

SmartCoop SCES agréée

Rapport spécial sur la réalisation
d'un « impact sociétal positif »

L'évolution du cadre juridique

L'arrêté royal du 28 juin 2019 fixant « les conditions d'agrément comme entreprise agricole et comme entreprise sociale » a modifié au cours du dernier exercice le cadre légal dans lequel évolue et grandit SmartCoop. Jusqu'ici, SmartCoop était juridiquement une société coopérative à finalité sociale : elle est désormais une société coopérative agréée comme entreprise sociale / coöperatieve vennootschap erkend als sociale onderneming (SCES agréée / erkende CVSO). Cette évolution a été actée par une modification de l'article 1 des statuts de la coopérative lors de l'assemblée générale extraordinaire du 23 juin 2020.

Contrairement à l'agrément de « finalité sociale », le nouvel agrément « d'entreprise sociale », qui l'a remplacé, est vérifié et contrôlé par le Conseil national de la Coopération, de l'Entrepreneuriat social et de l'Entreprise agricole.

Les obligations légales

Les conditions pour obtenir, conserver et se prévaloir du nouvel agrément comme entreprise sociale sont reprises par l'article 8:5 du nouveau Code des Sociétés et des Associations. Elles consistent en neuf points que SmartCoop remplit et a parfois mis formellement en conformité lors de la modification de ses statuts en juin 2020 :

La société doit avoir pour but principal, dans l'intérêt général, de générer un impact sociétal positif pour l'homme, l'environnement ou la société.	Cf. Articles 3 et 4 des statuts de SmartCoop sur la finalité sociale et l'objet social de la coopérative.
Les statuts doivent décrire l'objet de la société, dont il ressort expressément que celui-ci sert à générer un impact sociétal positif pour l'homme, pour l'environnement ou pour la société.	Cf. Articles 3 et 4 des statuts de SmartCoop sur la finalité sociale et l'objet social de la coopérative.
Tout avantage patrimonial que la société distribue à ses actionnaires, sous quelque forme que ce soit, ne peut excéder le taux d'intérêt fixé par le Roi en exécution de la loi du 20 juillet 1955 portant institution d'un Conseil national de la Coopération, de l'Entrepreneuriat social et de l'entreprise Agricole.	L'article 3 des statuts de SmartCoop stipule expressément que les sociétaires "renoncent volontairement au bénéfice patrimonial qu'ils peuvent espérer de la Société". L'article 43 sur l'affectation des résultats répète le principe de non-versement de dividendes.
Lors de la liquidation de la société, le patrimoine subsistant après l'apurement du passif et le remboursement de la somme réellement versée par les actionnaires et non encore remboursée sur les actions, est réservé à une affectation qui correspond le plus possible à son objet.	L'article 46 des statuts, portant sur les soldes de liquidation, est conforme à cette formulation, contenue à l'article 8.5, 3 du CSA.
En cas de démission, l'actionnaire sortant doit au maximum recevoir la valeur nominale de son apport réel.	Stipulation conforme à l'article 20 des statuts de SmartCoop.

Le mandat d'administrateur doit être gratuit (sauf si l'assemblée générale décide d'une indemnité limitée ou des jetons de présence limités).	L'article 23 des statuts a été modifié lors de l'AGE de juin 2020 afin d'adopter exactement cette formulation.
Aucun actionnaire ne peut prendre part au vote à l'assemblée générale pour un nombre de voix dépassant le dixième des voix attachées aux parts ou actions représentées.	L'article 37 des statuts a été modifié lors de l'AGE de juin 2020 afin d'établir strictement la règle "1 personne = 1 voix".
Le montant du dividende à verser aux actionnaires ne peut être fixé qu'après fixation d'un montant que la société réserve aux projets ou affectations qui sont nécessaires ou utiles pour la réalisation de son objet.	L'article 43 des statuts sur l'affectation des résultats prévoit une absence complète de versement de dividendes.
L'organe d'administration de la société doit établir chaque année un rapport spécial sur l'exercice clôturé dans lequel il est fait mention de la manière dont l'organe d'administration de la société contrôle l'application des conditions d'agrément, des activités que la société a effectuées pour atteindre son objet et des moyens que la société a mis en œuvre à cet effet.	C'est le rôle du présent rapport.

Focus sur une crise hors norme

La majorité des actions menées par Smart en 2020 se sont attachées à apporter un soutien direct aux membres et aux travailleur·euses de l'équipe mutualisée face à la crise Covid.

La crise a impacté des milliers de travailleur·euses de la coopérative. De nombreuses activités développées dans le cadre de Smart ont été mises à l'arrêt, des prestations ont été annulées, mettant en lumière des inégalités sociales et économiques inacceptables.

De manière constante et continue, tout au long de la crise, Smart a fait valoir sa voix et celle de ses sociétaires auprès des autorités politiques afin qu'elle·ux aussi bénéficient des dispositifs de soutien publics.

Une approche globale : le plan Corona

Conformément à son engagement et à ses valeurs coopératives, Smart a rapidement actionné les leviers de la coopération et de la solidarité. Dès la fin du mois de mars 2020, un ambitieux dispositif de soutien a été déployé, le plan Corona.

Ce plan s'est décliné en différentes mesures parmi lesquelles :

- Des mesures de soutien **économiques** (ouverture d'un accès au chômage temporaire, paiement des prestations annulées, appel à contribution auprès des clients invités à payer les prestations annulées en guise de solidarité, mise en place d'un fonds de soutien d'urgence, etc.)

- Des mesures de soutien **coopératives** (plateforme d'information et d'échange, ligne d'écoute, accompagnement, etc.)
- Des mesures dédiées à la **relance** (accompagnement individuel, mise en place de mécanismes de crédits à taux zéro émanant de l'entreprise partagée, catalogue de formations en ligne accessibles gratuitement, etc.)

Ainsi, par exemple, des groupes d'appui ont été mis en place pour permettre à l'équipe mutualisée de trouver du soutien face aux conséquences de la crise sanitaire. L'organisation et les conditions de travail ainsi que les relations interpersonnelles ont été profondément impactées par cette crise. Les groupes d'appui ont laissé à chacun·e la possibilité d'exprimer ses ressentis, d'identifier les ressources disponibles et les besoins individuels et collectifs. Ce travail a permis de nourrir le management et les instances représentatives du personnel.

Un impact social

L'impact social du plan Corona est difficilement quantifiable, mais deux données peuvent être mises en exergue.

D'une part, 1084 personnes ont introduit une demande de chômage temporaire (Belgique)/partiel (France), validant en quelque sorte la pertinence du modèle d'accès à des protections sociales proposé par Smart.

D'autre part, Smart a mis en place un mécanisme "d'aide sociale". Ce mécanisme interne de caisse de secours d'urgence, financée sur fonds propres coopératifs, a (malheureusement) été mobilisé de manière substantielle :

- 288 personnes ont reçu une aide sociale entre mai et septembre
- 278.680 euros ont été octroyés, des deux côtés de la frontière

Préparer la relance

Très vite, dès la première vague, il est apparu qu'un important défi se profilait à l'horizon, celui de la reprise. À l'intérieur du plan Corona, Smart a réservé une importante partie de ses ressources à la mise en place d'actions destinées à soutenir ses sociétaires dans la reprise pérenne de leurs activités.

Concrètement, Smart a mis en place :

- Des financements attractifs et accessibles ;
- Un plan de formation spécifique ;
- Un accompagnement dédié. La réflexion s'organisant de manière collective plutôt qu'individuelle, cet accompagnement a été pensé afin que les sociétaires puissent, d'une part mettre en commun leur vécu et, d'autre part amortir la pression individuelle liée à l'impact du covid sur leur activité (cf. "Ateliers de déconfinement").

Au travers de sa dimension coopérative d'entreprise partagée regroupant des milliers de personnes, Smart souhaite montrer que la force du nombre dépasse l'action individuelle et que la réponse à une situation de crise se situe dans l'action collective et dans la solidarité. Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin.

Réaliser un impact sociétal positif

Comme indiqué dans l'article 3 des statuts de SmartCoop, le conseil d'administration de la coopérative s'engage à rédiger chaque année un rapport spécial sur la réalisation du but social de la coopérative. Au-delà des actions spécifiques liées à la traversée de la crise économique-sanitaire de la Covid, Smart a continué à mettre en œuvre des actions à impact sociétal positif dans le cadre de son fonctionnement courant. Nous les regroupons ci-dessous selon les objectifs fixés par les statuts de la coopérative.

Favoriser la protection sociale et économique, fiscale et juridique

Malgré les tumultes liés à la crise, Smart s'est efforcée d'offrir la meilleure protection sociale, économique, fiscale et juridique possible :

- En 2020, Smart a été l'employeur en Belgique de 17.627 personnes, leur permettant ainsi l'accès à la protection sociale des salarié.es.
- La création d'emplois durables, via notamment l'obtention d'une subvention à cette fin dans le cadre du Small Business Act de la Région de Bruxelles-Capitale, ainsi que l'augmentation du nombre d'engagements en CDI (contrats à durée indéterminée) de certains travailleurs de la coopérative. Cette action a pris du retard en 2020 du fait de la crise coronavirale mais les efforts commencent à porter leurs fruits depuis le début de l'année 2021. Au 31 décembre, il y avait 33 membres passés en CDI, dont 16 femmes et 17 hommes, et dont 21 temps pleins et 12 temps partiels.
- Poursuite de l'effort de formation pour l'ensemble des équipes des fonctions mutualisées : 144 journées de formation, pour un total de 364 participants, ont été organisées de janvier à mars : des formations spécifiques (langues, management, développement personnel, bilan de compétences...) ainsi que des formations collectives (intégration des nouveaux collaborateurs, gestion de projet, outils informatiques, prévention et sécurité, formation cœur de métier). Par ailleurs, 10 membres de l'équipe mutualisée ont été accompagné.es afin de poursuivre des études longues en école spécialisée, en haute école ou à l'université (ces formations donnant droit à des congés d'éducation). Le plan de formation à destination des conseiller.eres a été mis en place dès 2019 dans le but de mieux servir et accompagner les sociétaires qui le souhaitent dans le développement de leurs activités. L'accompagnement personnalisé, individuel et collectif, est centré sur le projet des membres, pour les aider à développer au mieux leur activité en fonction de leurs objectifs.
- Le service juridique de Smart a dispensé aux sociétaires plus de 2000 consultations sur l'année 2019, pour plus de 1800 sociétaires, ainsi que plus de 120 personnes formées en droit du travail, mobilité internationale et droit d'auteur.
- Comme prévu, des élections sociales ont été organisées cette année, malgré le confinement qui a obligé à un report de quelques mois. Au-delà des obligations légales, ces élections marquent le lancement d'une réflexion profonde sur le rôle que peuvent jouer des instances de représentation du personnel dans une entreprise partagée de travailleurs autonomes. Une coopérative de travailleur.euses associé.es ne peut jamais constituer un cadre de dialogue social "classique", dans la mesure où le principe de double-qualité coopérative trouble toute distinction franche entre employeur.euse et employé.e. Ce constat est encore plus fort dans le cadre d'une entreprise partagée où des travailleurs autonomes choisissent de s'inscrire dans le salariat en disposant d'une grande latitude dans l'exercice de leur métier. Les

instances de représentation du personnel élues en 2020, concomitamment en France et en Belgique, représenteront l'ensemble des travailleurs de Smart, permanents ou entrepreneurs. Cette innovation en forme de recherche-action prendra sans doute du temps à se construire, mais propose d'ores et déjà de penser des formes originales de dialogue social.

- L'opération Masks Brussels, menée en partenariat avec l'entreprise de travail adapté bruxelloise Travie, a permis de «convertir» une production spontanée de masques en tissus par des couturières bénévoles, en une filière structurée permettant de rémunérer décemment 90 couturières membres de Smart.

Favoriser la reconnaissance de notre utilité sociale et économique

- Notons tout d'abord le travail de lobby entrepris par Smart dès le début de la crise en mars 2020 visant à demander un accès au chômage temporaire pour les travailleur·euses en CDD ainsi que le gel de la dégressivité du chômage.
- Un engagement dans le mouvement coopératif : le projet Platform Coop, financé par la Région Bruxelles-Capitale et porté par Smart, SAW-B & Febecoop s'est terminé courant 2020.
- Au niveau international, Smart coordonne le groupe de travail «Emploi non-standard et de plateformes» du réseau européen CECOP (la confédération européenne des coopératives industrielles et de services) ainsi que le groupe de travail «Future of Work» de l'ICETT (Le think tank International de l'Entrepreneuriat coopératif de l'Alliance Coopérative Internationale) dont elle est membre. Smart a également participé au réseau Co-Communs sur les coopératives de plateformes et qui a émis des recommandations à la commission européenne. Par ailleurs, Smart a été consultée par la Commission européenne sur les sujets de travailleur·euses de plateformes et les travailleurs indépendants. Enfin, notre coopérative a participé aux travaux du centenaire de l'Organisation Internationale du Travail.
- En étroite collaboration avec l'ASBL Association Professionnelle des Métiers de la Création (partie intégrante du groupe Smart), poursuite du travail d'Éducation permanente de la coopérative, axé notamment sur la notion de coopération au travail et sur divers effets de la pandémie sur notre rapport au travail. 17 publications ont été produites en 2020. Parmi celles-ci, une étude importante consacrée à l'histoire de la pensée libérale : "Karl Polanyi et Michel Foucault : deux pensées pour s'armer contre le néolibéralisme". Autre production : un long entretien entre Anne-Laure Desgris et Michel Bauwens, venant clôturer trois années de résidence de recherche et de développement de ce théoricien reconnu de l'économie collaborative.
- Le projet "d'École de la coopération" a continué à se construire en 2020 au sein de Smart, bien que retardé par les effets de la crise sanitaire. Il s'agit pour la coopérative d'assumer et de revendiquer que son projet politique est aussi un projet éducatif : aider des professionnel·les partout en Europe à forger leurs propres facultés d'émancipation. "L'école" porte une volonté de transformation sociale, au-delà des services proposés stricto sensu par l'entreprise. Elle est imaginée avec d'autres partenaires coopératifs comme un commun, ouvert, permettant à chaque sociétaire d'apprendre au contact des autres. En 2020, une série de nouveaux ateliers (sur le sociétariat, sur la compréhension du modèle économique de Smart...) ont été mis en place, en parallèle d'une rénovation des temps d'intégration de nouveaux salariés ou de la clarification des espaces et lieux de participation dans la coopérative. Ce travail

débouchera en 2021 sur la constitution d'une identité propre pour notre "Ecole de la coopération".

- La consolidation d'un solide réseau de partenariats avec les sphères académique, économique, culturelle et politique. Ces partenaires, de portées locale, nationale ou internationale, partagent et portent avec Smart des objectifs communs, et recherchent des complémentarités. Smart a par exemple co-organisé et participé à l'émission du PremierMAI2020 "Faites le travail", avec de nombreux partenaires proches de son projet.
- Les coopératives Coopaname, Oxalis et Smart organisent chaque année la Bigre Rencontre à Sète, près de Montpellier. L'objectif : en une semaine d'intenses échanges, stimuler l'esprit coopératif, créer des espaces de formation et de discussion, observer les bonnes pratiques d'autres structures, déclencher de nouvelles coopérations. En 2020, les restrictions sanitaires ont obligé à repenser la formule et transformer la "grande rencontre de Sète", en trois rencontres plus petites, à Lyon, Paris et Bruxelles, doublées d'un programme radio spécifique, diffusant 3 jours d'émissions coopératives en direct.

Favoriser l'épanouissement personnel et le choix d'un environnement de travail optimal

- La mutualisation d'espaces de travail : poursuite du travail de développement du réseau de tiers-lieux : plus de 8700 m2 d'espaces partagés en Belgique, qui sont au service de la communauté. La coopérative est également impliquée dans le réseau European Creative Hubs qui vise à renforcer l'impact créatif, économique et social des hubs en Europe.
- En 2020, au total, nous avons organisé 98 formations et 1.128 personnes les ont suivies. Un succès que l'on doit en grande partie aux formations en ligne (développées durant le 1er confinement) puisque sur 59 formations mises en place, Smart a accueilli plus de 750 participant·es. Un résultat qui a convaincu le service formation de proposer tant des formations en présentiel qu'en distanciel dans le futur.
- Poursuite du processus participatif de Smart in Progress (SIP), qui continue de rassembler des sociétaires pour réfléchir autour de thématiques pour faire évoluer la coopérative. En 2020, le processus s'est adapté, d'abord ouvert de manière décentralisé fin 2019 (un groupe par bureau), il est questionné pour se prolonger en distanciel en plein confinement. Il s'enrichit de partages avec la mise en ligne des recommandations et des visioconférences ouvertes avant la remise des travaux aux conseils d'administration. Fin 2020, c'est une formule plus souple qui est proposée, ouvrant la piste au présentiel (si les conditions sont réunies), laissant une géométrie variable au groupe tout en continuant à cultiver l'intérêt sur des thématiques. Les 150 recommandations Smart in Progress des dernières années ont composé en 2020 le socle d'un travail sur la stratégie 2020-2025 de la coopérative.
- Le comité d'éthique est une instance consultative constituée à l'échelle du groupe Smart. Il veille à la cohérence entre les pratiques de la coopérative et les valeurs qu'elle affiche. Le Comité d'éthique a finalisé son mode de fonctionnement en 2020. Il s'est réuni presque mensuellement et a émis ses premières recommandations.
- Un "plan Diversité" a été mis en place. Validé en décembre 2020 par la Région de Bruxelles-Capitale, ce plan est le résultat d'un travail mené en partenariat avec Actiris. L'objectif principal est d'obtenir le label Diversité qui garantit l'application d'une politique de diversité au sein de l'entreprise. Le but : lutter contre la discrimination et

garantir un traitement équitable des collaborateurs. Une dizaine d'actions verront le jour d'ici 2023. Elles seront testées au sein de l'équipe mutualisée avant d'être éventuellement élargies à toutes les salariées.

La création de droits spécifiques à un modèle collectif

- La collaboration avec le CESEP et le Centre de recherches interdisciplinaires Démocratie, Institutions, Subjectivité de l'UCLouvain s'est poursuivie. Elle consiste en une recherche sur les transformations en cours chez Smart, en mêlant approches sociologiques et juridiques. En 2020, dans le cadre de cette collaboration, un appui a été apporté afin de concevoir une évaluation de l'impact social de la coopérative. Par ailleurs, un article scientifique en anglais a été publié dans *Transfer* (revue scientifique liée à l'Institut syndical européen), signé par Julien Charles, Isabelle Ferreras et Auriane Lamine ("A freelancers' cooperative as a case of democratic institutional experimentation for better work: a case study of Smart-Belgium"). Enfin, Smart a pu contribuer à son échelle aux analyses de l'enquête "Aux confins, Travail et foyer à l'heure du (dé)confinement", coordonnée par Julien Charles et Samuel Desguin.

La mutualisation des moyens et des risques

- Le service interne de prévention des risques est piloté par un ingénieur en prévention de niveau 1 et s'appuie sur l'expertise d'un service externe (CESI). Sa mission est double : il intervient en cas d'accident, mais il agit aussi en amont. En effet, il conçoit et met en œuvre des actions de prévention en collaboration avec le CPPT (Comité pour la prévention et la protection au travail).
- Malgré les difficultés engendrées par la crise sanitaire, on peut se réjouir de certains effets positifs. On constate en effet une diminution de plus de 50 % du nombre d'accidents du travail par rapport à l'année précédente en Belgique. Cette diminution est notamment due aux périodes de confinement et à la mise en place du télétravail. On recense 13 accidents, entraînant 855 jours d'incapacité de travail.
- Les accidents, les litiges, les dégâts matériels peuvent avoir de graves conséquences financières pour la coopérative et les activités des sociétaires. Smart dispose donc d'outils assurantiels mutualisés très complets. Leur coût individuel pour chaque activité demeure mesuré par rapport au niveau de protection assuré. L'ensemble des utilisateurs bénéficient d'une assurance « responsabilité civile », couvrant les dommages causés à des tiers, qu'ils soient corporels ou matériels. Des outils complémentaires sont mis en place selon les besoins pour la couverture du matériel utilisé par les sociétaires et acquis par la coopérative, ou pour certaines activités spécifiques. La couverture assurantielle et la sécurité des travailleurs sont une priorité pour l'entreprise partagée : les risques personnels bénéficient d'une couverture forte. En Belgique, ce dispositif est mis en place conformément aux obligations légales, avec des options souscrites de manière volontaire. Il permet de couvrir : les accidents du travail et sur le chemin du travail, les accidents survenus les jours où le sociétaire n'est pas couvert par un contrat Smart (jusqu'à un an après son dernier contrat), et les accidents survenus lors des missions professionnelles à l'étranger.
- La récupération mutualisée des créances des clients de nos sociétaires a généré, en Belgique uniquement, l'envoi automatique de 31.068 rappels de factures en 2020 (pour 149.308 factures envoyées) pour un encours de créance moyen de 9,8 millions d'euros.