimentation en cours dans la « coopérative de travailleurs autonomes » Smart.

Cette initiative nous paraît particulièrement intéressante à analyser car elle constitue une création par les travailleurs eux-mêmes, émanant du monde artistique au moment de sa création en 1998 en Belgique. Elle vise aujourd'hui la promotion de l'autonomie des travailleurs et une certaine sécurisation de leur statut d'emploi, ambition que nous partageons et entendons soutenir au travers de l'enquête que nous y avons menée (voir encadré).

Dans une première section, après avoir brièvement retracé l'histoire du compromis fordiste, nous examinerons les intentions de Smart, qui cherche à consolider et étendre aux travailleurs pris dans des situations d'emploi atypiques les droits conquis au travers des luttes des travailleurs en matière de sécurisation des revenus, tout en visant des avancées significatives en matière d'autonomie⁸.

Dans la deuxième partie, sur la base de 48 entretiens semi-directifs réalisés auprès de travailleurs utilisant les services de Smart, nous nous attacherons à comprendre leurs attentes autour de ces deux enjeux (sécurité et autonomie).

La troisième section sera consacrée à l'analyse de la façon dont Smart tente aujourd'hui de répondre concrètement à ces défis, en opérant comme une « capacité collective »⁹.

⁶ Scholz Trebor, Platform Cooperativism : Challenging the corporate economy, New York, Rosa Luxemburg Stiftung, 2016.

⁷ Compain Guillaume, Plateformes coopératives : expérimenter la coopération dans des organisations ouvertes, Colloque international du CRIMT, Quel type de travail pour le futur ? Perturbations, expérimentations et re-régulation, Montreal, 2018.

⁸ Charles Julien, Ferreras Isabelle et Lamine Auriane, « Vers une démocratisation du monde du travail. Propos d'étape », CESEP, 2017.

⁹ Ferreras Isabelle, « De la dimension collective de la liberté individuelle. L'exemple des salariés à l'heure de l'économie des services », in : La liberté au prisme des capacités. Amartya Sen au-delà du libéralisme, De Munck J. et Zimmerman B., Paris, Editions de l'EHESS, 2008 (Raisons Pratiques 18), pp. 281-296.

Dans la dernière partie, nous identifierons quelques défis majeurs qui se posent aujourd'hui à la coopérative et esquisserons quelques propositions prenant appui sur les « intuitions critiques »¹⁰ des acteurs.

Notre enquête visait à participer à éclairer la coopérative et ses sociétaires sur leur réalité et les options qui s'offrent à eux, dans le but d'approfondir leur projet d'émancipation, tant au plan individuel que collectif¹¹.

Enquêter en « sympathie critique »

Cette enquête a été réalisée dans le cadre d'une convention de recherche rassemblant Smart, UCLouvain-CriDIS et le CESEP. La démarche scientifique de l'équipe en charge de l'enquête est enracinée dans des finalités proches de celles qui sont poursuivies par Smart : faire du travail une expérience d'émancipation, ce qui implique de faire de l'organisation un espace participatif et démocratique. Autrement dit, l'horizon visé est celui de l'affranchissement des travailleurs à l'égard d'une autorité qui leur est étrangère, afin qu'ils deviennent au sein de l'entreprise, à l'image de notre horizon démocratique dans le champ politique, le fondement du pouvoir qui s'exerce sur eux.

Cette affinité à l'égard des finalités poursuivies par Smart justifie une attitude de « sympathie » vis-à-vis des finalités affichées par l'organisation. Notre pratique scientifique se veut également critique, en ce qu'elle est ancrée dans un « intérêt constitutif de la connaissance »¹² visant l'émancipation (plutôt que l'intercompréhension ou le contrôle, suivant les deux autres intérêts identifiés par Habermas). Nous qualifions alors notre démarche de « sympathie critique », au sens où la critique ne porte pas tant sur les finalités visées par Smart, mais plutôt sur les moyens mis en œuvre pour y parvenir¹³. Nous considérons donc la coopérative comme une forme d'expérimentation démocratique¹⁴ qui tente d'offrir une réponse à l'effritement du compromis fordiste, à laquelle la recherche elle-même entend également contribuer.

Prenant au sérieux cette ambition, en juin 2017, à l'occasion du passage en coopérative, l'un des auteurs, Julien Charles, a soumis sa candidature à l'Assemblée générale de la coopérative, lors de la première élection des membres du Conseil d'administration et il a été élu. Son implication par la voie de la participation dans la coopérative et son travail dans ce projet d'enquête prolongent ses recherches antérieures sur les formes de participation, au travail et au-delà, comme contributions vitales au projet démocratique.

10 Ferreras, Critique politique du travail, op. cit., 2007.

11 Les auteurs remercient les participants au Comité de pilotage et son facilitateur François Flamion : Isabelle Azaïs, Sophie Bodarwé, Sandrino Graceffa, Frédéric Gregoir, Barbara Klepman, Matthieu Lietaert, Jean-Bernard Robillard, Emilie Rouchon et Carmelo Virone.

12 Habermas Jürgen, Connaissance et intérêt, ed. or. 1968, Paris, Gallimard, 1979.

13 Charles Julien, Ferreras Isabelle et Lamine Auriane, « Enquêter en sympathie critique », Analyses du CESEP, 2018.

14 La présente recherche s'inscrit également dans le cadre d'un effort collaboratif mené par 17 centres de recherches universitaires (dont l'UCLouvain-CriDIS) à travers le monde, coordonnés au travers du CRIMT basé à l'Université de Montréal, portant sur l'étude des *Institutional Experimentations for Better Work*, 2016-2022.

2. Du salariat classique à la coopérative de travailleurs autonomes

La Société mutuelle des artistes (Smart) est créée en Belgique en 1998 par un professionnel du secteur de la musique et un ingénieur, dans le but de fournir un soutien aux travailleurs issus des milieux artistiques dans l'allègement des charges administratives qui pèsent sur eux. Mais la Smart, comme on l'appelle alors, a également pour objectif d'ouvrir ou faciliter l'accès, pour ces mêmes travailleurs, aux bénéficiaires du régime de sécurité sociale belge applicable aux travailleurs salariés, sans intervenir dans la nature et l'organisation de leur travail. Pour parvenir à relever ce défi – offrir le bénéfice du régime salarié à des travailleurs non-subordonnés, elle a exploré plusieurs options juridiques, en parallèle ou successivement (intervention d'un tiers-payant, « général » puis « spécial », intérim, contrat de production...), complétées par une offre de services. Aujourd'hui, elle assume le rôle d'employeur des travailleurs autonomes, au-delà du secteur artistique, ce qui témoigne du phénomène de diffusion du modèle du « travailleur artiste » au-delà du secteur, sur laquelle la sociologie s'est penchée depuis la fin des années 1990¹⁵. La majorité des usagers des services de Smart sont, depuis la création de la coopérative en 2017, devenus sociétaires, membres de l'Assemblée générale représentés au Conseil d'administration. Ils se trouvent liés à l'organisation au travers d'une pluralité de contrats sur laquelle nous reviendrons (voir section 2.2).

Concrètement, aujourd'hui, Smart propose à ses membres d'intervenir comme employeur contre un prélèvement de 6,5% sur les montants hors TVA facturés aux donneurs d'ordre ou clients du membre. Elle prélève alors sur ce montant les cotisations sociales dues par l'employeur et le travailleur pour les reverser à l'Etat. Les services proposés par le membre de Smart sont donc facturés par Smart au donneur d'ordre du membre et Smart rémunère ensuite le travail effectué dans le cadre d'un contrat de travail salarié. Smart paie le membre dans les sept jours ouvrables suivant l'exécution de la prestation, y compris en cas de défaut de paiement du donneur d'ordre.

Smart cherche à contribuer à assurer une sécurité de revenu et de statut à ses travailleurs-utilisateurs qui restent cependant autonomes dans l'exercice de leurs activités professionnelles, le choix de leurs prestations et de leurs clients. Par divers mécanismes de mutualisation, Smart cherche également à recréer de la solidarité entre des travailleurs intermittents issus de secteurs professionnels variés. Le passage en coopérative s'inscrit dans cette perspective, en offrant aux membres-utilisateurs l'accès au gouvernement de leur entreprise commune.

15 Boltanski Luc et Chiapello Eve, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 1999 ; Menger Pierre-Michel, *Portrait de l'artiste en travailleur. Métamorphoses du capitalisme*, Paris, Seuil, 2003.

2.1. Transformations de la société salariale

Le contrat de travail salarié aujourd'hui considéré comme « standard » est né au tournant des XIX-XX^{es} siècles. A la différence du contrat de droit commun, celui-ci est fondé sur la reconnaissance d'un lien de subordination entre l'employeur et le travailleur. À ce statut de travailleur salarié seront progressivement arrimés des droits individuels (rémunération, sécurité, assurance contre les accidents du travail, etc.) et collectifs (liberté syndicale, grève, négociation collective, etc.) qui connaîtront une consolidation juridique et politique décisive au sortir de la Seconde Guerre mondiale. En Belgique, le Pacte social (« Projet d'accord de solidarité sociale ») signé en 1944 vise ainsi à assurer le progrès économique en échange de la paix sociale, et allie production de masse et consommation de masse. Il institue également des espaces de négociation collective, où se décide le partage des gains de productivité entre représentants des salariés et du patronat. Les principes fondamentaux du salariat sont ainsi entérinés : la garantie des moyens d'existence des travailleurs dépend de leur subordination, ou dit autrement, du renoncement à leur autonomie. Comme le note de façon critique Bruno Trentin¹⁶, les enjeux relatifs à l'organisation et aux finalités du travail sont alors abandonnés par les organisations syndicales et les partis socialistes qui s'engouffrent dans la gestion de ce compromis fordiste-keynésien. Ce sacrifice imposé par le « rapport salarial fordiste »¹⁷ a néanmoins permis de fournir à un public spécifique — le travailleur masculin, chef de famille en CDI à temps plein — les moyens d'assurer la reproduction de son existence et d'accéder à un niveau de vie sans précédent¹⁸.

Dans un contexte socio-économique qui s'est transformé depuis le premier choc pétrolier en 1973, ces mécanismes redistributifs sont mis en péril. Comme l'a montré Thomas Piketty¹⁹, les salaires stagnent ou diminuent. Ils se trouvent en concurrence défavorable avec les attentes de rentabilité financière élevée des actionnaires. Les espaces de concertation sociale, consolidés au cours de la période fordiste, ne sont dès lors plus dédiés à la négociation de la répartition des profits mais mis au service de l'ajustement à la compétition transnationale des firmes et à la gestion des plans sociaux. Les travailleurs en CDI sont mis en concurrence avec d'autres catégories de travailleurs (intérimaires, sous-traitants, concurrents, salariés du même groupe dans une usine semblable dans un pays à la législation du travail plus avantageuse pour l'employeur, etc.) et craignent que leurs activités soient prises en charge par des algorithmes ou des robots. A l'heure

16 Trentin Bruno, *La cité du travail. Le fordisme et la gauche*, ed. or. 1997, Paris, Fayard, 2012.

17 Robert Boyer rassemble sous cette expression les dispositifs institutionnels ayant contribué à la reproduction d'un système productif fondé sur le taylorisme (organisation scientifique du travail), la production en série, l'organisation hiérarchique pyramidale, la surreprésentation masculine sur le marché du travail, la généralisation du CDI à temps plein, le tout encadré par la négociation collective, sous l'égide d'un Etat social (Boyer, *La flexibilité du travail en Europe. Une étude comparative des transformations du rapport salarial dans sept pays de 1973 à 1985*).

18 Dépendant, il faut le noter clairement, du colonialisme et du désastre écologique provoqué par la société de consommation carbonée.

19 Piketty Thomas, *Le capital au XXI^e siècle*, Paris, Seuil, 2013.

de l'économie de services, il ne leur faut pas seulement s'adapter aux exigences des marchés mais aussi de faire preuve de flexibilité pour répondre aux besoins du client²⁰. Cette figure du client s'impose dans le même temps comme un tiers dans la relation bilatérale de l'employeur et de l'employé, complexifiant le maintien des formes de contrôle vertical classiques. Si ces transformations vont de pair avec un renouvellement actuel de la participation au travail²¹, elles n'interrogent toutefois pas le lien de subordination qui reste constitutif de la relation de travail salarié. Au contraire, Smart questionne la légitimité de ce compromis depuis ses débuts.

2.2. Evolutions des réponses de Smart face à l'effritement du compromis fordiste

A son origine en 1998, Smart se constitue comme une association sans but lucratif²² cherchant à aider les travailleurs artistiques et les techniciens du spectacle à sortir leurs activités professionnelles de l'économie informelle. En leur fournissant un service essentiellement administratif, elle vise à les décharger du « sale boulot »²³ administratif et comptable qui les éloigne de leur travail vocationnel. Elle prend ce « sale boulot » en charge dans la visée de les faire accéder au régime général de la sécurité sociale, tout en leur permettant de réaliser leur « vrai boulot »²⁴ de façon autonome. L'organisation a exploré plusieurs pistes afin de relever cette énigme juridique.

A l'époque de la création de Smart, il existait une présomption légale d'assujettissement de l'artiste de spectacle au régime général de la sécurité sociale. Les « personnes qui engagent ces artistes »²⁵ étaient considérées comme leurs employeurs, du point de vue de la sécurité sociale. En pratique cependant, il était impossible de déterminer qui « engageait » les artistes et leurs clients ne tenaient pas à assumer d'obligations légales. Au départ, Smart a dès lors choisi d'assumer ce rôle, acceptant d'être assimilée à l'employeur, afin que les membres de l'association puissent bénéficier du régime général de la sécurité sociale. Pour les membres qui ne rentraient pas dans la définition de l'artiste de spectacle, lesquels étant de plus en plus nombreux au fil du temps, Smart a eu recours au contrat de travail classique : elle assumait alors le rôle d'employeur.

20 Ferreras, *Critique politique du travail*, op. cit., 2007.

21 Voir le foisonnement actuel des pratiques managériales allant de l'entreprise « libérée » (GETZ Isaac et CARNEY Brian, *Liberte & Cie*, Paris, Fayard, 2012.) aux organisations « réinventées » (LALOUX Frédéric, *Reinventing organizations : Vers des communautés de travail inspirées*, éd. or. 2014, Paris, Diatino, 2015.).

22 Statut juridique proche de celui des associations de la loi 1901 françaises.

23 Hughes Evertt C., « Good People and Dirty Work », *Social Problems* 10 (1), 1962, pp. 3-11.

24 Bidet Alexandra, *L'engagement dans le travail. Qu'est-ce que le vrai boulot?*, Paris, Presses Universitaires de France, 2011.

25 « L'application de la loi est étendue : (...) 2. aux artistes de spectacles tels que les artistes dramatiques, lyriques, chorégraphiques, de variété, aux musiciens, chefs d'orchestre maîtres de ballet et artistes et complément qui sont engagés contre rémunération pour se produire au cours des représentations, de répétitions, d'émissions radiodiffusées ou télévisées, de prises de vues cinématographiques, d'enregistrements sur disques ou sur bandes, ainsi qu'aux personnes qui engagent ces artistes (...) » (article 3, 2° de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 sur la sécurité sociale des travailleurs salariés).

A partir de 2001 et avec le soutien de l'administration compétente, Smart a développé une solution juridique plus systématique, susceptible d'être étendue à tous les travailleurs, artistes ou non : le mécanisme du tiers-payant²⁶. Au travers d'un double mandat conféré par le client et le travailleur, Smart devenant ainsi un intermédiaire entre ces deux acteurs, elle se voyait confier les tâches administratives relatives au traitement de la prestation de travail et en particulier, le paiement de la rémunération. Assumant par voie de délégation une partie des prérogatives de l'employeur, Smart permettait à ses membres, des travailleurs autonomes, de cotiser au régime général de la sécurité sociale. S'ils comptabilisaient suffisamment de jours prestés et qu'ils avaient suffisamment cotisé, ils pouvaient ainsi, en particulier mais pas seulement, ouvrir leurs droits aux allocations de chômage. L'introduction, en 2002, de l'article 1bis à la loi du 27 juin 1969 concernant la sécurité sociale des travailleurs a conféré une assise juridique à ce mécanisme de tiers-payant, pour ce qui concernait les prestations artistiques.

Mais les autorités fédérales belges, initialement tolérantes, ont voulu imposer à Smart de rationaliser son offre, et particulièrement de mettre fin à ce recours au tiers-payant pour les prestations non-artistiques. En réponse à cette demande, Smart a opéré en 2008-2009 un redéploiement de ses structures et de son offre. Elle a alors privilégié le recours au salariat pour les prestations non-artistiques de ses membres, d'abord au travers d'une structure d'intérim (le Palais de l'intérim) puis ensuite en dehors d'elle, via d'autres entités juridiques du groupe Smart (Productions Associées, Formateurs Associés...). Au final, à partir de 2014 et à la suite d'une modification légale, Smart a dû également renoncer au recours au tiers-payant, même pour les prestations artistiques.

Aujourd'hui, Smart signe des contrats de travail avec ses membres. C'est plus particulièrement l'ASBL Productions Associées qui assume, pour la majorité des prestations, le rôle d'employeur, au regard de la sécurité sociale et du droit du travail. Smart conclut ainsi, pour un prix négocié entre le membre et le client donneur d'ordre, un contrat de prestation de service avec ce donneur d'ordre, à qui est facturé le montant de la prestation, et conclut en parallèle un contrat de travail avec le membre chargé d'effectuer cette prestation. Cette formule contractuelle originale a été privilégiée, dès l'origine, pour l'outil « Activités » de Smart, qui est l'un des deux « outils » offerts par Smart à ses membres. Le terme indigène « outil » est à entendre comme un ensemble de prestations liant Smart à son membre :

L'Outil Contrat. Quand le travailleur-utilisateur²⁷ Smart trouve un client intéressé par ses services, il négocie avec lui, sans intermédiaire, le prix et les modalités d'une prestation. Inscrit comme membre, il a accès à un « espace membre » sur

²⁶ Article 43 de la loi du 27 juin 1969 concernant la sécurité sociale des travailleurs et article 36 de l'arrêté royal du 28 novembre 1969. L'utilisation de ces articles était rendue possible par le recours à un mécanisme de mandat entre les trois parties impliquées.

²⁷ Le qualificatif de « membre », se rapportant au statut du participant à une association, reste largement utilisé par les travailleurs permanents de la structure, bien qu'il soit plus approprié, depuis le passage en coopérative, de recourir au vocable « sociétaire ». Néanmoins, tous ne sont pas propriétaires de parts sociales de l'entreprise. Nous optons donc pour l'expression de « travailleurs-utilisateurs » afin de rappeler systématiquement la nature complexe du lien qui les relie à Smart : ils sont à la fois bénéficiaires des services de Smart et salariés de cette coopérative, brouillant par-là, du moins en théorie, la distinction classique entre coopérative de consommateurs et coopérative de producteurs.

le site de la coopérative et doit y encoder diverses informations concernant le client donneur d'ordre et la prestation en question, via un outil appelé « Contrat ». Sur base de cet encodage, le système informatique produit automatiquement trois éléments : un bon de commande (ou devis) au nom de Smart à destination du client²⁸ ; un contrat de travail liant Smart et le travailleur pour la durée de la prestation (dont le salaire toutes charges comprises correspond à la somme introduite par le membre lui-même²⁹) et une DIMONA (Déclaration Immédiate/ Onmiddellijke Aangifte) à destination de l'Office nationale de la sécurité sociale. Par après, moyennant l'accord du client sur le bon de commande, une facture lui sera envoyée. En devenant le contractant officiel du donneur d'ordre, Smart endosse alors la responsabilité de la bonne exécution du contrat face au client, qui est pour sa part tenu de payer la facture dans les dix jours à compter de la date de facturation. Les étapes qui suivent se produisent néanmoins indépendamment d'un paiement immédiat. Smart prélève la TVA sur la prestation et ponctionne 6,5% sur le montant HTVA de la facture, comme participation aux frais administratifs et de gestion. A cette étape, le membre peut se faire rembourser certains frais directement liés à la prestation (comme par exemple les déplacements). Le solde constitue le budget salarial du travailleur. Smart ponctionne sur celui-ci les cotisations patronales et de travailleur, et prélève ensuite le précompte professionnel sur base d'un pourcentage évalué par le travailleur lui-même. Il reste alors au travailleur approximativement 45% du budget salarial, qui lui sont payés directement dans les sept jours ouvrables suivant la fin de la prestation, même si le donneur d'ordre n'a pas encore payé la facture.

L'Outil Activité. Un outil plus original encore, dénommé « Activité », est accessible aux travailleurs-utilisateurs qui souhaitent développer leur projet économique au travers de différentes dimensions : rémunérer des collaborateurs, se faire rembourser des frais transversaux à des prestations multiples, alimenter le budget de leur Activité à partir de sources de financement diversifiées (mécénat, subsides, droits d'auteur) ou être rémunérés par des clients qui ne disposent pas d'un numéro de TVA. Ces différentes sources sont cumulées au sein du « budget » de l'Activité dont le membre devient l'administrateur. Ici, il peut alors conserver une partie des sommes pour les affecter, plus tard, à son salaire ou au remboursement de frais indirects (formation, équipement, rémunération d'un tiers³⁰, etc). Pour bénéficier de cet outil, le membre de Smart doit signer un contrat supplémentaire avec Smart, par lequel il confie à cette dernière la production de son activité. En tant qu'administrateur de cette activité située au sein même de l'entité juridique Smart, plus précisément Producteurs associés, le membre se voit ainsi déléguer

28 Assorti de conditions générales, précisant notamment que le donneur d'ordre n'exercera aucun pouvoir de subordination sur le travailleur, celui-ci ne pouvant être exercé, légalement, que par Smart en tant qu'employeur.

29 Si la somme introduite par le travailleur pour une journée de prestation est inférieure au revenu minimum mensuel moyen garanti calculé sur base journalière (RMMMG), le système transforme automatiquement le contrat en un contrat de moins d'un jour. Le système ne permet pas au travailleur d'encoder une prestation de moins de trois heures, afin de se conformer à la législation belge en matière de temps minimum de travail.

30 Lorsqu'il décide d'avoir lui-même recours aux services d'autres travailleurs, des contrats de travail sont issus, qui lient Smart à ces personnes.

certaines responsabilités de gestion. Il bénéficie également d'un suivi personnalisé par un conseiller³¹ et de l'accès à un service de financement mutualisé pour l'achat de matériel (sous forme d'un prêt interne).

Le membre jouit également de l'ensemble des services propres à Smart, tels qu'accessibles aux utilisateurs de l'outil Contrat : paiement dans les sept jours, aide juridique, accès à des formations, bourses, avances (sur salaire ou frais), ainsi qu'à une assistance lors des déplacements à l'étranger (frais médicaux, rapatriement et assistance).

Outre le bénéfice de ces outils de gestion, le recours à Smart permet au membre de bénéficier de l'application de certains dispositifs clés du droit du travail (salaire minimum, durée minimale de prestation...) et du régime général de sécurité sociale belge : ses jours d'activité seront comptabilisés pour l'ouverture du droit au chômage et il bénéficie de l'assurance en matière d'accidents du travail (étendue à la vie privée) contractée par Smart.

Les services de Smart s'organisent autour d'une plate-forme numérique permettant aux utilisateurs d'accéder aux informations utiles et d'encoder directement leurs prestations. Smart a été précurseur en matière de digitalisation de ses services, non seulement en interne pour le traitement des données qui lui parviennent, mais également en assurant un accès direct des utilisateurs via un « espace membre » numérique. Sans traitement automatique des contrats et des facturations, l'entreprise n'aurait sans doute pas survécu à sa propre croissance : 50 membres en 1998, 1.000 en 1999, 2.000 au début des années 2000, 17.000 en 2007, et 23.000 en 2017 et jusque 75.000 en Europe³². Par sa puissance de standardisation, l'outil informatique impose aux membres de Smart de saisir leurs prestations en cherchant d'emblée à les mettre en conformité avec les exigences légales et d'ainsi réduire les coûts de contrôle, tant au plan individuel que collectif.

Plus précisément, pour l'année 2016, 19.800 personnes ont utilisé les services de Smart pour un contrat d'un jour au moins, soit un total de 595.940 jours de travail déclarés (2.709 équivalents temps-plein). Mais ces chiffres masquent des réalités disparates : en 2016, plus de la moitié des membres ont travaillé moins de 10 jours via Smart. Ils sont seulement 20 % à avoir travaillé 35 jours ou plus sur l'année via Smart, 10 % à avoir déclaré au moins un équivalent tiers-temps (80 jours) et 1 pour 1000 à avoir déclaré l'équivalent d'un temps plein (240 jours). Sur le plan financier, 32 % des membres ont déclaré au total moins de 500 € brut/an alors que, à l'autre bout du spectre, les 10 % des membres qui disposent des revenus les plus importants ont déclaré entre 13.000 € et 61.000 € bruts/an. Si ces chiffres mettent en lumière l'écart avec l'idéal-type du salarié fordiste engagé à temps-plein sous CDI, il convient également de les saisir en rapport avec le sens que les membres-utilisateurs donnent à leur travail, comme nous le ferons par la suite.

31 À cette fin, douze bureaux sont répartis sur l'ensemble du territoire belge (deux tiers des conseillers sont localisés dans l'implantation bruxelloise de Smart, 12 % dans les deux antennes situées en Flandres et le dernier quart est réparti sur les sept antennes wallonnes).

32 La transposition de l'outil informatique dans les autres pays où est implanté Smart constitue un défi colossal au vu de la diversité des contextes juridiques dans lesquels Smart est active. Les services proposés varient dès lors de façon significative d'un pays à l'autre. Une comparaison transnationale de ces services, au-delà du contexte belge, ne relevait pas du périmètre de cette enquête.

2.3. Le passage de Smart en coopérative : vision et structure

La création de la coopérative au premier janvier 2017, accompagnée de l'accès des membres au sociétariat, est justifiée de plusieurs façons dans le discours produit par Smart sur elle-même. La principale justification relève de la centralité à accorder aux « besoins des membres », la raison d'être de Smart qu'il conviendrait de toujours mieux prendre en compte. Alors que les exigences légales rendent difficile la représentation des travailleurs-utilisateurs au Conseil d'entreprise³³, rassemblés au sein de l'Assemblée générale de la coopérative, ils peuvent désormais participer pleinement au gouvernement de leur « entreprise partagée ». La création de la coopérative est également considérée comme le moyen d'assurer l'autonomie financière de la structure, via l'achat de parts sociales en vue de la constitution d'un capital impartageable. Le statut de coopérative permet aussi de clarifier ce qui distingue Smart en tant qu'entreprise active sur le marché du travail³⁴. Est également convoquée la volonté d'impliquer l'ensemble des « parties prenantes » de Smart (utilisateurs des services mais aussi travailleurs permanents, donneurs d'ordre et fournisseurs des membres, partenaires de divers types) dans la « gouvernance » de l'entreprise.

Les statuts de la coopérative répartissent les sociétaires en deux catégories, A et B. La catégorie A rassemble les travailleurs-utilisateurs. Ils sont tenus d'acheter au moins une part sociale (30 €) par année civile pour bénéficier des services de Smart³⁵. Ce collège représentait 99,5 % du corps électoral lors de l'Assemblée générale de juin 2018. La catégorie B regroupe les autres types de sociétaires : partenaires privilégiés, clients-donneurs d'ordre, fournisseurs, salariés permanents. Ces derniers, s'ils souhaitent intégrer la coopérative, doivent s'engager à acheter, sur l'ensemble de la durée de leurs relations salariales avec la coopérative, des parts sociales de l'entreprise pour 1 % de leur salaire brut sur base annuelle. Les salariés permanents de Smart continuent, en parallèle, à jouir du droit à la représentation collective via les instances de la concertation sociale classique : le conseil d'entreprise et le comité pour la prévention et la protection au travail³⁶. En mai 2018, parmi les 200 salariés permanents de Smart, 55 étaient membres du

33 L'électorat est conditionné à une occupation de trois mois dans l'entité et l'éligibilité à une condition de six mois ou de 6 mois ininterrompus ou 9 mois au total dans l'année précédant les élections.

34 Ceux qui analysent Smart comme un intermédiaire du marché du travail se limitent généralement à cette seule dimension. Voir Xhaufclair Virginie, Huybrechts Benjamin et Pichault François, « How Can New Players Establish Themselves in Highly Institutionalized Labour Markets? A Belgian Case Study in the Area of Project-Based Work », *British Journal of Industrial Relations* 56 (2), 2018, pp. 370-394 ; Lorquet Nadège, Orianne Jean-François et Pichault François, « Who takes care of non-standard career paths? The role of labour market intermediaries », *European Journal of Industrial Relations* 24 (3), 2018, pp. 279-295.

35 Les utilisateurs de l'outil « Contrats » se voient offrir trois recours gratuits à ce service, avant que l'encodage d'une prestation et la perception d'un salaire ne soient bloqués. Au 31 décembre 2017, si 22.947 personnes ont été salariées de Smart, seules 14.512 ont acheté des parts de la coopérative.

36 Conformément aux dispositions en droit belge, s'y rencontrent chaque mois la délégation de l'employeur et celle des travailleurs. La première, composée de membres du personnel de direction désignés par le chef d'entreprise, ne peut être supérieure en nombre à la seconde. Cette dernière est composée de six membres de la délégation du personnel élu.e.s par leurs collègues à l'occasion des élections sociales qui se tiennent tous les 4 ans, sous le contrôle de l'Etat.

collège B ainsi que 18 autres personnes physiques ou morales³⁷ inscrits au registre des sociétaires.

Le Conseil d'administration (CA) est composé de 18 personnes élues par et parmi les sociétaires pour une période de quatre ans. Sa composition est statutairement d'au moins 40% d'hommes et de femmes. En outre, le CA doit rassembler au moins 60% de personnes issues de la catégorie A de sociétaires, les travailleurs-utilisateurs. Il nomme en son sein l'Administrateur délégué qui est en charge de la gestion quotidienne de la coopérative. Ce mandat, d'une durée de cinq ans (renouvelable une fois) est cumulé avec la présidence du CA. Ajoutons que la prise de parts de la société ne pourra pas donner lieu à une rémunération du capital. Au mieux, les sociétaires pourront revendre leurs parts au prix d'achat. Les bénéfices de la coopérative sont en effet uniquement destinés à financer la réalisation de l'objet social de l'entreprise.

En les couvrant par un contrat de travail, mais sans exercer l'ensemble des pouvoirs de subordination attribué par le droit belge à l'employeur, Smart entend permettre à ses membres-utilisateurs l'accès aux bénéfices et protections du droit social belge (régime général de sécurité sociale³⁸ et une partie du droit du travail) ainsi qu'aux services propres à Smart (accompagnement individualisé, aide juridique, formation...) qui les soutiennent dans la capacité à développer leur projet professionnel. Via la transformation en coopérative, c'est un objectif de représentation collective des travailleurs-membres qui est visé, se superposant aux dispositifs classiques du droit collectif du travail.

37 Dont les trois auteurs de ce texte, au nom de leur engagement en « sympathie critique » (voir supra) dans l'enquête collaborative avec et sur Smart dont le présent texte constitue une production.

38 Sur cet enjeu, vu le très petit nombre d'heures de travail parfois presté via Smart, l'accès au régime de la sécurité sociale des salariés n'est pas garanti.

3. L'expérience du «travailleur autonome» selon les membres-utilisateurs de Smart

L'emploi salarié en régime fordiste échange des formes de sécurisation des revenus et des protections des travailleurs contre la subordination de ceux-ci au pouvoir de l'employeur. Smart vise à défaire cette dépendance en soutenant à la fois l'accès à une certaine sécurisation de leur statut lié à l'emploi et la possibilité de leur autonomie au travail. Nous ne disposons pas des données nécessaires pour mesurer la situation des membres en termes de revenu car elle relève d'un ensemble de sources complémentaires dont même Smart n'a pas connaissance³⁹. Par l'enquête compréhensive, nous avons pu néanmoins approcher cet enjeu en exposant la façon dont autonomie et sécurité se trouvent rencontrées dans l'expérience des travailleurs-utilisateurs de la coopérative. Nous nous appuyons ici sur un échantillon de 48 entretiens semi-directifs réalisés entre février et juillet 2017 (soit plus de 42 heures d'enregistrements intégralement retranscrites sur plus de 400 pages⁴⁰).

Vu la diversité des profils d'utilisateurs en termes de volume de travail et de type d'activité, nous avons subdivisé la population en six catégories pour asseoir le caractère significatif de notre échantillonnage. Nous avons distingué, sur base des chiffres de l'année 2016, les utilisateurs prestant en moyenne via Smart entre un jour de travail par mois et un jour de travail par semaine, et ceux ayant déclaré plus d'un jour de travail par semaine. Ces deux catégories représentent respectivement 32% et 16% de l'ensemble de la population des utilisateurs de Smart. Nous avons laissé de côté l'autre moitié des utilisateurs (ceux qui ont recouru à Smart moins d'un jour par mois en moyenne), posant l'hypothèse que, dans leur cas, Smart contribue très peu à leur permettre de réaliser ses deux ambitions principales. Le second critère de différenciation est le type d'activité. Nous avons intégré à l'échantillon le public historique de Smart, à savoir les personnes relevant du milieu artistique, déclarant donc uniquement des prestations artistiques⁴¹ (28% des «travailleurs-utilisateurs» de Smart en 2016). En conformité avec l'évolution de la coopérative retracée ci-dessus, les personnes ne déclarant aucune activité artistique (54% de la population) ont également été interviewées. Nous avons ajouté à cette situation contrastée une troisième catégorie, mixte: les travailleurs-utilisateurs qui effectuent tant des prestations de type artistique que non-artistique (18%).

39 Dans une seconde phase de travail de recherche, nous espérons aider à produire une analyse économique qui permettra de mieux confronter cette ambition à la réalité.

40 Ces entretiens ont été réalisés par Julien Charles, avec l'aide de Lionel Casterman. Sur la même période, nous avons également interviewé 28 travailleurs permanents de Smart et observé le travail de plusieurs équipes de conseillers (au total, 60 journées d'observation, réparties entre Bruxelles et la Wallonie). Notre analyse s'appuie aussi sur les rapports d'activité et d'autres documents internes ou externes (analyses et études en éducation permanente, notes de la direction publiées sur l'Intranet, documents d'information accessibles aux membres, articles de presse, etc.).

41 La définition de cette notion étant ouverte à de multiples interprétations, nous avons opté pour un critère juridique simple: le recours, ou non, au code ONSS «artistique» (relatif à la création, l'interprétation ou l'exécution d'une œuvre artistique et comprenant les métiers techniques liés). Ce code est d'application soit lorsque le membre de Smart choisit une fonction artistique de la nomenclature des fonctions au moment de l'encodage d'une prestation, soit parce qu'il choisit l'option «contrat artistique».

L'ensemble des interviewés nous ont fait part de leur volonté de s'appropriier le sens de leur travail autant que « l'activité »⁴² de travail elle-même. Cela dessine un double horizon d'autonomie et de liberté dans le travail, qui recouvre l'ambition de réappropriation des deux pans de l'autorité de l'employeur : le pouvoir de direction et le pouvoir de contrôle. Ce discours des interviewés et les pratiques qui s'en réclament contribuent à interroger le capitalisme en tant que système de production et de consommation. Pour les membres-utilisateurs, s'assurer un revenu minimal via Smart ne semble pas constituer un pis-aller, ces personnes ne cherchent pas à maximiser leurs possibilités de revenus mais plutôt à disposer des ressources financières nécessaires pour mener la vie qu'elles souhaitent mener dans un cadre sécurisé. Les membres-utilisateurs de Smart mettent à distance un rapport strictement instrumental au travail pour favoriser une capacité à en définir le sens et le contenu. Cette même attitude s'observe à propos du salaire, qui ne constitue pas une fin en soi mais un moyen mis au service de finalités que ces personnes entendent définir elles-mêmes.

3.1. Liberté et autonomie dans le travail

Qu'ils aient ou non fait l'expérience d'emplois antérieurs « vides de sens » (12⁴³), les interviewés veulent réaliser leur « projet personnel » (30) via l'entreprise Smart, estimant cela impossible dans un cadre salarié classique (4, 8, 26). Cette ambition n'est pas décrite en première instance comme un enjeu relevant de la « propriété des moyens de production », pour reprendre la catégorie marxiste ; la réappropriation concerne plutôt le sens de son travail⁴⁴. Il s'agit donc d'une prise de distance très nette avec la loi de 1978, qui définit le contrat de travail employé comme celui « par lequel un travailleur, l'employé, s'engage contre rémunération à fournir un travail principalement d'ordre intellectuel sous l'autorité (...) d'un employeur »⁴⁵. C'est ce dernier qui est le détenteur du sens du travail, qui en fixe les finalités, le cadre et les normes d'exécution – ce que les juristes nomment généralement le « pouvoir de direction » de l'employeur. Il est frappant de constater que, contre l'hétéronomie qui caractérise le gouvernement du travail en régime capitaliste, les utilisateurs de Smart soutiennent une ambition d'autonomie au travail.

Dans une entreprise classique, l'autorité de l'employeur ne comprend pas seulement un pouvoir de direction sur les finalités du travail à accomplir et les buts de l'organisation. Elle s'incarne également dans un « pouvoir de contrôle » sur les prestations de l'employé, lequel est contraint « d'agir conformément aux

42 Borzeix Annie et Cochoy Franck, « Travail et théories de l'activité : vers des workspace studies ? », *Sociologie du travail* 50 (3), 2008, pp. 273–286 ; Bidet, *L'engagement dans le travail*, op. cit., 2011. Berrebi-Hoffmann Isabelle, Bureau Marie-Christine et Lallement Michel, Makers. *Enquête sur les laboratoires du changement social*, Paris, Seuil, 2018.

43 La numérotation entre parenthèse renvoie au tableau en annexe.

44 Isabelle Ferreras, *Critique politique du travail*, op. cit., 2007.

45 Art. 3, Loi du 3 juillet 1978 sur le contrat de travail.

ordres et aux instructions qui lui sont données par l'employeur, ses mandataires ou ses préposés, en vue de l'exécution du contrat»⁴⁶. Dans la relation de travail salarié instituée par le droit, l'employeur définit donc à la fois ce qui relève du gouvernement du travail, la finalité du travail et de sa gestion, les modalités de son exécution⁴⁷.

L'ambition de réappropriation du travail portée par les interviewés ne se cantonne pas aux finalités du travail : elle s'incarne aussi dans une capacité à déterminer les tâches à réaliser, à peser sur les modalités d'exécution de celles-ci et à en gérer la succession. En lien direct avec l'usage du terme promu par le courant des « entreprises libérées »⁴⁸, c'est ce que nous pourrions nommer la liberté dans le travail. Il s'agit, in situ, de revenir sur la séparation entre conception et exécution du travail qui se trouvait au cœur du taylorisme⁴⁹. Il s'agit de valoriser l'intelligence et la sensibilité des travailleurs dans l'exécution même des tâches qui leur incombent⁵⁰, et qui par là-même peuvent d'ailleurs participer à réorienter les finalités poursuivies par travail. Pour les utilisateurs de Smart, travailler consiste en effet à se prêter à une activité concrète qui est importante en elle-même, comme en témoigne ce membre : « il y a une réalisation qui est faite à chaque fois, il y a aussi un côté satisfaction si le travail a été bien fait qui est aussi très plaisant » (6). Alors que cette proposition semble de prime abord réservée aux métiers manuels, y compris dans la littérature sur le travail⁵¹, elle vaut en réalité plus largement, y compris dans les métiers où la relation de service est au cœur de l'activité : « j'aime ce que je fais parce que j'ai l'impression d'être utile aux gens avec qui je travaille », résume un autre membre (30).

Nous faisons l'hypothèse que cette valorisation substantielle de l'activité et de ses effets perceptibles tient à la capacité des travailleurs de ne pas dissocier conception et exécution du travail, connaissance et action⁵², autonomie (fixer ses propres règles) et liberté (les mettre en œuvre à sa manière), gouvernement (pouvoir de déterminer les finalités) et gestion (pouvoir de déterminer les moyens à mettre en œuvre pour réaliser les finalités) du travail⁵³. Pour les interviewés,

46 Art. 17, 2°, Loi du 3 juillet 1978 sur le contrat de travail.

47 Isabelle Ferreras, *Gouverner le capitalisme ?*, Paris, Presses Universitaires de France, 2012.

48 Getz et Carney, *Liberte & Cie*, op. cit., 2012.

49 Sabel Charles F. « Learning by Monitoring : The Institutions of Economic Development » in Smelser N. J. et Swedberg R. (ed.), *The Handbook of Economic Sociology*. Princeton University Press, 1994, pp. 138-165

50 Dans les entreprises libérées, la liberté dont dispose le travailleur se limite aux moyens à mettre en œuvre pour réaliser des finalités qu'il n'a pas déterminées. Celles-ci restent dans les mains d'un Conseil d'administration qui agit au nom des actionnaires. Au contraire, chez Smart, les travailleurs-utilisateurs sont en mesure de déterminer eux-mêmes les finalités de leur travail, voilà pourquoi nous les qualifions d'autonomes. Les travailleurs permanents, en revanche, sont placés dans une relation de travail où la subordination est bien plus prégnante.

51 Crawford Matthew, *Éloge du carburateur. Essai sur le sens et la valeur du travail*, éd. or. 2009, Paris, La Découverte, 2010.

52 Dewey John, *La quête de certitude. Une étude de la relation entre connaissance et action*, éd. or. 1929, Paris, Gallimard, 2014.

53 Isabelle Ferreras, *Gouverner le capitalisme ?*, op. cit., 2012.

travailler ne consiste donc pas à mettre en œuvre un plan dont les termes auraient été préalablement définis par un concepteur, mais plutôt à réaliser un projet défini au cours d'une négociation avec le donneur d'ordre qui apparaît comme un « partenaire » de travail (12, 24, 39).

Cette ambition impose d'être en mesure de prendre distance avec la tâche à réaliser, de se donner le temps de (re) penser sa conception, de pouvoir la réorienter. Antonella Corsani et Maurizio Lazzarato⁵⁴ ont soutenu que, dans des conditions de sécurité de revenu appropriées, l'intermittence de l'emploi (la discontinuité des contrats de travail ou de prestation de service) constitue potentiellement une condition à l'appropriation du sens du travail. Elle permettrait alors, dans les moments hors emploi, d'explorer ce qui pourrait être mis en œuvre dans le cadre de relations de travail à venir. Dans notre enquête, il apparaît que ce n'est pas hors de l'emploi que se réalise cette appropriation du sens du travail mais au cœur de l'activité. Elle se vit dans l'activité elle-même : le travail doit « apporter quelque chose » au travailleur, le « faire grandir », lui permettre de « se réaliser » ou « apprendre » (8, 12, 40). Ce qui est visé, c'est la qualité intrinsèque du travail, un travail « intéressant » ou « amusant »⁵⁵.

3.2. La double signification du revenu minimal

Si les attentes des utilisateurs de Smart à l'égard du travail dépassent celles d'un rapport strictement instrumental au travail, cet horizon ne disparaît pas pour autant : pour les interviewés, le travail est aussi un moyen de rencontrer les besoins de leur existence. L'orientation qui se dégage des entretiens n'est cependant pas celle d'une maximisation du revenu, en tant que « pouvoir d'achat ». On retrouve plutôt une valorisation de la capacité à choisir la vie qu'on souhaite mener et donc à générer un seuil de revenu minimal la permettant. Avec cette expression, c'est une rémunération conforme au revenu minimum mensuel moyen garanti (RMMMGM) qui est visée. Ce seuil, en-deçà duquel il est illégal de travailler en tant que salarié en Belgique, est imposé par les outils de Smart au moment de générer un contrat de travail. Le taux horaire permis par la plateforme de Smart ne descendra donc pas en-dessous du RMMMGM. Par contre, même si Smart conscientise ses membres sur cette question, cette contrainte ne s'impose pas avec la même vigueur dans la négociation d'un tarif par le membre avec le donneur d'ordre.

Les termes de revenu minimal indiquent aussi une rémunération qui permet de répondre aux besoins fondamentaux du travailleur. Si elle ne se doublait pas de l'idée d'une perte de sens du travail, l'expression « boulot alimentaire » (24) pourrait qualifier l'objectif visé par nombre d'interviewés⁵⁶ : « j'ai l'âge où, quand

54 Corsani Antonella et Lazzarato Maurizio, *Intermittents et précaires*, Paris, Editions Amsterdam, 2008.

55 A cet égard, il importe de noter que plus de 10 % des interviewés sont entrés chez Smart après un épisode de burn-out et voient dans la coopérative un espace de travail dans lequel les exigences de rentabilité et les pressions sur la normalisation du travail sont en partie suspendues (pour autant qu'ils aient parallèlement accès aux allocations de chômage ou à d'autres sources de revenus, éléments sur lesquels la présente étude ne peut offrir aucune évaluation systématique).

56 Le caractère non problématique de la faiblesse des revenus monétaires apparaît cependant de façon moins tranchée chez les utilisateurs ayant des enfants à leur charge (4, 29, 45, 46...).

je travaille, ce n'est plus vraiment pour gagner ma vie» (8), «je veux juste arriver à payer mon crédit et, une fois que c'est fait, pouvoir faire ce que j'ai envie» (17), «mon objectif, ce n'est pas du tout de m'en mettre plein les poches, c'est de vivre confortablement et de m'amuser dans mon boulot» (24), «je m'en sors avec un petit loyer et avec peu de revenus» (28), «avec 900 euros je peux vivre, mon but ce n'est pas de rouler en Porsche» (36), «cette concession financière est moins nocive dans l'idée de me sentir à ma place qu'une concession sur des valeurs propres» (43), «je gagne beaucoup beaucoup moins d'argent, mais je suis beaucoup plus à l'aise au point de vue de l'horaire» (5).

Cette mise à distance du rapport instrumental au travail, qui s'explique en partie par l'accès aux allocations de chômage ou à d'autres sources de revenus combinées (voir ci-dessous), marque une prise de distance relativement claire par rapport aux stratégies syndicales focalisées sur une conception uniquement «redistributive» de la justice sociale⁵⁷, qui se matérialise dans la volonté d'obtenir la compensation monétaire la plus importante possible en échange du temps de travail. Les interviewés, tout en valorisant un rapport plus autonome à l'activité de production, soutiennent au contraire une certaine frugalité dans la consommation⁵⁸. In fine, le rapport aux revenus paraît lui aussi d'un ordre expressif plutôt que strictement instrumental : les individus ne cherchent pas à les maximiser ni à les accumuler, mais plutôt à les utiliser pour répondre à des finalités qu'ils définissent eux-mêmes. Ce faisant, on retrouve chez eux la marque d'une certaine conception de la prospérité, qui fait droit à la prise en compte des limites du modèle consumériste dans un respect possible des besoins de la planète⁵⁹.

57 Fraser Nancy, *Qu'est-ce que la justice sociale ? Reconnaissance et redistribution*, Paris, La Découverte, 2011.

58 Si celle-ci n'est pas présentée sous le registre de la plainte par les interviewés, elle n'est pas pour autant brandie en conviction articulée en faveur de l'idée de décroissance (à deux exceptions près : 12 et 15).

59 Voir la conception de la prospérité développée dans un ensemble de travaux, soucieux d'un développement durable de l'humanité et de la planète : Cassiers, Isabelle (ed.), 2011. *Redéfinir la prospérité*. Paris : L'aube ; Jackson Tim, 2016. *Prosperity without Growth ? Foundations for the Economy of Tomorrow*. London : Routledge ; Méda Dominique, 1999, *Qu'est-ce que la richesse ?* Paris : Flammarion ; Méda Dominique, 2014, *La mystique de la croissance. Comment s'en libérer*, Paris : Flammarion.

4. Smart comme capacité collective

Le travailleur-utilisateur de Smart ne délègue pas à autrui l'organisation de son travail, ni sa rémunération (pour autant qu'il dispose du budget nécessaire). Cette capacité dépend de l'autonomie collective assurée par Smart. C'est Smart qui permet le paiement de la rémunération sept jours après la prestation. C'est également Smart qui produit le travail administratif nécessaire à la reconnaissance de ces activités sous le régime du salariat et donc à l'accès aux droits associés en matière de sécurité sociale. La liberté et l'autonomie des travailleurs de la coopérative dépendent donc des services fournis par la coopérative : elles sont liées à la façon dont l'entreprise dirige et contrôle ses activités, et dont les travailleurs accèdent au gouvernement de celles-ci au travers de leur participation au gouvernement de la coopérative, l'Assemblée générale et le Conseil d'administration.

Pour en rendre compte, il est utile de reprendre le concept de « capacité » proposé par Amartya Sen, et de l'envisager non pas au niveau individuel mais de lui reconnaître une dimension collective fondamentale. C'est le concept de « capacité collective »⁶⁰ qui nous sera ici utile. Il s'agit de saisir cette dimension fondamentale de la capacitation individuelle, qui provient toujours directement de l'articulation à autrui et des dispositifs institués au niveau collectif (droits, organisation, etc.), lequel niveau collectif joue un rôle direct dans la détermination de l'étendue de la liberté individuelle. Il s'agit de ce que l'on peut nommer la « dimension collective de la liberté individuelle ». Grand impensé du schéma libéral, d'autant plus ignoré dans une période néo-libérale, ce fondement collectif de la liberté individuelle disparaît généralement de nos perceptions. Pourtant, si je suis un être libre, c'est parce que je peux compter sur un équipement institutionnel collectif qui me permet de développer et d'exercer cette liberté.

4.1. Capacité collective à la sécurisation d'un revenu du travail salarié

En droit du travail, les formes d'emploi discontinu (travail à durée déterminée, travail à temps partiel, flexi jobs, intérim) sont présentées comme « atypiques ». Dans la vie professionnelle des interviewés, cette exception est devenue la règle, alors même que le nombre d'heures de prestations est parfois très élevé ou, en tout cas, dépassent le cadre temporel prescrit par la réglementation du travail. Plus généralement, lorsque le travail est confondu avec « un hobby » (6) ou « une passion » (28), les moments de travail et de non-travail ne peuvent pas être clairement distingués par nos interlocuteurs. Nous appuyant sur Moishe Postone, on peut considérer que les utilisateurs de Smart refusent la domination du travail mort sur le travail vivant, typique du régime capitaliste. Autrement dit, ils réfutent l'abstraction, permise par la division du travail et sur laquelle se fonde le salariat, qui tend à réduire le travail à des gestes standardisés effectués dans un cadre

⁶⁰ Ferreras, « De la dimension collective de la liberté individuelle. L'exemple des salariés à l'heure de l'économie des services », art. cit., 2008.

temporel déterminé par le capital⁶¹. Les membres-utilisateurs de Smart visent la récupération du pouvoir d'organiser leur temps et leurs activités, plutôt que la réduction quantitative du temps de travail.

Cette ambition se fonde sur une ressource : le membre doit être inscrit dans un réseau de relations potentiellement marchandisables en vue de nouer des relations commerciales avec des clients. L'achat d'une part sociale de la coopérative donne accès aux services et outils de l'entreprise, qui peuvent soutenir le membre dans sa recherche de donneurs d'ordre. Toutes les démarches antérieures à la contractualisation de la prestation entre le donneur d'ordre potentiel et Smart relèvent de l'action du membre⁶². Mais dès que ce dernier parvient à faire valider un devis à un donneur d'ordre, Smart contribue à sécuriser ses revenus professionnels, en concluant un contrat de travail avec le membre lui-même et, via le fonds de garantie salariale, en assurant le paiement du membre dans les sept jours ouvrables à dater du dernier jour de la prestation. Le membre-utilisateur bénéficie ainsi d'une sécurité (au sens de fiabilité) de revenu à laquelle il n'aurait pas accès sans la structure collective, capable d'avancer les sommes prévues dans les contrats et capable également d'exercer sur les mauvais payeurs une pression plus importante que celle dont le membre serait capable seul. C'est en ce sens que Smart constitue une « capacité collective » : l'entreprise partagée contribue à assurer aux travailleurs la capacité à mener leur vie en facilitant la perception de rémunérations qui, dans le cadre d'une relation commerciale entre un indépendant et son client, sont plus difficiles à gérer et incertaines, a fortiori dans des hypothèses de faillite. Dans ce cas, le prestataire est normalement un créancier comme les autres, alors que le statut de salarié lui permet via Smart de se voir assuré du paiement des rémunérations dues et de laisser Smart courir le risque de ne pas voir sa créance honorée.

Bien entendu, les membres-utilisateurs développent leurs relations aux donneurs d'ordre sous le prisme commercial ; mais ils ne considèrent pas ces relations sous ce seul prisme. La plupart des interviewés témoignent en effet d'une certaine difficulté à s'adonner à des pratiques uniquement marchandes avec leurs donneurs d'ordres, potentiels ou actuels. Cette tension se donne particulièrement à voir dans leur réflexion à propos de leur politique tarifaire : elle n'est pas surdéterminée par l'intérêt économique d'un prestataire visant à maximiser ses revenus (sous forme de remboursement de frais, de salaire ou de droits d'auteur) mais par l'ambition de vivre de son activité professionnelle sans devoir opérer trop de concessions quant au sens de celle-ci.

Par contre, certains interviewés indiquent subir des tarifs imposés, particulièrement lorsqu'un intermédiaire (par exemple les plateformes de livraison et de traduction, les écoles de langue, etc.) agit entre eux-mêmes et le client final, jouit d'une rente de situation et s'arroge un pouvoir de contrôle

⁶¹ Postone Moishe, *Temps, travail et domination sociale*, éd. fr. 2009, Paris, Mille et une nuits, 1993.

⁶² La situation est très différente dans l'expérimentation « Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée », où cette exigence est prise en charge collectivement, par l'entreprise et non par chaque individu. Elle pourrait l'être chez Smart, dans les années qui viennent, si les réflexions en cours autour des « filières » permettaient de reconstituer des chaînes de valeur assurant du travail rémunéré pour une partie des membres.

sur leurs prestations. Dans cette configuration particulière, le recours à Smart peut néanmoins permettre aux membres d'imposer aux donneurs d'ordre de se conformer aux minima salariaux légaux et à une durée minimale de prestation de trois heures. Ce fut par exemple le cas pour les coursiers Deliveroo, mais cela fut permis par une condition : parce qu'une part importante ces travailleurs passaient par Smart⁶³. **Pour cette catégorie de travailleurs, le recours à Smart est instrumental : bien plus que de développer une activité de façon autonome, il s'agit d'accéder au statut juridique de salarié et ainsi à une part des protections juridiques qui lui sont assorties. Nous ne percevons pas ou peu de projection de ces membres vers un futur désirable.**

Au contraire, pour les utilisateurs qui jouissent d'une plus grande autonomie dans la négociation avec leurs clients, l'outil « Activité » permet de thésauriser des revenus perçus à l'occasion de contrats plus lucratifs pour mobiliser ensuite ces fonds afin de se salarier dans le cadre de prestations ultérieures moins ou peu rémunératrices, mais plus intéressantes à leurs yeux. Les membres expliquent ainsi faire quelques « concessions » (22) du point de vue du choix du donneur d'ordre ou de la qualité de la prestation, jugée par toujours à la hauteur de leur idéal, pour pouvoir mener d'autres projets par la suite, orientés vers des finalités définies de façon plus autonome. Plutôt que de se focaliser sur la quantité d'argent que permettra d'amasser tel ou tel contrat, ou à l'opposé de consacrer l'entièreté de son temps à la quête artistique sans souci pour sa rémunération, il s'agit de trouver un « équilibre » (21) rendu accessible via l'outil Activité. La signature d'un contrat devient alors un investissement en faveur de la poursuite du travail qui convient au membre. **L'outil « Activité » contribue alors à la transformation de ces travailleurs du statut de simple prestataire, rémunéré sur un marché pour réaliser une tâche plus ou moins définie par ou avec un donneur d'ordre, à celui de producteur autonome, définissant le type de production qu'il souhaite poursuivre. Autrement dit, l'outil « Activité » permet au membre, grâce à des prestations antérieurement monétarisées sur le marché, de se détacher temporairement de l'obligation de vente immédiate.**

Avant de conclure cette section, une dernière précision doit être opérée : à l'exception de quelques membres qui expérimentent la formule innovante du contrat à durée indéterminée⁶⁴, les revenus perçus via Smart ne constituent jamais la seule ressource économique des interviewés. Les contrats Smart coexistent avec d'autres contrats de travail salarié, du volontariat rémunéré, des revenus de remplacement alloués par l'État, ou ceux du ménage. L'enjeu de la sécurisation des moyens d'existence des membres dépasse donc largement le cadre de la relation entre Smart et ses utilisateurs. Il concerne évidemment la relation entre ces membres et leurs donneurs d'ordre, mais aussi avec un autre pouvoir : l'État. **Smart n'entretient pas seulement une forme de solidarité interne de type mutualiste.**

63 Pour une analyse plus détaillée, voir Charles, Ferreras et Lamine, « Economie de plateforme et entreprise fissurée : quelle perspective d'émancipation pour les travailleur-se-s ? Réflexions au départ du conflit opposant Deliveroo à la Smart en Belgique », *art. cit.*, 2018.

64 Tentée depuis 2015 au sein de Smart, l'expérience des « CDI – membres » concernait 17 utilisateurs en 2017, certains y recourant à temps plein, d'autres à temps partiel.

La coopérative intervient également comme un intermédiaire de la solidarité nationale assurée par la sécurité sociale: elle permet à ceux qui sont éloignés des standards du salariat fordiste d'y contribuer et d'en bénéficier.

4.2. Capacité collective à la sécurisation d'un statut d'emploi

Smart permet à ses membres de répondre aux conditions d'accès à un statut d'emploi reconnu par le droit. Smart permet en effet de «qualifier»⁶⁵ adéquatement les activités intermittentes et successives de ses membres, en les hébergeant sous un contrat de travail. C'est ce qui justifie l'usage du terme «secrétariat social» pour qualifier Smart, mobilisé par un quart des interviewés. La coopérative les aide à faire reconnaître leurs activités et leurs projets successifs comme un emploi et, de ce fait, les aide à accéder aux droits associés au statut de salarié.

Dans un tel cadre, il est attendu que Smart parvienne à fournir des réponses aux questions que se posent les utilisateurs afin de faire entrer leurs activités dans «les cases» (15, 33) imposées par le droit. «J'ai l'opportunité de me concentrer véritablement sur mon activité, et le reste passe par Smart», résume un membre (31). Les utilisateurs considèrent alors Smart comme un outil mobilisable au service de leur projet personnel et saluent le travail jugé parfois très «créatif» (24) mené par Smart, pour faire accéder à la légalité des pratiques qui souffraient jusqu'alors d'un certain flou juridique ou étaient carrément reléguées «au noir», dans l'économie souterraine. Smart répond ainsi à un besoin fondamental: une «demande» (6) à laquelle les pouvoirs publics ne parviennent pas à donner suite, palliant «un grand vide» (21), pour donner accès à un statut à des travailleurs qui ne rentraient pas dans «les cases» d'un droit du travail pensé à une époque, l'après-guerre, où le travail n'était pas encore devenu «atypique».

Sous réserve d'un volume de travail déclaré suffisant de la part du membre⁶⁶, l'effort de qualification opéré par Smart lui permet d'ouvrir son droit aux allocations sociales ou de le maintenir. Cette possibilité n'est en rien marginale: au moins 75% des interviewés bénéficient des allocations de chômage, dans des mesures variées que nous n'avons pas les moyens d'évaluer statistiquement à partir des données dont dispose Smart. Contrairement à l'idée d'un «piège à l'emploi», qui voit les bénéficiaires comme des assistés coincés dans un état de dépendance, les allocations sociales sont ici mobilisées comme une ressource dans un parcours professionnel que le membre construit, de telle sorte qu'il n'ait pas à signer n'importe quel contrat, à n'importe quel prix. En effet, dès lors que la satisfaction des conditions matérielles de l'existence des travailleurs est dissociée, au moins en partie, des prestations de travail, le travailleur ne se trouve pas soumis à l'obligation d'accepter n'importe quelle mission. Au travers de la capacité

⁶⁵ Thévenot Laurent, *L'action au pluriel. Sociologie des régimes d'engagement*, Paris, La Découverte, 2006 ; Thévenot Laurent, «From social coding to economics of convention: a thirty-year perspective on the analysis of qualification and quantification investments», *Historical Social Research* 41 (2), 2016, pp. 96-117.

⁶⁶ En ce qui concerne les allocations de chômage, le nombre de jours dont il faut s'acquitter varie pour chaque travailleur.euse en fonction de quelques critères fixés par le gouvernement fédéral [qui sont listés ici par l'Office national de l'emploi](#)

construite via Smart, l'assurance-chômage permet donc de «se faire respecter» (35), de privilégier les activités intéressantes face aux missions sans aucune valeur ajoutée, de modifier le rapport de dépendance à l'égard des donneurs d'ordre et clients.

L'autonomie et la liberté au travail recherchées par les travailleurs-utilisateurs sont rendues possibles par Smart. C'est en empruntant le véhicule des contrats fourni par Smart que les utilisateurs peuvent espérer sécuriser non seulement des revenus mais aussi un statut de salarié et, sous réserve d'un nombre de jours de prestation suffisant, accéder aux bénéfices de la sécurité sociale. Sans cette réalité collective, l'autonomie vécue individuellement par les utilisateurs dans leur travail serait fragilisée, voire impossible. De plus, Smart joue un rôle de médiation et de représentation entre ces derniers et des acteurs économiques aussi bien que politiques, administratifs et judiciaires. Ce membre en témoigne : «dès qu'il y a un contrôle, c'est Smart qui fait pare-feu (...). Tu ne te sens pas seul devant l'administration» (29). Ces fonctions de médiation et de représentation constituent des attributs d'un acteur collectif en train de se constituer.

4.3. Autonomie au plan individuel et collectif

Pour parvenir à se réapproprier leur travail, les membres se déchargent via Smart du travail de mise en conformité de leurs activités aux exigences juridiques et administratives du salariat, en vue de pouvoir bénéficier des droits y afférant. Leur autonomie au plan individuel est donc rendue possible par l'«investissement de forme»⁶⁷ effectué par Smart et leur inscription dans ce collectif. Au premier janvier 2017, l'ouverture de l'accès des membres-utilisateurs au sociétariat de la coopérative a constitué une occasion d'explicitation de cette dynamique. Certes, comme l'indiquent plusieurs interlocuteurs, ce changement n'est pas une transformation radicale : le projet mutualiste de Smart constitué à l'origine en A.S.B.L. contient, dès le départ en 1998, un principe égalitaire et solidaire dont les travailleurs permanents se font les porte-paroles à l'occasion de leurs échanges avec les membres. Néanmoins, le passage en coopérative facilite l'énonciation publique de ce fondement et permet d'orienter l'attention vers ses implications pratiques. Le statut de sociétaire, qui va dorénavant de pair avec celui d'utilisateur, rend légitime certaines attentes à l'égard des usagers : «Ça veut dire que si quelqu'un vient avec l'envie d'être un client face à une caissière, j'ai les armes nécessaires pour faire switcher ça», affirme une conseillère interviewée.

Durant le premier semestre de l'année 2017, à l'aube de la première Assemblée générale tenue en juin 2017, les membres interviewés affirment unanimement leur sympathie à l'égard du passage en coopérative sans pour autant parvenir à identifier ce que cela change pour eux. **L'ambition de réappropriation du travail portée par les membres vise les finalités, l'organisation et le contenu des tâches, plus que le gouvernement de l'entreprise collective qui permet cette autonomie. L'implication dans les structures d'avis et de décision est**

⁶⁷ Thévenot Laurent, «Les investissements de forme», in : Thévenot Laurent (éd.), *Conventions économiques*, Paris, Presses Universitaires de France, 1986, pp. 21-71.

alors conditionnée à une forme de retour sur investissement vers l'activité professionnelle du membre, quand elle n'est pas réduite à une obligation à laquelle ils sont sommés de se conformer⁶⁸. Le plus souvent, autonomies individuelle et collective sont hiérarchisées. Les nouveaux venus autant que les utilisateurs de longue date l'expriment clairement: ils considèrent que sans activité économique individuelle, l'engagement au sein de la structure de Smart perd sa raison d'être et ils en tirent ainsi la conclusion qu'il leur faut avant tout se focaliser sur leur activité. Mais inverser les priorités serait tout aussi justifié. Comme nous l'avons montré dans les sections précédentes, sans l'action de Smart, les utilisateurs seraient en grande difficulté pour assurer leur sécurité économique et administrative, ce qui compromettrait leur capacité à mener à bien leurs projets professionnels. Si ce qui importe aux travailleurs-utilisateurs, c'est le développement de leur activité économique, il leur faut saisir que celui-ci n'est pas envisageable sans la structure collective qu'est Smart. Les deux volets de l'autonomie sont deux faces d'une même pièce, solidaires et nécessaires l'une à l'autre.

Cette intuition est néanmoins perceptible dans le discours des interviewés lorsqu'ils parlent de leur relation avec leur conseiller Smart. Si la raison d'être de cette relation est bien le service rendu par Smart au membre, elle s'écarte cependant des cas de figure du rapport marchand impersonnel entre un producteur et un acheteur, de la relation entre un employé et un client ou entre un fonctionnaire anonyme et un usager de service public. Il est frappant de constater au travers des entretiens avec les membres-utilisateurs de Smart combien la relation se caractérise par la reconnaissance du conseiller-permanent au-delà de sa fonction de soutien individuel au membre. Il ou elle n'est pas uniquement perçue comme étant au service du membre et de son activité, mais comme ayant des intentions propres auxquelles le membre est disposé à faire place. La reconnaissance de l'interlocuteur comme étant d'une autre nature qu'un moyen mis à disposition du membre pour réaliser son projet assoit l'expérience de l'égalité des personnes au travail. Elle constitue le fondement d'une interrogation sur l'égalité en droit dans le travail et nécessitera d'ouvrir une réflexion critique sur la place des membres-permanents dans le gouvernement de la coopérative.

On peut comprendre sur cette base la croissance de la participation des membres au «gouvernement représentatif»⁶⁹ de l'entreprise commune. En 2016, l'assemblée générale (AG) de l'association a rassemblé 31 votants. La première AG de la coopérative, en 2017, a comptabilisé 426 votants (+1374%) et celle de 2018, 636 votants (+50%). Ces augmentations peuvent être comprises comme étant le fruit de la **prise de conscience progressive par les membres-utilisateurs, entre**

68 A tel point que, en questionnant les interviewés sur leur participation aux assemblées générales, nous avons parfois eu l'impression d'interroger des élèves sur un devoir non rendu: «J'avais l'intention de venir, mais il faisait trop chaud» (4) et «j'ai rendez-vous chez le dentiste» (14) ont été parmi les réponses reçues des membres.

69 Manin Bernard, *Principes du gouvernement représentatif*, Paris, Calmann-Lévy, 1995.

autres grâce aux campagnes Smart in Progress⁷⁰, de leur inter-dépendance à l'égard de Smart : ils et elles saisissent l'opportunité de s'impliquer dans le gouvernement de l'entreprise pour préserver et consolider leur liberté et leur autonomie qui dépendent de l'infrastructure organisationnelle Smart. Autrement dit, la condition de possibilité de la jouissance de l'autonomie au plan individuel, ce que Sen appelle la « capacité » à l'autonomie, dépend de la façon dont l'entreprise gouverne les activités des membres-utilisateurs. Leur participation au gouvernement de l'entreprise partagée est donc une condition nécessaire au maintien, voire au développement, de leur autonomie personnelle. C'est la raison pour laquelle Smart constitue une « capacité collective » dont les membres se dotent collectivement pour générer la possibilité de leur autonomie au plan individuel. Et sans cet accès à peser sur le gouvernement de l'entreprise coopérative, elles et ils ne pourraient exclure le risque d'hétéronomie qu'impliquerait un Conseil d'administration majoritairement composé d'actionnaires ou d'experts.

70 Flamion François, « Réflexions sur l'expérience démocratique de Smart in Progress », Analyses Smart, 2016 ; Deblieck Hans et Virone Carmelo, « Un processus participatif : les groupes de travail de Smart in Progress », Analyses Smart, 2018.

5. Limites et enjeux pour le futur de Smart

Smart constitue une expérimentation coopérative visant à soutenir l'autonomie des travailleurs dits « atypiques », en particulier les freelancers, dans leur volonté de sécurisation de leur statut et de leurs revenus, en leur permettant d'accéder aux formes traditionnelles de solidarité construites par les institutions héritées du compromis fordiste, et particulièrement la sécurité sociale belge. Smart permet à ses membres-utilisateurs d'exercer leurs activités dans le cadre d'une relation de travail salariée entre Smart et le membre, contribuant ainsi à leur donner accès, sous certaines conditions, aux bénéfices des prestations offertes par l'État social pour ce statut. De la sorte, Smart cherche une voie originale pour permettre à ces travailleurs d'exercer leurs activités en toute autonomie, depuis la négociation d'un contrat avec un donneur d'ordre ou client jusqu'au versement de leur salaire à partir de leur compte interne approvisionné par leurs propres prestations, en passant par l'exécution des tâches et l'organisation des différentes activités. Par des mécanismes de mutualisation, Smart contribue également à créer des liens de solidarité entre des travailleurs autonomes issus de secteurs professionnels variés. Le passage en coopérative en 2017 s'inscrit dans cette ligne : la solidarité y est institutionnalisée et les membres-utilisateurs sont invités à participer au gouvernement de l'entreprise au sein de laquelle est abritée leur activité et, de cette manière, à contrôler et définir les services dont ils bénéficient et l'étendue des formes de solidarité qu'ils souhaitent développer.

Smart ne s'est pas construit dans un vide historique ni social. Au contraire, la Belgique est reconnue comme un pays où le paysage institutionnel de la concertation sociale, l'histoire syndicale ainsi que les institutions du droit du travail et de la sécurité sociale sont d'une densité remarquable. Pour autant, la montée des formes dites « atypiques » de travail, depuis la mutation du modèle productif entamé dans les années 1970, n'a pas été contrebalancée par un effort institutionnel de construction de solutions et de solidarité à destination de ce public qui n'a cessé de grossir (voir l'introduction). Née de l'initiative d'acteurs individuels issus du milieu artistique il y a 20 ans, la finalité non lucrative de l'expérimentation est inscrite au cœur du projet mais son enjeu mutualiste est resté mal compris. Palliant aux insuffisances de l'offre de solidarité et de sécurité sociale construite après la guerre, Smart a souvent été ravalée au rang de simple opérateur du marché du travail ou d'initiative cherchant à tirer profit de la précarisation des travailleurs les plus flexibles. Notre analyse, au contraire, a souhaité prendre au sérieux la tentative de Smart et à en clarifier les intentions. Alors que nombre d'enquêtes dressent le constat de régressions subies par les formes de solidarité et de sécurité sociale héritées de la période fordiste sous l'effet des chocs de plusieurs décennies de néo-libéralisme, il nous a semblé urgent que les chercheurs se penchent sur ce que les acteurs travaillistes cherchent à construire, de manière imparfaite, dans les marges et sans l'appui de la puissance publique (voire parfois contre elle), pour actualiser et étendre les ambitions anciennes de solidarité et de sécurité sociale.

Dans cette phase de recherche, nous avons donc cherché à rendre compte des intentions de Smart telles que vécues par ses membres-utilisateurs : saisir en quoi les intentions sur le papier rencontrent les besoins et la compréhension des individus recourant à Smart. La recherche qualitative dont cette analyse est issue ne pouvait aller au-delà et mesurer de quelle manière exactement ces intentions sont rencontrées dans la réalité. Cela devra faire l'objet d'une phase suivante de recherche, dédiée à la mesure effective, à la fois qualitative et quantitative, de l'impact de Smart dans la vie de ses membres. Mais déjà des questions peuvent être posées et nous identifions ici, pour terminer cette synthèse, trois enjeux importants dans le but de permettre à la coopérative de continuer à avancer vers la réalisation de ses intentions. Il s'agit de se donner les moyens (5.1) de soutenir la quête de sécurisation et d'autonomie des travailleurs de plateforme, (5.2) de nourrir et faire comprendre le lien de dépendance mutuelle entre les dimensions individuelle et collective de l'autonomie, (5.3) de reconnaître la spécificité de l'investissement des travailleurs permanents dans la coopérative.

5.1. Soutenir la quête de sécurisation et d'autonomie des travailleurs ubérisés

Les outils proposés par Smart peuvent être instrumentalisés par des donneurs d'ordre, et dans une moindre mesure par ses membres, voulant se soustraire à leurs obligations afin de ne pas être eux-mêmes soumis au droit du travail et à ses conventions (par exemple, au niveau des conditions salariales minimales fixées par les Commissions paritaires). C'est ce que l'on peut appeler les "mauvais usages" de Smart. Il importe que Smart s'équipe pour identifier, mesurer et ensuite agisse afin d'éviter ces situations contraires à ses propres finalités. La plus récente de ces situations est celle qui touchent au statut des travailleurs de plateforme.

Les membres-utilisateurs interviewés qui subissent la présence d'un intermédiaire dans la relation qui se noue entre eux et le client final (plateforme de livraison ou de traduction, école de langue...) affirment devoir se conformer aux prix imposés par les donneurs d'ordre. Cette médiation pénalise doublement le membre. D'une part, elle entrave sa capacité à négocier la commande avec le client et lui impose de se plier aux exigences d'une prestation standardisée par l'intermédiaire – déniait l'importance accordée par les travailleurs-utilisateurs les plus autonomes à la relation directe avec le client, au cours de laquelle d'autres éléments que le prix entrent en ligne de compte pour évaluer la qualité et l'intérêt du travail. D'autre part, le passage obligé par un intermédiaire garantit à ce dernier une rente de situation : l'intermédiaire capte une marge sur le prix payé par le client et, généralement, impose ce prix.

Pour ces travailleurs, Smart répond principalement à un enjeu de sécurisation de statut juridique, sécurisation difficilement réalisable dans l'ordre du droit social ayant encadré le développement du régime salarial fordiste (les travailleurs de plateforme sont généralement relégués hors du salariat, malgré la dépendance et

la subordination que confirment des jugements des Tribunaux⁷¹). Dans ce cas, la proposition de Smart est une réponse à l'urgence d'épauler des travailleurs dans leurs relations avec les plateformes ou d'autres intermédiaires du marché du travail, au nom d'une certaine solidarité entre travailleurs. Urgence à laquelle les syndicats n'ont pas pu répondre jusqu'il y a peu...

Smart fait alors face à la question des possibilités de développement de l'autonomie de ces nouveaux venus soumis à l'uberisation du monde du travail. Dans leur cas, le besoin d'une structure collective de soutien à l'autonomie se fait beaucoup plus pressant que dans celui des artistes et professions assimilées, freelancers et travailleurs autonomes. C'est précisément dans cet esprit que Smart a tenté de construire des formes novatrices, mais encore faibles et qui se sont finalement soldées par un échec, de dialogue social avec les acteurs syndicaux autour du cas des coursiers Deliveroo, permettant de reconstituer le collectif de travail que l'entreprise britannique cherchait précisément à déstructurer. **Les travailleurs de plateforme peuvent donc faire un précieux usage instrumental de Smart, mais pas seulement. Il s'agit aussi pour Smart, en articulation avec les forces syndicales, de renforcer la reconnaissance de leur investissement en travail par des droits effectifs de peser sur le gouvernement de ces plateformes, tant par l'État que par le donneur d'ordre, afin d'assurer leur accès à l'autonomie collective⁷².**

5.2. Nourrir et faire comprendre le lien de dépendance mutuelle entre les dimensions individuelle et collective de l'autonomie

Au-delà du cas des travailleurs ubérisés, nous avons identifié un autre profil-type de membre-utilisateur de Smart : celui d'un travailleur qui cherche les moyens de mettre en œuvre un projet personnel. Ils et elles entendent s'approprier le sens de leur travail, récupérer le pouvoir de direction qui leur semble devoir leur revenir de manière légitime et exercer leur autonomie. Cette réappropriation du pouvoir de contrôle et de direction s'éprouve donc jusque dans l'organisation et la réalisation des tâches. La réduction recherchée de l'écart instauré par le taylorisme entre conception et exécution du travail constitue une caractéristique majeure du travail des membres abrités chez Smart. C'est un point d'attention marquant par rapport au modèle classique de coopérative de producteurs qui n'interroge pas cette dimension de manière systématique.

Il convient cependant de rappeler que Smart exerce quelques contraintes sur l'activité des travailleurs-utilisateurs, au premier rang desquelles se place la mise en conformité avec les minima salariaux. Plus généralement, alors que les utilisateurs peuvent parler de leur travail comme un « hobby », une « passion »

71 Après le Juge britannique en 2017 et la Cour suprême californienne en 2018, la Cour de Cassation française a posé un jugement allant dans ce sens. Sur ce sujet, voir M. Rocca, « Perspective internationale : les juges face aux plateformes. La liberté d'allumer l'app et celle d'éteindre le droit du travail », in A. Lamine et C. Wattecamps, *Le droit social des travailleurs de plateformes*, Limal, Anthemis, 2019 (à paraître).

72 Charles, Ferreras et Lamine, « Economie de plateforme et entreprise fissurée : quelle perspective d'émancipation pour les travailleur-se-s ? Réflexions au départ du conflit opposant Deliveroo à la Smart en Belgique », art. cit., 2018.

ou un « projet », le recours à Smart impose que les activités en question soient rendues conformes à cette dimension du droit du travail et à ses autres exigences. Le recours à Smart constitue donc à la fois une inscription dans un collectif influençant les conditions dans lesquelles s'exerce le « vrai boulot »⁷³ et une contribution (a minima par le paiement des 6,5 %) à la viabilité de ce collectif dont dépend la possibilité même de reconnaissance publique de telles pratiques professionnelles. On retrouve ici l'inspiration mutualiste de Smart, qui fait dépendre la jouissance d'un droit ou d'une protection individuelle de la contribution à une structure commune. L'exercice de cette capacité collective à la sécurisation d'un salaire et d'un statut requiert une infrastructure organisationnelle. Pour s'assurer que cette structure commune soit bien mise au service de ses travailleurs-utilisateurs, elle doit être gouvernée par ces derniers et la structure doit les soutenir dans cette participation⁷⁴.

Aujourd'hui, les travailleurs-utilisateurs craignent les possibles invasions de leur zone d'autonomie individuelle par le collectif. Cette crainte pourrait conduire à une déresponsabilisation en matière de gouvernement de la vie coopérative. Cette inquiétude ne pourra être levée sans une clarification : l'outil mis au service des autonomies individuelles ne peut exister sans la collectivité qui le soutient, et cette collectivité ne peut durer sans imposer quelques limites à l'autonomie individuelle des travailleurs-utilisateurs. Pour préserver et développer leur autonomie individuelle, il importe donc que les membres s'impliquent dans le gouvernement de leur entreprise. L'enjeu du projet d'une « école de la coopération »⁷⁵ voulue par Smart ne pourrait être plus vital. Expliciter cette dynamique est capital et dépasse le cadre de Smart pour rejoindre l'enjeu de revitalisation du projet démocratique à l'heure de la montée des populismes et des fascismes : si ce n'est pas au sein d'une telle coopérative que les travailleurs-citoyens peuvent faire l'expérience du fait que les droits et capacités dont ils disposent et jouissent sont générés par une capacité collective, que la dimension individuelle et collective de leur autonomie dépendent l'une de l'autre, où d'autre pourraient-ils en faire l'expérience ?

5.3. Reconnaître la spécificité de l'investissement des travailleurs permanents de la coopérative

Le passage en coopérative a été justifié par la centralité des travailleurs-utilisateurs dans la raison d'être de Smart, qu'il convient de toujours mieux prendre en compte dans la définition et l'exécution des services. Mais l'idéal d'autonomie peut-il être légitimement dénié aux travailleurs permanents ? Notre réponse est négative, à la fois pour une raison d'efficacité et pour une raison de justice.

L'autonomie constitue, dans une perspective managériale, une nécessité pour parvenir à fournir un service de qualité, ajusté aux attentes spécifiques de chaque

⁷³ Bidet, *L'engagement dans le travail*, op. cit., 2011.

⁷⁴ Charles, *La participation en actes*, op. cit., 2016.

⁷⁵ Virone Carmelo, « Pour une école de la coopération chez Smart », *Analyses Smart*, Bruxelles, 2019.

membre, lesquelles ne peuvent jamais être pleinement prescrites, connues d'avance, inscrites dans les cadres prévus par Smart. Le travail, s'il implique innovation et prise d'initiative, demande au travailleur permanent qui accompagne les membres de ne pas se cantonner aux prescriptions managériales mais de mobiliser des ressources individuelles et collectives au service de la recherche de solutions adaptées aux besoins des membres. Dans le langage managérial, on parle ainsi d'innovation servicielle. Dans son histoire, cette innovation a toujours été au cœur de l'évolution des services offerts par Smart à ses membres, garantie du succès de son offre. La participation des travailleurs à la définition de leur travail est donc gage de la qualité du service et de la capacité d'innovation nécessaire à la poursuite de l'expérimentation qu'est Smart. Celle-ci ne peut être garantie que par la voie d'une participation des travailleurs permanents au gouvernement des finalités et des moyens de la coopérative.

Mais l'enjeu est aussi un enjeu de justice. **Les deux catégories de salariés de Smart, membres-utilisateurs et permanents, si elles représentent des proportions très différentes du demos de l'entreprise (23.000 utilisateurs contre un peu moins de 200 permanents en Belgique), apportent chacune au projet une contribution différente mais qui n'en est pas moins indispensable. On doit introduire ici la notion de « parties constituantes »⁷⁶ de l'entreprise, que sont ces deux catégories de salariés de Smart. Ils remplissent des rôles mutuellement nécessaires au sein de la coopérative Smart et sont tous deux fondamentaux à la possibilité même et à la poursuite du projet: que les uns disparaissent ou défont, et c'est l'ensemble de la structure qui s'effondre. C'est dans l'approfondissement de la reconnaissance du rôle joué par chacune des deux parties constituantes de Smart et la formalisation des droits politiques consécutifs à ce statut que réside la clé d'un gouvernement efficace et légitime de l'entreprise.** Le processus de reconnaissance de droits politiques des travailleurs-utilisateurs a connu ces dernières années une amplification significative à l'occasion des Assemblées générales, des réunions du Conseil d'administration et dans le cadre des campagnes Smart in Progress. Dans chacun de ces espaces, les travailleurs permanents sont invités à être présents mais leur droit de vote dans les instances décisionnelles est conditionné à l'achat de parts sociales de l'entreprise, et ils n'y représentent qu'une infime part (0,5%) du corps électoral au sein duquel leur investissement spécifique en tant que permanents conditionnant l'existence même de la structure est noyé.

Il convient donc de réfléchir aux voies d'approfondissement des droits politiques des travailleurs permanents à peser sur le gouvernement de l'entreprise commune. Il serait intéressant de donner au conseil d'entreprise où, eu égard aux exigences

⁷⁶ Sur ces notions, voir Isabelle Ferreras, *Gouverner le capitalisme?*, op. cit., 2012. et *Firms as Political Entities*, op.cit., 2017.

légales les membres-utilisateurs ont peu de chance d'être représentés⁷⁷, un rôle plus important sur les enjeux de gouvernement de l'entreprise (les finalités) autant que sur des questions de gestion (sur lesquelles ce dernier est déjà légalement compétent en droit belge : règlement de travail, horaires, santé, sécurité, etc.). Pour doter la coopérative d'un gouvernement légitime et efficace, fondés sur ses deux « parties constituantes », il serait en outre utile d'envisager de convoquer sur une base régulière la réunion commune du Conseil d'administration et du Conseil d'entreprise, afin d'augmenter la qualité délibérative et épistémique des décisions à prendre en vue de gouverner l'entreprise coopérative d'une manière propre à lui permettre de poursuivre toujours mieux ses finalités.

6. Pour conclure : étendre et approfondir l'expérimentation démocratique au travail

En contexte capitaliste, la subordination est présentée comme immuable et efficiente⁷⁸. Elle est fondée sur l'idée d'une asymétrie fondamentale des parties. Le travail est subordonné au pouvoir despotique du capital. En n'imposant pas aux travailleurs d'abandonner leur autonomie aux portes de l'entreprise, Smart s'inscrit au contraire pleinement dans la société démocratique au sein de laquelle elle se déploie. En optant pour le statut de coopérative, en décidant de ne pas rémunérer le capital et en systématisant l'accès au sociétariat pour ses membres-utilisateurs actifs⁷⁹, Smart cherche une forme de gouvernement qui lui permet d'être structurée institutionnellement de manière conforme à sa finalité de capacité collective à la sécurisation et l'autonomie. En déléguant à chaque membre-utilisateur la décision sur le service ou le produit qu'elle ou il échangera sur le marché, Smart lui laisse bénéficier d'une liberté importante dans la direction et l'organisation individuelle du travail.

C'est dans ce cadre normatif que gagneraient également à être interrogées les politiques publiques visant à encaisser les coups que les restructurations d'entreprise et les innovations technologiques portent contre l'emploi. Malgré les effets délétères du chômage, la course à la mise au travail à n'importe quel prix est démocratiquement risquée, voire dangereuse. En effet, celle-ci conduit non seulement à une pression à la baisse sur les salaires et les conditions de travail, mais aussi à une aliénation accrue des travailleurs, rendus incapables de mettre en œuvre leur droit à participer à orienter le développement de la société

77 Si tous les travailleurs salariés d'une entreprise sont pris en compte dans le calcul de l'effectif préalable à la tenue des élections, l'électorat est toutefois conditionné à une occupation de trois mois dans l'entité et la condition d'éligibilité à une condition de six mois ou de 6 mois ininterrompus ou 9 mois au total dans l'année précédant les élections. Ces conditions sont strictes et laissent présager que la plupart des travailleurs-membres de Smart (employés sous CDD de courte durée et intermittents) ne remplissent pas les conditions légales du vote et de l'éligibilité. Voir Lamine Auriane, « Etude 3: La représentation collective des travailleurs en question : état des lieux du droit belge et cas particuliers », Smart, 2017.

78 Sur ces deux formes d'autorité, la subordination capitaliste et l'autorité démocratique, voir le développement sur les régimes politique d'interaction dans I. Ferreras, *Critique politique du travail*, op. cit., 2007.

79 Un membre est considéré actif s'il signe au moins trois contrats par an via l'outil Contrat ou un contrat via l'outil Activité.

démocratique⁸⁰. Poser l'enjeu de l'emploi et du travail en termes politiques – quels droits pour les travailleurs de participer à la gestion et au gouvernement de leur travail? – et non seulement économiques – quels revenus? –, est donc une nécessité: il en va de l'approfondissement de nos fragiles et perfectibles institutions démocratiques qui perdent chaque jour un peu plus de terrain face au pouvoir des grands groupes transnationaux et aux menaces extrémistes et xénophobes.

Dans ce cadre, comme d'autres expérimentations en cours⁸¹, Smart constitue une proposition prometteuse à analyser non seulement pour elle-même mais quant à ses effets au-delà de son public⁸². Smart tente une expérimentation à soutenir, améliorer, critiquer et évaluer en vue de la faire évoluer dans la direction de son horizon: celle de combiner les protections du salariat avec une autonomie digne du citoyen émancipé, participant à gouverner les conditions de sa vie au travail. Dans un pays comme la Belgique, la contribution de Smart à l'approfondissement du projet démocratique au départ du champ économique dépendra néanmoins en grande partie des logiques d'articulation qui liera Smart aux acteurs travaillistes progressistes du monde du travail: les acteurs syndicaux d'abord, les acteurs de l'économie sociale et solidaire ensuite, les acteurs politiques enfin. La réponse est plus que jamais entre leurs mains.

80 Pateman Carole, *Participation and Democratic Theory*, Cambridge, Cambridge University Press, 1970; Coutrot Thomas, Travail et bien-être psychologique. L'apport de l'enquête Conditions de travail – Risques psychosociaux de 2016, Document d'Études n°217, Paris, DARES, 2018; Charles Julien, Herman Paul et Van der Brempt Myriam, Éprouver l'égalité. *Pratiques et enjeux démocratiques de l'insertion socioprofessionnelle* au CESEP, Nivelles, CESEP, 2018.

81 Wright Erik Olin, *Utopies réelles*, éd. or. 2010, Paris, La Découverte, 2017; Charles, Ferreras et Lamine, « Vers une démocratisation du monde du travail. Propos d'étape », *art. cit.*, 2017.

82 Cette enquête a bénéficié, en particulier, des discussions menées au sein du partenariat collaboratif de recherches mondial CRIMT sur « l'expérimentation institutionnelle et l'amélioration du travail », coordonné par l'Université de Montréal (2017-2023).

Annexe : présentation synthétique des interviewés

Artistes Interviés Numéro	Date interview	Antenne	Recrutement (a)	Genre (b)	Autodéfinition de l'activité	Année d'inscription	Année de naissance	Chômage (y compris artiste)	
Aucun contrat 1bis entre 12 et 51 jours/mois	1	19-mai-17	Bruxelles	3	0	Formateur, langues	2015	1975	?
	2	07-juin-17	Liège	3	1	Consultant ; formateur ; animateur	2012	1975	1
	3	07-juin-17	Bruxelles	3	0	Formateur, langues ; traducteur ; interprète	2015	1986	1
	4	23-juin-17	Bruxelles	1	1	Technicien audio-visuel, production, édition	2013	1960	1
	5	30-juin-17	Bruxelles	3	1	Commercial	2016	1957	?
	6	17-juil.-17	Bruxelles	2	0	Graphiste, impression digitale	2015	1987	1
	7	05-juil.-17	Namur	1	1	Secrétaire ; consultant	2015	1972	?
	8	25-juil.-17	Liège	1	0	Services techniques ; homme à tout faire	2016	1963	1
Aucun contrat 1bis Plus de 51 jours/mois	9	15-mai-17	Charleroi	1	1	Formateur, webdesign	2001	1965	1
	10	17-mai-17	Mons	3	1	Traducteur	2012	1981	1
	11	23-mai-17	Bruxelles	3	1	Formateur, shiatsu, langues	2007	1979	0
	12	23-mai-17	Bruxelles	3	0	Formateur ; webdesign	2005	1976	1
	13	30-mai-17	Bruxelles	3	0	Formateur, langues	2012	1960	?
	14	30-mai-17	Bruxelles	3	1	Consultant ; formateur couture, informatique	2011	1983	0
	15	01-juin-17	Bruxelles	3	1	Restaurateur, sgraffite	2010	1981	1
	16	04-juil.-17	Namur	1	0	Formateur, langues	2010	1963	1
Entre autres 1bis Plus de 51 jours/mois	17	21-avr.-17	Charleroi	1	0	Graphiste, web, sérigraphie	2006	1982	0
	18	15-mai-17	Bruxelles	3	1	Photographe ; graphiste-peintre	2009	1968	1
	19	08-juin-17	Liège	3	1	Maquilleur ; styliste	2002	1967	1
	20	13-juin-17	Bruxelles	3	0	Artificier	2003	1959	1
	21	19-juin-17	Bruxelles	3	1	Graphiste ; graveur	2011	1980	1
	22	27-juin-17	Tournai	1	0	Musicien	2001	1981	1
	23	04-juil.-17	Charleroi	3	1	Animateur, danse, graphisme	2013	1975	1
	24	05-juil.-17	Liège	1	0	Ebéniste ; designer	2013	1974	1
Entre autres 1bis entre 12 et 51 jours/mois	25	18-mai-17	Bruxelles	2	0	Conteur ; journaliste	2005	1971	1
	26	31-mai-17	Bruxelles	3	1	Photographe ; art thérapeute	2003	1978	1
	27	15-juin-17	Bruxelles	3	0	Cartographe ; Dessinateur	2008	1981	1
	28	16-juin-17	Bruxelles	2	0	Musicien ; technicien son	2010	1989	1
	29	20-juin-17	Liège	1	0	Photographe	2004	1974	1
	30	28-juin-17	LLN	3	1	Formateur qi-jong ; down	2016	1963	0
	31	03-juil.-17	Liège	1	1	Formateur ; coach, communication	2016	1972	1
	32	05-juil.-17	Liège	1	1	Chanteur ; poète ; animateur	2015	1978	?
Uniquement 1bis Plus de 51 jours/mois	33	26-avr.-17	Tournai	1	0	Musicien ; compositeur	2001	1971	1
	34	17-mai-17	LLN	3	0	Musicien	2011	1986	1
	35	24-mai-17	Bruxelles	2	0	Infographiste, cinéma d'animation	2002	1978	1
	36	06-juin-17	Charleroi	3	1	Photographe	2013	1968	1
	37	06-juin-17	Charleroi	3	0	Artiste, guide touristique	2009	1979	1
	38	14-juin-17	Liège	3	1	Comédien	2013	1988	1
	39	28-juin-17	Mons	1	0	Infographiste	2014	1982	0
	40	03-juil.-17	Bruxelles	3	0	Photographe ; vidéaste	2007	1985	1
Uniquement 1bis entre 12 et 51 jours/mois	41	12-avr.-17	Bruxelles	1	0	Musicien ; booker	2006	1975	1
	42	11-mai-17	Bruxelles	2	1	Musicien ; vidéaste ; technicien son	2005	1979	1
	43	18-mai-17	Liège	1	1	Musicien ; formateur, musique ; sophrologue	2006	1963	1
	44	18-mai-17	Bruxelles	2	0	Musicien	2006	1981	1
	45	15-juin-17	Bruxelles	3	0	Musicien ; formateur, musique	2000	1970	1
	46	27-juin-17	Tournai	1	1	Comédien ; animateur	2005	1972	?
	47	09-oct.-17	Bruxelles	1	1	Musicien ; booker	2008	1981	1
	48	13-oct.-17	Bruxelles	1	1	Musicien ; compositeur	2003	1973	1

24

37

Légende :

(a) 1 = via conseiller, 2 = Accueil, 3 = mail (b) 1 = Femme, 0 = Homme

Voir sur le site de Smart le rapport complet :

Julien Charles, Isabelle Ferreras, Auriane Lamine

Avec Lionel Casterman et Tanguy Cravatte

Rapport de l'enquête sociologique réalisée dans le cadre de la Convention relative à la réalisation du projet d'enquête expérimentale et coopérative intitulé :

Pratiques et organisation du travail démocratique chez Smart

Juillet 2018, Co édition Smart, Cridis-lacchos-UCLouvain et CESEP

Voir aussi

- Lionel Casterman, Julien Charles, Isabelle Ferreras, Auriane Lamine, *Transformations du salariat: 1/2 Autonomie et subordination au regard du projet démocratique*
- Auriane Lamine, Lionel Casterman, Julien Charles, Isabelle Ferreras, *Transformations du salariat: 2/2 Autonomie et sécurisation dans le droit social*

Smart-Belgique comme capacité collective

Usages d'une coopérative de travailleurs autonomes

En janvier 2017, Julien Charles, Isabelle Ferreras et Auriane Lamine ont entamé une recherche pluridisciplinaire sur l'évolution institutionnelle en cours chez Smart, en mettant sur pied un « processus d'enquête sociologique et juridique ». Leurs travaux, qui se sont étalés sur un an et demi, ont donné lieu à plusieurs articles et à un volumineux rapport sociologique final intitulé : Pratiques et organisation du travail démocratique chez Smart. Nous proposons ici une synthèse de ce document, rédigée par les auteurs eux-mêmes.

L'enjeu de leur enquête était de saisir les intentions de Smart telles qu'elles sont comprises et vécues par ses membres-utilisateurs. Comme ils l'écrivent, ils appréhendent cette entreprise « comme une 'capacité collective', au sens où elle cherche à rendre ses travailleurs-utilisateurs capables d'exercer individuellement et collectivement leur autonomie ». Ils analysent le passage de Smart en coopérative comme « une tentative d'institutionnalisation de cette dynamique, une reconnaissance explicite du caractère politique du travail et de la nécessité de le voir pris en charge par une organisation démocratiquement gouvernée ».

Au-delà de Smart, ils proposent une réflexion stimulante sur les enjeux de la démocratie en travail au sein de l'entreprise.

The logo for Smart, featuring the word "Smart" in a white, cursive, handwritten-style font against a dark red background.