

Smart

Comité d'éthique

Rapport d'Activité

2021

Résumé

- Organe consultatif issu du premier cycle de SIP
- Mise en place : janvier 2019
- 11 membres : 6 sociétaires tirés au sort, 2 expertes accompagnantes, 3 membres du personnel mutualisé
- 11 réunions en 2021 (+1 réunion par mois)
- 15 cas traités
- contact : comite.ethique@smart.coop

1. La composition du comité d'éthique

A l'automne 2021, le comité d'éthique a été renouvelé en partie et comme suit :

- 2 sociétaires B (équipe mutualisée) : Anke Buxmann, ex-conseillère et employée à la Direction opérationnelle, et Violaine Bourdon, conseillère de Smart ont toutes les deux quitté le comité d'éthique. Elles ont été remplacées par deux conseillères Sonia Kenis (Belgique) et Aicha Chibatte (France)
- 2 expertes accompagnantes : Monique Boulad, ex-présidente du comité d'éthique de la Fédération des Maisons Médicales Francophones, et Gabrielle Mirbeau, ex-membre du comité d'éthique de Coopaname.
- 6 membres sociétaires de catégorie A : Ann De Visscher, Lucas Lecomte, Séverine Lacante, Marc Descamps, Laetitia De Vuyst, et Régis Dumont qui a rejoint le comité en octobre
- 1 présidente : Sarah de Heusch, chargée des relations institutionnelles à la direction générale.
- 1 secrétaire : Marcella Militello, chargée de développement de la vie coopérative qui a été en congé de maternité à partir d'avril 2021.

La durée des mandats est de 2 ans et renouvelables à l'anniversaire de la date d'entrée au comité d'éthique. 2021 était une année de fin de mandat pour certains membres du comité d'éthique. Ann de Visscher et Lucas Lecomte ont renouvelé leur mandat, Anke Buxman a décidé de ne pas renouveler son mandat, et Violaine Bourdon a décidé de démissionner, car son mandat de délégué du personnel rendait sa participation au comité d'éthique difficile. Ceci nous a fait prendre conscience que la participation au comité d'éthique est difficilement compatible avec un autre mandat au sein de la coopérative (représentant du personnel ou CA), il faut une certaine neutralité et mise à distance.

Le renouvellement partiel des membres du comité a été l'occasion de sélectionner un sociétaire de catégorie A en plus, ce qui était initialement prévu, mais la chaise était restée vide car la personne qui avait été sélectionnée n'avait in fine jamais pris fonction.

Le comité d'éthique est binational (franco-belge), en phase avec le management mis en place depuis quelques années. Malgré la scission managériale de Smart en 2021, le comité d'éthique est resté binational, l'idée étant de trancher la pertinence du caractère national ou binational une fois que la situation économique et sociale de Smart en France sera stabilisée.

Le comité d'éthique a pu bénéficier d'une secrétaire (rattachée au pôle vie coop) jusqu'au printemps 2021, lorsque cette personne s'est absentée pour des raisons de santé. Elle n'a jamais été remplacée, pour différentes raisons, ce qui a perturbé le bon fonctionnement du comité. En particulier ceci a créé une charge de travail supplémentaire imprévu à la présidente, qui assume par ailleurs d'autres fonctions au sein de la coopérative. De plus, la prise de note collective n'est pas aisée tant parce qu'il est difficile de débattre en prenant des notes que parce que la plupart des membres du comité ne sont pas habitués à prendre des notes dans le cadre de leurs métiers. Au bout de quelques mois de pratique, le comité d'éthique se rend compte que le rôle de secrétaire est essentiel et que son absence affecte la qualité du travail. En 2022, cette question sera tranchée : la position de secrétaire du comité d'éthique se limitera à la prise de notes lors des réunions.

2. Activité 2021

Réunions du comité d'éthique :

En 2021 le comité d'éthique s'est réuni 11 fois (à raison d'une fois par mois, sauf le mois de décembre). Les réunions durent environ 3h, sauf la mise au vert organisée au mois d'octobre qui a duré 1,5 jours. Une mise au vert s'organise à chaque renouvellement du comité d'éthique, afin de consolider le groupe et faciliter son fonctionnement.

En plus de ces réunions mensuelles, le comité d'éthique a organisé des séances d'information et d'échanges en 2021 :

- Un « café Smart » en février 2021 afin de mieux faire connaître cette instance auprès du personnel mutualisé.
- Des séances d'information dans le cadre des AG françaises et belges en juin (l'une par pays) afin de faire connaître et échanger avec les sociétaires qui le souhaitent.

L'une des membres du comité d'éthique participe aussi au comité de pilotage du plan diversité de Smart. C'est l'une des expertes accompagnantes qui est par ailleurs spécialisée dans les questions de diversité.

Tous les membres du comité d'éthique sont rémunérés pour le travail fourni depuis juin 2021. Les membres tirés au sort ainsi que les expertes externes le sont en fonction du barème utilisé pour les personnes qui font des prestations en lien avec la vie coop de Smart. Pour des raisons légales, le personnel mutualisé quant à lui est payé à hauteur de son salaire horaire (les heures prestées sont considérées comme des heures de travail) depuis 2019.

3. Les sujets traités

En 2021, la plupart des sujets traités étaient des cas soulevés par des conseiller.e.s suite au « café Smart ». Le comité d'éthique a aussi reçu 10 plaintes de membres liées à la gestion de Smart sur différents aspects. Le comité s'est saisi de 2 sujets et en a traité au total 15 en 2021.

SUJETS TRAITÉS

Les sujets traités par le comité d'éthique peuvent être rassemblés en trois catégories : celle liée au fonctionnement de Smart, celle liée aux Activités des membres (sociétaires de catégorie A) et celle liée à l'amélioration du fonctionnement du comité d'éthique.

En ce qui concerne les thèmes liés au fonctionnement de Smart, les sujets abordés étaient les suivants :

- Service de médiation : entre les mois de mars et décembre 2020 le comité a reçu 10 plaintes de membres liées au service rendu par Smart. Plusieurs émanaient de la France, d'autres étaient liées à des questions techniques ou de communication (réponses contradictoires ou délai de réponse très long). Certain.e.s conseil.le.r.e.s

exprimaient aussi des difficultés à gérer ces situations car i.e. Ils ne recevaient pas de réponse de la part des services responsables, ou parfois avec des délais de plusieurs semaines, créant des frustrations de la part des membres et des situations difficiles à gérer en tant qu'acteurs de première ligne. On peut imputer la plupart de ces cas aux circonstances de travail exceptionnelles liées à la COVID. Ceci étant, répondre aux cas précis n'était pas du ressort du comité d'éthique, par contre ces situations mettaient en lumière la nécessité de mettre en place une gestion des plaintes et un service de médiation entre les membres et la coopérative.

- Politique de frais : le comité a été saisi par une conseillère pour donner un avis sur la politique de frais au sein de Smart et favoriser son appropriation. Ce sujet a été abordé verbalement avec la conseillère et n'a pas nécessité de recommandation écrite.
- Grille de rémunération du personnel mutualisé : suite à la question de la rémunération du comité d'éthique, celui-ci s'est aussi saisi de la question de la rémunération du personnel mutualisé. Le comité a recommandé qu'une échéance soit donnée pour livrer un tableau de la situation salariale ainsi que pour traiter les situations problématiques éventuelles. Cela pourrait aussi s'inscrire dans le cadre plus large de l'évolution de la politique salariale.
- Comment aborder les conditions d'exclusion d'une personne lorsqu'elle met à mal notre démocratie ? La direction a demandé l'avis du comité sur la manière de traiter des situations où des individus mettent à mal la démocratie participative (que ce soit au Conseil d'Administration _CA_, dans les instances de dialogue social ou même dans le cadre du SIP). Le comité a verbalement répondu à cette requête en conseillant de veiller à mettre en place des cadres clairs et formalisés sur le fonctionnement du groupe (qui peut être renforcé par la formation des animateur.e.s). Mais il s'agit aussi de cadrer le fond : y a-t-il des valeurs claires et objectivables auxquelles se référer (ce qui peut empêcher le débat) ou préfère-t-on se baser sur des valeurs subjectives ? Dans ce cas, il revient aux membres du groupe de mentionner leurs limites. C'est un curseur à poser au sein de chaque groupe (CA, groupe de travail...).

En ce qui concerne les Activités des membres, les sujets suivants ont été abordés :

- La vente de cheveux humains : l'équipe de soutien opérationnel a demandé l'avis du comité sur l'acceptabilité d'une Activité de coiffeuse qui vend aussi des cheveux humains. Le comité a validé l'Activité à condition que la gestionnaire d'Activité signe un document qui assure que ces cheveux viennent d'une filière éthique. Cette recommandation est à mettre en lien avec la centrale d'achat de Smart afin d'aider et inciter l'achat éthique des membres.
- Améliorer l'information sur la rémunération des membres : en lien avec la question de la rémunération du personnel mutualisé et des membres du comité d'éthique, le comité s'est saisi de la thématique de la rémunération des membres. Conscient de la complexité du sujet, le comité d'éthique a recommandé qu'un travail de mise à disposition de l'information sur les barèmes salariaux des secteurs ou métiers soit développé à l'intention des membres. La difficulté d'une telle approche réside dans la nécessité de simplifier et d'ajuster les valeurs de tels barèmes à l'intermittence et à la diversité des pratiques sectorielles. Les barèmes seuls ne seraient guère suffisants et nécessiteraient aussi des échanges entre pairs. Un SIP sur le sujet pourrait être envisagé.

Etant donné que, depuis sa mise sur pied, le comité d'éthique a déjà émis plus d'une vingtaine de recommandations, il s'est rodé et s'est rendu compte qu'afin d'être le plus

efficient possible, certaines choses devaient être améliorées dans son mode fonctionnement. Le comité d'éthique a donc élaboré :

- Un formulaire de suivi des recommandations : celui-ci sert à évaluer la compréhension et l'utilité des recommandations émises par le comité, mais aussi à assurer le suivi des recommandations, tant pour s'assurer qu'elles servent à la coopérative que pour s'assurer que le comité d'éthique prenne sa juste place au sein de Smart. *In fine*, ce formulaire sert à évaluer les travaux du comité et à améliorer sa manière de répondre aux demandes qui lui parviennent, afin qu'il serve au mieux sa fonction. Ces formulaires seront envoyés début 2022 à toutes les personnes, instances et services qui ont reçu des recommandations jusqu'à présent. Ils seront aussi systématiquement envoyés aux destinataires de recommandations et avis.
- Un canevas de recommandation a été développé récemment qui reprend les éléments essentiels pour mieux comprendre l'intention et l'appréhension du comité d'éthique par rapport aux sujets abordés. Il s'agit de mettre en lumière : le niveau d'urgence et d'importance de la recommandation, tout autant que d'explicitier les principes éthiques et coopératifs qui guident la recommandation. Le canevas se trouve en annexe de ce rapport.

4. Perspective 2022

Certains sujets ont été abordés en 2021 mais ne feront l'objet de recommandations qu'en 2022. En outre, deux chantiers de fond sont prévus pour 2022.

Tout d'abord et comme mentionné dans le chapitre précédent, un travail d'analyse de suivi des recommandations du comité d'éthique et d'évaluation de la compréhension et de l'efficacité des recommandations sera lancé en 2022.

Ensuite, le comité d'éthique s'attellera (avec l'aide du pôle vie Coop) à utiliser un outil de travail qui centralise tous les documents du comité pour faciliter le travail de ses membres. Afin de rendre le travail du comité accessible à l'ensemble des membres, les recommandations seront publiées sur le site de Smart. Sur le sujet de la publication des recommandations, le comité d'éthique a d'ores et déjà entrepris un travail d'anonymisation afin de centrer l'intérêt sur les enjeux et non sur les individus. Le dialogue doit se poursuivre sur la systématisation des publications lorsque le cas traité est encore en cours, implique d'autres instances et les décisions en construction.

RECOMMANDATION N°xx DU COMITE D'ETHIQUE

TITRE

| | |
|---------------------------|--------------------------------------|
| NIVEAU D'URGENCE | Bas/élevé, échéance si d'application |
| NIVEAU D'IMPORTANT | Haut/bas |
| PROVENANCE DEMANDE | Saisie ou autosaisine |
| DATE D'ÉMISSION | |
| DESTINATAIRES | |

CONTEXTE :

Débats

Posture éthique

Expliciter en quoi la recommandation répond aux principes éthiques de :

- Bienfaisance :
- non-malfaisance :
- justice :
- autonomie :

Lien avec les principes coopératifs :

Enumérer les [principes coopératifs](#) auxquels se rattache la recommandation

RECOMMANDATIONS :