

Recommandations SIP 2020-

**Créer, développer et consolider
mon activité : comment et avec
quels outils ?**

Document de travail au 22/04/2020

Rédaction: Elisa Païs, Benoit Kervyn, Julie Mayer,
Damien Vasse, Karine Mas-Buxeraud, Pierre-Eric Serres,
Raoul Diat & Mayliss François (may@smart.coop)

Sommaire

Introduction	4
La mise en disposition d'informations pour les porteurs et porteuses de projets	5
1 —Smart travaille à l'intégration des nouveaux-elles membres.	5
2 —Smart crée un annuaire de membres.	7
3 —Smart crée une banque de données des fournisseurs.	9
4 —Smart édite un agenda des événements locaux.	10
Les services d'accompagnement des porteurs et porteuses de projet	11
5 —Smart booste le rôle du conseiller-e.	11
6 —Smart s'assure de la proximité des bureaux et de la disponibilité des conseiller-es en leur donnant une autonomie et en décentralisant certaines procédures.	12
7 —Smart capitalise les informations métier et / ou filière, afin de rendre l'information disponible à l'échelle de la coopérative toute entière.	13
8 —Smart diversifie les formations.	14
9 —Smart pense l'intégration des nouveaux-elles sociétaires via notamment un système de parrainage/ marrainage	15
Amélioration des outils en ligne	16
10 —Smart clarifie la comptabilité des activités et améliore la transparence de la comptabilité de la structure.	16
11 —Smart adapte ses outils à l'autonomie du porteur-euse de projets dans sa relation avec le-la client-e.	17
12 —Smart améliore l'accessibilité de ses outils informatiques et en particulier ceux utilisés quotidien par les membres de Smart (compte, espace membre, etc.)	18
13 —Smart permet et améliore le suivi et le traitement des demandes auprès des services support par le-la sociétaire.	19
14 —Smart assure la qualité du service rendu par le Compte, en termes de fonctionnalité, de mise à jour, d'exactitude.	21
15 —Smart améliore la gestion de la trésorerie des activités.	22
16 —Smart crée une documentation en anglais et/ou d'autres langues étrangères.	23

La mutualisation, collaboration et coopérations entre sociétaires et la mise en place de partenariats.	24
17 —Smart définit et diffuse son projet commun.	24
18 —Smart crée un esprit de coopération.	25

Introduction

Smart est une entreprise partagée par des milliers de travailleurs·euses aux profils de plus en plus diversifiés. Pour développer et consolider leurs activités économiques, ces travailleurs·euses autonomes ont besoin de services adaptés, facilement utilisables et qui répondent à leurs besoins spécifiques. L'atout majeur de Smart est de créer une panoplie d'outils diversifiés qui répond aux besoins des membres. La question face à la diversité des membres de Smart est de comment imaginer la différenciation des services, tout en maintenant la solidarité, avec d'un côté des services généraux accessibles à tou·tes et de l'autre des services spécifiques destinés à des besoins particuliers de chacun·e.

La liste de recommandations suivantes est commune aux deux pays Belgique et France. En Belgique, elles sont issues des groupes de travail de la thématique "Consolider mon activité" qui a été portée à Bruxelles et Namur. En France, elles proviennent des groupes de travail de la thématique "Créer et développer son activité : Comment, Avec quels outils" portée à Amiens et Arras, Bordeaux, Clermont-Ferrand, Marseille et Toulouse.

Ces deux thématiques ont été plébiscitées par les sociétaires car elles se rapportent directement à l'expérience que fait le membre de Smart : c'est à dire via les outils et services qui lui sont rendus par la structure. Si les deux thématiques étaient, au départ, distinctes avec en Belgique un accent mis plus sur les profils de sociétaires plus avancés dans les projets, les recommandations qui ont émergé sont par contre très proches. Et c'est pour cette raison qu'il a été décidé de les rassembler. Il existe un certain nombre de besoins communs autour de la création, le développement et la consolidation des activités.

Elles se présentent en 4 sous-catégories :

- La mise à disposition d'informations pour les porteurs et porteuses de projets
- Les services d'accompagnement des porteurs et porteuses de projets
- Les outils en ligne proposés par Smart (*dans cette sous-section, certaines recommandations ne concernent que l'outil français ou que l'outil belge, quand c'est le cas, les recommandations sont indiquées comme telles*).
- La mutualisation, collaboration et coopérations entre sociétaires et la mise en place de partenariats.

La mise en disposition d'informations pour les porteurs et porteuses de projets

1 — Smart travaille à l'intégration des nouveaux-elles membres.

Les outils et services de Smart sont nombreux, très nombreux même. Certains sont spécifiques à certains profils de membres, d'autres ne sont utiles qu'à certains moments de l'activité et pas à d'autres stades de développement du projet du-de la membre. Il est important de faire connaître la disponibilité de ces outils et services au membre qui en a besoin au moment où il-elle en a besoin. Or les sessions d'information telles que données régulièrement par Smart sont déjà extrêmement denses en informations. Il faut donc réfléchir à un parcours d'intégration plus ou moins personnalisé des nouveaux-elles membres, parcours qui peut être repris en cas de changement dans l'activité du-de la membre (et donc de changement dans ses besoins).

- Smart **met à disposition des nouveaux-elles membres** et à disposition permanente via l'espace membre **un kit du nouveau et de la nouvelle membre** qui reprend les informations essentielles exposées lors de la séance d'information mais également le catalogue des services de Smart. (voir également recommandation 9 sur l'intégration des nouveaux-elles)
- Smart **développe une série de tutoriels** qui peuvent être développés par les membres eux-elles-mêmes sur les outils Smart et accessible via un parcours personnalisable un peu comme dans un livre "dont vous êtes le héros". Smart **facilite le développement de tutoriels**, qui dépassent les outils Smart, par les membres étant les mieux placés pour conseiller sur des problématiques les concernant. Ex : comment se créer un profil Patrem? Comment qualifier un revenu issu du mécénat Artistique en combinaison avec son statut Smart?
- Smart **met en avant ses outils et services** dans un catalogue d'outils et services à disposition
- Smart **formalise et met à disposition l'organigramme des équipes mutualisées**.
- Smart **permet les contacts et échanges directs avec tous les services** de l'équipe mutualisée afin de fluidifier les échanges et ne pas surcharger les conseillers-es. Pour des questions liées à une relance ou pour des questions juridiques, une communication directe avec les services concernés semble plus efficace.
- Smart **développe un système de mailings ciblés** selon les besoins des membres.
 - Par exemple via un système d'Inbound Marketing : le-la membre qui clique sur une news spécifique dans une newsletter sera reconnu comme "intéressé-e" par ce type de contenu et recevra au fur à mesure des informations qui lui sont spécifiques.
 - En créant des mailing listes ciblées par secteur d'activité et en fonction de la position géographique. L'objectif étant de faire connaître les actions menées localement en complémentarité des informations reçues par newsletter sur le plan national.
- Smart **expérimente avec d'autres canaux de communication** que des mails en réalisant une vidéo ou en créant une radio multilingue sous forme de podcasts présentant le désir de sociétaires de Smart de coopérer. Le principe-même mutualiste de Smart appelle à coopération. Un message co-écrit par les sociétaires eux-elles-mêmes appelant à la coopération et diffusé par une multiplicité de canaux est nécessaire. Le groupe de travail de Clermont a notamment commencé l'élaboration d'un manifeste des coopérateur-trices de Clermont-Auvergne.

- Smart **crée une radio comme outils d'intégration et d'échanges**, cette radio en trois langues proposerait des news, les informations importantes à diffuser, l'explication des outils mais aussi des interviews et de la diffusion de musique par les artistes Smart.
- Smart **multiplie les opportunités de rencontres et échanges entre sociétaires**. Les sociétaires sont les mieux à même pour partager leurs astuces éprouvées par l'expérience. En multipliant les rencontres entre ancien·nes et nouveaux·elles sociétaires, les savoirs pratiques et théoriques peuvent se multiplier et des collaborations peuvent émerger. Ces rencontres peuvent prendre la forme d'échanges d'expériences sur base de l'activité mais aussi de tables rondes thématiques, d'apéros plus informels voire de système de parrainage/marrainage des nouveaux·elles membres.
- Smart **continue l'intégration au-delà des premiers mois** en organisant par exemple des rencontres annuelles de suivi des sociétaires (où en sont-ils dans leur activités, comment se développent-elles, quelle est l'évolution de leurs besoins, etc.).

2 — Smart crée un annuaire de membres.

Les ressources internes des membres de Smart sont innombrables, de nombreux métiers sont représentés parmi les membres de Smart et beaucoup pourraient répondre aux besoins des autres. Les sociétaires qui cherchent à développer la coopération avec d'autres sociétaires souhaitent pouvoir plus facilement trouver et identifier d'autres sociétaires du territoire que ce soit à l'échelle d'un bureau, d'une région, d'un pays, d'une sphère linguistique ou à travers l'ensemble des implantations de Smart.

La création d'un annuaire des sociétaires de Smart devrait répondre aux besoins suivants :

- Pour s'identifier / identifier les membres Smart et leurs compétences (dans la coopérative et vers l'extérieur) ;
- Se mettre en relation entre sociétaires ;
- Pour connaître les activités des sociétaires - leurs compétences ;
- Pour présenter l'activité / du.de la porteur.se de projet ;
- Pour être en contact les un-e.s avec les autres : échanger des infos ; se transmettre des opportunités de travail ;
- Pour mettre en place des actions communes ;
- Pour développer son activité.

En ayant conscience de la saturation du nombre d'outils de mise en réseau, plusieurs alternatives sont envisagées.

- Smart **crée un annuaire interne intégré à l'espace membre**/profil Compte du membre
- Smart **met en avant, connecte les sociétaires et la coopérative sur un réseau existant** tel que LinkedIn. En mettant en place une campagne de communication "on a 3 mois pour faire vie coopérative" sur Facebook et LinkedIn en invitant les sociétaires à associer ses profils aux pages/groupes de la coopérative, à inclure Smart dans sa bio, etc.
- Smart **repense et redynamise Smart Agora**. En Belgique, Smart a développé un outil d'échanges entre sociétaires dénommé Smart Agora. Cet outil surtout utilisé par une certaine catégorie de membres pourrait être repensé et redynamisé et être utilisé pour créer un réseau d'échanges de services entre sociétaires, son interface repensée pour faire ressortir les besoins et les compétences de chacun-e avec un système de profilage selon les besoins.
- Smart **crée un annuaire numérique propre**. Il est demandé à chaque nouveau-elle sociétaire de préciser lors son inscription s'il-elle souhaite rendre public ses informations et ce, jusqu'à quel niveau. Cet annuaire peut avoir une déclinaison synthétique ou plus détaillée. Avec une entrée par catégorie d'activité et par zone géographique ou par mots clés, cet outil sera plus performant au niveau national pour permettre un effet de levier. Puis, selon les spécificités et son développement, il est souhaité de penser la création de cet annuaire des sociétaires pour une déclinaison locale. Cet annuaire comprendrait sur la page personnelle du sociétaire : Nom, prénom, coordonnées - filière professionnelle - activité(s) - compétences principales (mots clés) - objectifs personnels (partage de compétences, demande de contacts...) - photo ou logo - site internet pro, un accès à une messagerie privée. L'accès à la consultation et l'inscription ne serait possible que pour les sociétaires Smart. L'annuaire peut contenir également un blog d'actualité voire une carte permettant de localiser les membres.

À noter que le groupe de travail de Clermont a déjà créé un prototype local de cet annuaire. À Paris, certain-es sociétaires ont créé un forum pour répondre à une partie de ses besoins et, ailleurs, ce sont des groupes Facebook qui répondent à ce besoin.

Une partie des participant-es note cependant l'épineuse question de la potentielle mise en concurrence entre les membres. Une solution serait de ne rendre ce catalogue accessible qu'aux conseiller-es qui seraient mieux à même de rediriger les sociétaires en recherche de collaboration mais a pour corollaire des questions sur la disponibilité des conseiller-es et la non-appropriation commune de cet outil par les sociétaires.

Une autre question sur les limites de cet annuaire est celle de la mise à jour des données : comment s'assurer que chaque sociétaire mette ses données à jour régulièrement ?

3 — Smart crée une banque de données des fournisseurs.

Les ressources internes à Smart comme les contrats négociés avec certain·es fournisseurs sont intéressantes pour les membres et elles sont nombreuses mais actuellement il est difficile pour les membres de trouver directement cette ressource. Ce sont les conseiller·es qui sont en première ligne pour fournir la bonne information mais eux·elles-mêmes bénéficieraient d'un outil répertoriant ces ressources.

Smart **dresse une liste des fournisseurs** déjà encodés dans le système de Smart et indique ceux avec lesquels Smart a négocié des prix avantageux en lien avec le projet de centrale d'achat. Y figurent les spécialités du·de la fournisseur, le n° de TVA, l'adresse, les accords et réductions négociées. Cette liste est mise à disposition des sociétaires.

4 — Smart édite un agenda des événements locaux.

Afin de mettre en contact les sociétaires mais également de mettre en valeur leurs activités, il serait intéressant de pouvoir avoir accès à un agenda des activités des membres.

Smart **édite un agenda local** dont le contenu est créé par les sociétaires : Proposition de co-construire un canevas, un échéancier (ex : publications bi-mensuelles avec informations à transmettre le mois précédent) et un processus de validation pour chaque bureau souhaitant réaliser cet agenda numérique.

Les services d'accompagnement des porteurs et porteuses de projet

5 — Smart booste le rôle du conseiller·e.

Le·la conseiller·e est le point focal pour les porteur·euses de projets de Smart. Son rôle est essentiel. Il est donc nécessaire d'entourer, coacher et former les conseiller·es à endosser ses rôles multi-casquette, pro-actif, capable de mettre en réseau les sociétaires, de créer des rencontres informelles et d'être le coach de ses membres.

- Faire un bilan coaching avec les conseiller·es régulièrement
- Proposer des formations ciblées aux conseiller·es
- Donner aux conseiller·es une vue d'ensemble
- Sélectionner les futur·es conseiller·es selon leur connaissance et intérêt vers une certain type d'activités (connaître le métier des sociétaires, en être passionné·e)
- S'assurer du relais lors de l'absence d'un·e conseiller·e

6 — Smart s'assure de la proximité des bureaux et de la disponibilité des conseiller-es en leur donnant une autonomie et en décentralisant certaines procédures.

La proximité avec le bureau et les conseiller-es qui y officient est importante pour les sociétaires qui ont le sentiment par ailleurs d'être isolé-es. Ils-elles ont aussi l'impression d'une surcharge de ces conseiller-es et sont embarrassés par le fait de devoir toujours revenir vers eux-elles pour des questions techniques qui remontent sûrement déjà très régulièrement à travers la coopérative. La multiplication des étapes dans les procédures est un frein dans le développement de la relation client, dans l'autonomie des sociétaires.

- Smart **étudie la réduction des procédures de validation** et ainsi diminuer les aller-retours entre sociétaires et les conseiller-es
- Smart **s'assure de la lisibilité et de la fiabilité des outils** pour réduire le besoin de soutien technique qui surcharge les conseiller-es des bureaux, par la mise en place de la recommandation 1 (tutoriels, kit du nouveau et de la nouvelle membre, etc.).
- Smart **libère le dynamisme des conseiller-es** en les autonomisant notamment sur la communication et la gestion du fichier des sociétaires rattachés à un bureau et ainsi diminuer la dépendance au siège de la structure.

7 — Smart capitalise les informations métier et / ou filière, afin de rendre l'information disponible à l'échelle de la coopérative toute entière.

- Smart désigne / fait désigner par un processus électif un-e membre expert-e par bureau (ou par région), qui assure la veille sur les marchés, ou la diffusion des informations filière, contre rémunération au tarif interne, dans le cadre d'un mandat (i.e. délimité dans ses missions et dans le temps).
- Smart développe le recensement des membres expert-es.
- Smart développe le mentoring sur la base du volontariat.

8 — Smart diversifie les formations.

Au vu de la diversité des métiers exercés par les sociétaires de Smart, il semble pertinent de partir des besoins de ses sociétaires et ensuite de trouver les offres adéquates.

Il est important de :

- **Créer un espace** pour encoder les demandes de formations ;
- **Développer des formations sur le développement économique** des activités des sociétaires ;
- **Proposer une formation de base pour apprendre à répondre à un appel d'offre**, individuellement et en collectif, une formation à la **prospection commerciale** ;
- **Proposer des formations professionnelles et techniques** (métiers manuels, soudeurs, ...)
- **Établir des niveaux différents** dans les formations (débutant, moyen, avancé)
- **Diffuser l'offre de formations via des canaux variés** : mailings, radio, vidéos, etc.
- **Envisager la possibilité de formations ou d'échanges** de compétences entre sociétaires soutenus d'une certaine manière par Smart (participation financière, frais Smart minorés, communication, etc.).

9 — Smart pense l'intégration des nouveaux-elles sociétaires via notamment un système de parrainage/ marrainage

Cette recommandation doit permettre à chaque nouveau sociétaire d'être rapidement intégré, de rencontrer les autres mais également de constituer un groupe actif de vie collective.

Il est important de :

- **Proposer des temps conviviaux** et d'infos sur le fonctionnement de Smart ;
- **Développer des ateliers simples autour de l'interface** Smart ;
- **Ritualiser un temps d'accueil mensuel** pour les nouveaux-elles sociétaires et rencontrer des "ancien.ne.s membres" en lien avec les jeudis de Smart ou autres moments déjà organisés dans les antennes ;
- **Proposer des rendez-vous** plus techniques type workshop / Smart @ Smart...
- **"Recruter" les parrains / marraines** potentiel.le.s lors des temps de vie collective : un-e parrain/marraine pourrait être référent-e de plusieurs nouveaux-elles et être sa première personne de référence en cas de questions.

Amélioration des outils en ligne

Dans cette section se trouvent des recommandations communes à la France et à la Belgique, bien qu'établies par un groupe de travail en France ou en Belgique, elles peuvent être appliquées aux deux pays.

10 — Smart clarifie la comptabilité des activités et améliore la transparence de la comptabilité de la structure.

- Smart **permet aux sociétaires de voir l'historique comptable** de leurs activités afin de leur assurer une plus grande autonomie de gestion.
- Smart **détaille par activités** : les frais, les chiffres d'affaires, les salaires, avec l'option du temps passé en heures de travail par projet,
- Smart **prévoit des formations pour apprendre à utiliser l'outil comptable** et comprendre les informations.
- Afin de garantir le rôle démocratique dans la coopérative par ses sociétaires, Smart **fournit plus de transparence sur la comptabilité** de la structure Smart : Chiffres d'affaires de la Smart, les salaires des équipes mutualisées et des travailleur-euses autonomes, les frais...

11 — Smart adapte ses outils à l'autonomie du porteur-euse de projets dans sa relation avec le.la client-e.

Les travailleur-euses autonomes, sont en interaction directe avec leurs client-es/donneur-euses d'ordres et autonomes dans la prospection et la conclusion d'affaires. Ils-elles ont besoin d'avoir une relation client-e de qualité qui rende compte de cette réalité, et sur laquelle ils ont autant d'autonomie par l'outil qu'ils-elles en font preuve avec leurs interlocuteur-trices.

- Smart **donne plus de flexibilité** des formulaires, documents, en termes de contenus personnalisables (lignes supplémentaires, formulations modifiables...).
- Smart **donne la possibilité d'affirmer la ou des marque(s) propre(s)** au membre Smart par la personnalisation des documents.
- Smart **conserve des éléments distinctifs de la marque Smart**, c'est-à-dire la visibilité de l'affiliation à la coopérative au-delà de la simple adresse de facturation.
- Smart **assure l'accès transparent et simple de l'information comptable**/le suivi des ventes, à propos des client-es (mauvais-e payeur-euses, statut d'avancement de la démarche commerciale par exemple), tout en permettant une gestion fluide et complète depuis le compte plutôt qu'avec d'autres outils/mémos en parallèle.

12 — Smart améliore l'accessibilité de ses outils informatiques et en particulier ceux utilisés quotidiennement par les membres de Smart (compte, espace membre, etc.)

Le vocabulaire côté utilisateur·trice doit correspondre à la réalité du terrain et non à celle des personnes en charge de l'administratif (voire celle des développeur·euses informatiques), il y a trop de jargon technique ou propre à Smart, trop de termes ambigus ou contre-intuitifs (exemple sur l'outil en France: « imprimer » pour télécharger un document PDF ou encore « recettes en attentes » pour les documents contractuels non soldés par les Donneur·euses d'Ordre).

- Smart **met à disposition**, dans l'espace membre/ le compte, des sociétaires **un lexique** avec le vocabulaire utilisé.
- Smart **crée des tutoriels, des FAQ/guide membre** pour toutes les procédures et cela afin de soutenir l'autonomie et réduire le besoin d'assistance technique. (cfr recommandation 1)
- Smart **s'assure de mettre plus de visuel** et moins de texte
- Smart **réduit au maximum le nombre de clics**, de pages, dans les parcours utilisateur·trices (création de documents, recherche d'information, autres parcours...).
- Smart **crée une interface responsive**, disponibilité d'une version en application téléchargeable (pour dispositifs mobiles).
- Smart **étudie la possibilité d'encoder hors ligne** (en situation de mobilité hors réseau, telle que train).
- Smart **offre la possibilité de garder en brouillon** les documents même inachevés.
- Smart **offre un audit de compte/espace membre** avec des critères de satisfaction.

13 — Smart permet et améliore le suivi et le traitement des demandes auprès des services support par le.la sociétaire.

Les questions restées en suspens, les demandes d'information pointue, les dossiers qui nécessitent un traitement long ou particulier, sont autant d'éléments pesants pour un-e entrepreneur-e (charge mentale).

Les membres de la coopérative, même s'ils-elles ont de bonnes relations avec leur conseiller-e, ont des scrupules à le-la solliciter tous les jours pour savoir où en est telle question ou tel dossier. Au-delà des bons usages qui veulent que le-la conseiller-e accuse réception d'une demande, et tienne le-la membre informé-e du délai de prise en charge initiale de la demande, il y a lieu de fournir des données de suivi directement aux membres concerné-es. En effet, le relais d'information de la part du-de la conseiller-e ne fait pas de sens à cet endroit précis : il représente juste une surcharge de travail sans valeur ajoutée, ajoute des délais à la transmission d'information et peut générer une déperdition d'information.

En revanche, le fait pour le-la membre de savoir que sa question est en cours de traitement lui permet de passer à autre chose sereinement, surtout s'il-elle sait qu'il-elle sera notifié-e dès qu'une étape sera franchie.

- Smart **donne la possibilité au membre de contacter ou de suivre le traitement de sa demande** par les services support (service juridique, recouvrement , relation clients, communication, etc.) En donnant au membre quelques informations sur le suivi de sa demande comme par exemple quel service s'en charge et quelle est la procédure pour les contacter, on permet au membre de ne pas être dépendant de l'intermédiaire de son.sa conseiller-e et "sentir" que sa demande est effectivement traitée.
- Smart **crée un système de "ticketing"**. Il pourrait être intéressant pour le-la membre d'être tagué-e et notifié-e des questions le.la concernant ouvertes sur Jira (ou sur un autre outil de ticketing). Ainsi, il-elle aurait l'information en temps réel sur l'état d'avancement de sa question, sans user de l'intermédiaire du-de la conseiller-e.
- Smart **donne plus d'autonomie au membre sur la vie des documents produits par lui-elle-même**. Tout document devrait être accompagné d'informations relatives à son état de traitement. Le membre devrait avoir la possibilité d'intervenir sur le cycle de vie du document (ex : demander qu'une relance ne soit pas faite, ou au contraire qu'elle soit activée), en passant la consigne depuis la fenêtre d'état du document. Au-delà d'un traitement rationalisé et "industrialisé" des documents commerciaux générés par la coopérative, ces "boutons" adjoints aux documents pourraient permettre un traitement plus individualisé des documents, car les recommandations seraient personnalisées par les coordinateurs d'activité. Le fait de définir le traitement qui doit être fait pour un document par un système de tag ou d'option à activer ou désactiver permet d'en infléchir le traitement en conservant de la traçabilité, et sans alourdir la charge de travail générale.

Détail du fonctionnement de qualification des documents :

Pour un devis :

- [en cours de saisie]
- [envoyé au-la client-e]
- [gagné / perdu]
- [commande : en production]

Pour une facture :

- [envoyée]
- [en attente de règlement + date échéance]
- o [relance 1]

- o [relance 2]
- o [mise en demeure]
- o [contentieux]
- [payée]

Toutes les actions effectuées par les services support de la coopérative doivent pouvoir être infléchies par le membre, avec un système « Attente / OK » pour chaque étape. Le-la membre doit pouvoir paramétrer ces options par défaut, mais également être en possibilité de les modifier pour chaque document individuellement dans une fenêtre de dialogue l'action à mener ou non. Dans les paramètres (généraux mais aussi par document), ouvrir la possibilité pour le-la membre d'être notifié de toute action à venir (pour pouvoir reparamétrer avant extraction des fichiers) ou menée.

14 — Smart assure la qualité du service rendu par le Compte, en termes de fonctionnalité, de mise à jour, d'exactitude.

Cette recommandation est liée à l'outil en France.

Le Compte est perçu comme un avantage concurrentiel en faveur de Smart vis-à-vis d'autres solutions, indispensable, primordial mais pas agréable. C'est un assistant dans le développement des activités grâce à la rapidité de création par le-la travailleur-euse autonome de certains documents pour sa clientèle.

Son bon fonctionnement, sa disponibilité est essentielle.

Son mauvais fonctionnement est perçu par les travailleur-euses autonomes comme générateur de stress et de perte de temps pour le travailleur autonome et comme une source de risques (submergement, surmenage) pour les conseiller-es.

15 — Smart améliore la gestion de la trésorerie des activités.

Cette recommandation est liée à l'outil en France.

1 - Les flux d'enregistrement des paiements client-e

2 - Le paiement des notes de frais et les paiements d'achats fournisseurs

Le service comptabilité de Smart peut mettre 45 jours pour effectuer au sociétaire un paiement de ses frais et ce dernier est uniquement réalisé si Smart a enregistré le paiement des client-es du sociétaire. Comme ce service demande de fournir de surcroît la preuve de paiement par le client-e, cela peut mettre le sociétaire en difficulté. Il est ainsi nécessaire d'améliorer les flux d'enregistrements ainsi que le délai de rapprochement et la demande de fournir une preuve de paiement. Le rapprochement ne pourrait-il pas être plus rapide si figure la référence de la facture en lieu et place du numéro de devis ?

Le processus de paiement des notes de frais chez Smart est très lourd sur le plan administratif. Pas la peine de développer un outil spécifique, ceux existants sont très performants : une photo avec son smartphone. Ainsi, en améliorant la nature et les délais de flux de paiement des sociétaires pour les notes de frais et les achats de prestations, leur activité ne pourra que mieux se développer.

- Smart **implémente un outil français qui se rapproche du modèle belge : « contrats 3 en 1 »**.
- Smart **facilite et éclaircit les règles comptables** afin de pouvoir mieux gérer la trésorerie. Des règles simples permettent de donner une meilleure visibilité au sociétaire. Il serait utile de pouvoir répondre aux questions suivantes : À quel moment puis-je « autovalider » mes frais ? Un tutoriel dédié pourrait-il être imaginé pour alléger la prise en charge des conseiller-es sur ce point ?

16 — Smart crée une documentation en anglais et/ou d'autres langues étrangères.

Cette recommandation est liée à l'outil en Belgique. Bien que cette recommandation a été émise par un groupe belge, les groupes de travail en France ont également, par l'intermédiaire de leurs animateur·rice, abondé dans le même sens.

- Smart **complète les devis et les factures émises en Belgique vers l'étranger avec une facture/devis « Template »** en langue anglaise et, dans toutes les langues des pays où Smart est présente.
La traduction doit être certifiée et faite par un·e traducteur·rice reconnu.
- Smart **étudie la possibilité d'avoir des traducteur·rices co-financé·es** (par Smart) pour traduire ou rédiger les contrats avec des client·es étranger·es.

La mutualisation, collaboration et coopérations entre sociétaires et la mise en place de partenariats.

Cette dernière série de recommandations s'attache plus à Smart en tant que coopérative et à la nécessité de développer et de soutenir le développement d'un esprit coopératif entre ses membres

17 — Smart définit et diffuse son projet commun.

- Smart **clarifie ses ambitions autour du projet commun** et les valeurs, dans la perspective de clarifier « Smart, pour qui et pourquoi ? »
 - Par un projet de recherche action pour comprendre quel est l'intérêt et quelles sont les attentes des membres de chaque bureau.
 - Par un projet de recherche soutenu par un noyau dur de membres qui s'occuperait de recenser et collecter auprès des autres membres.

- Smart **clarifie la nature du contrat qui la lie avec les sociétaires** et, à partir de là, détermine et met en œuvre des incitatifs au service des ambitions de Smart et de ce contrat.

Deux alternatives ont été identifiées :

- Société de portage administratif et de mutualisation, à faible ou nulle coopération.
- Coopérative à part entière avec seulement des coopérateur·rices (hors fonctions support ?).

Smart définit ce qu'est un coopérateur·rice.

Smart met en avant et développe la plus-value de la coopération, comme par exemple avec la facturation interne à frais réduits ou nuls.

18 — Smart crée un esprit de coopération.

Faire du commun est essentiel. Il paraît important d'agir localement - par bureau - et de bien adapter à chaque territoire les dispositifs mis en œuvre pour la création de communauté(s) Smart.

- Smart **réalise une vidéo** chaque mois présentant une action de coopération, le désir des sociétaires de Smart de coopérer ou un partage d'expérience : à l'instar du bureau d'Amiens, focus mensuel sur un-e membre du bureau.
- Smart **organise des rencontres récurrentes** afin de développer la communauté des sociétaires Smart. Ces réunions sont à décliner sur plusieurs formats : visioconférences ou physiques ; et sur l'ensemble du territoire.
 - Créer des tables rondes régulièrement par plusieurs sociétaires Smart
 - Organiser des ateliers pour échanger sur les pratiques et élaborer des actions communes, à envisager par chaîne de production, exemple d'un reportage : pour la prise d'image, du son, le montage, la post-prod, infographie.
 - Organiser des réunions sur différents thèmes par exemples : comment démarcher, échanger des contacts pro, comment vendre son spectacle, sa prestation, comment améliorer sa démarche...
 - Échanger par groupes et par thèmes qui travaillent sur un sujet puis transmettent des propositions.
- Smart **crée un festival pluridisciplinaire** afin de rassembler le maximum d'acteurs·trices de terrain autour d'un projet partagé (exemple : ALTERNATIBA).
- Smart **soutient la création de collectifs autonomes** afin de créer des synergies et des développements de projets coopératifs futurs. Exemple : collectif de journalistes indépendant-es pour la presse, idée de mutualiser un magazine sur internet via un wordpress amélioré, besoin de personnes pour faire du contenu...
- Smart **crée un service de troc de compétences** par secteur.
- Pour les événements Smart (AG et Bigre ! Rencontre), Smart **mobilise encore davantage les sociétaires** sur la participation à ces événements en élaborant des actions en amont. Smart valorise le sens fondamental d'être en coopérative et donne corps à la coopération chez Smart en étant dans notre créativité.
- Smart **facilite la mise en place des postes partagés** : chargé-e d'administration, de production, de diffusion via le réseau smart et l'annuaire pour mutualiser un poste entre membres ou entres structures Employeur utilisant le service Gestion de Contrat.
- Smart **développe ou consolide des partenariats locaux et nationaux**. Smart recense auprès des autres bureaux Smart les différents partenariats existants pour en faire profiter le plus grand nombre si possible et compris par filière ou pôles d'activité professionnelle.