

SMARTCOOP SCES AGRÉÉE

Rapport spécial relatif
à l'agrément comme
"entreprise sociale"

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 entreprise sociale / coöperatieve vennootschap erkend sociale onderneming (SCES agréée / erkende CVSO). Cette évolution sera actée par une modification de l'article 1 des statuts de la coopérative lors de l'assemblée générale extraordinaire du 21 juin 2022.

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 mis formellement en conformité lors de la modification de ses statuts en juin 2020 et juin 2022 :

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 coopérative et valeurs et l'objet 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 coopérative et valeurs et l'objet 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 aux Sociétaires.

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.

<p>Le mandat d'administrateur doit être gratuit (sauf si l'assemblée générale décide d'une indemnité limitée ou des jetons de présence limités).</p>	<p>L'article 23 des statuts a été modifié lors de l'AGE de juin 2020 afin d'adopter exactement cette formulation.</p>
<p>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.</p>	<p>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".</p>
<p>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.</p>	<p>L'article 43 des statuts sur l'affectation des résultats prévoit une absence complète de versement de dividendes aux Sociétaires.</p>
<p>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.</p>	<p>C'est le rôle du présent rapport.</p>

Une sortie de crise à l'horizon

L'activité économique des membres a connu une belle reprise en 2021, atteignant le niveau d'avant la pandémie. Les actions menées par Smart en 2021 se sont attachées à apporter un soutien direct aux membres et aux travailleur·euses de l'équipe mutualisée face à la crise Covid qui, certes moins brutale qu'en 2020, a été toujours présente cette année.

C'est pourquoi, de manière constante et continue, Smart a continué à faire valoir sa voix et celle de ses sociétaires auprès des autorités politiques afin qu'elleux aussi bénéficient des dispositifs de soutien publics.

Soutenir la relance

Dans la continuité du plan Corona initiée en 2020, Smart a réservé une partie de ses ressources à la mise en place d'actions destinées à soutenir ses sociétaires dans la reprise pérenne de leurs activités. En particulier, Smart a mis en place des financements attractifs et accessibles en proposant un prêt aux membres, titulaire d'une Activité, à un taux de 0% (sans frais de dossier). Ce prêt est une avance de fonds mutualisée au bénéfice des activités des membres. Il permet notamment l'achat de matériel et d'équipements, de marchandises, le financement de formations, ou de tout besoin d'investissement quantifié et évalué (sous critères), nécessaire à l'accompagnement économique des activités. Initié dans le cadre du plan Corona en 2020, ce dispositif, qui bénéficie du soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et du dispositif de financement mis en place par Finance & Invest Brussels, s'est poursuivi en 2021.

Les financements octroyés en 2021 ont été utilisés à des fins d'investissements en matériels professionnels légers (caméra, ordinateur, moniteur vidéo...) mais également

lourds (machine industrielle, batterie...) ainsi que pour des formations. Ces aides ont permis à ces activités d'investir dans la relance post-Covid et/ou de consolider leur développement. Au total, 72 projets ont été accompagnés: 63 pour des financements et 9 pour des avances sur notes de frais pour un montant total des prêts de 289 686 €.

Expérimenter l'accompagnement entrepreneurial

Certaines activités s'inscrivant dans la durée font part de besoins spécifiques qui dépassent le cadre de la boîte à outils usuels et du suivi classique. Fort de ce constat, un projet a été lancé en 2021 afin d'expérimenter et capitaliser l'accompagnement entrepreneurial chez Smart. L'objectif était de répondre à plusieurs enjeux : éviter la fuite des activités dites matures, continuer à s'adresser à tous les profils, apparaître comme une solution pérenne de développement économique et une alternative durable au statut indépendant, rester innovant et faire évoluer les pratiques métiers, notamment celles du conseiller.

De mars à décembre 2021, sept conseiller-es ont testé l'accompagnement entrepreneurial avec certaines activités, qui exprimaient des besoins spécifiques : *acheter un utilitaire, définir son modèle économique pour une activité atypique, définir son positionnement stratégique, structurer une activité professionnelle en plein essor et répondre à des besoins juridiques innovants*. Six activités ont été accompagnées, pour voir si et comment nous pouvions élargir la palette de solutions d'équipement et/ou d'encadrement. Les conseiller-es ont testé différentes formes d'accompagnement, notamment en sortant de la relation unique conseiller/membre, en mettant autour de la table plusieurs profils-experts (juriste, profil économique) et en inscrivant le suivi dans une durée. Des expériences passées sur l'avance de trésorerie et la création de filière ont également été capitalisées. Cette expérience, extrêmement riche, s'est conclue par la production d'un rapport *Quel accompagnement entrepreneurial chez Smart ?*, qui ouvre des perspectives pour l'évolution des services et des métiers.

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 se situe dans l'action collective et dans la solidarité.

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 économico-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

Smart s'est efforcée d'offrir la meilleure protection sociale, économique, fiscale et juridique possible :

- En 2021, Smart a été l'employeur en Belgique de 18.894 personnes (dont 4.764 nouvelles), soit une augmentation de 7,19% par rapport à 2020 leur permettant ainsi l'accès à la protection sociale des salarié.es. Ensemble, ils totalisent 172.349 contrats de travail, 576 953 jours de travail et 4 101 304 heures prestées, ce qui équivaut à **2.072 équivalents temps plein**.
- La création d'emplois durables de certains travailleurs de la coopérative. Au 31 décembre, il y avait 39 membres passés en CDI, dont 21 femmes et 18 hommes, et dont 26 temps pleins et 13 temps partiels. La conjoncture n'était pas hyper favorable à l'augmentation du nombre de CDI, cependant 9 de nos sociétaires ont ouvert un CDI sur cette période. Et à la fin de l'année, 24 d'entre eux étaient en CDI depuis plus de deux ans, ce qui montre la stabilité et la pérennité de leur activité économique. Ceux qui étaient en difficulté ont pu continuer à bénéficier du chômage temporaire pour palier à la baisse d'activité liée au COVID. La crise Covid a mis en lumière les avantages du CDI Smart, notamment en ce qu'il rend possible une sécurisation du parcours professionnel sans mettre à mal la liberté d'entreprendre. Le CDI s'inscrit de plus en plus comme une alternative au statut indépendant pour les personnes qui s'inscrivent dans la durée chez Smart et dont l'activité économique se développe. Nous avons également organisé un premier atelier à l'AG pour accueillir les membres en CDI ; c'était l'occasion pour eux de rencontrer une personne des ressources humaines, même si ça a dû se faire en distanciel.
- Poursuite de l'effort de formation pour l'ensemble des équipes des fonctions mutualisées: 159,5 journées de formation ont été organisées, pour un total de 220 participants. Le parcours d'intégration des nouvelles recrues a été repensé. Il comprend désormais un tronc commun de deux semaines (présentation des services, rencontres avec les équipes, ateliers sur l'histoire de Smart, la stratégie de la coopérative...), une formation métier au poste de travail et 40 heures d'immersion au sein des équipes d'accompagnement.
- Le service juridique de Smart a dispensé aux sociétaires plus de 3200 consultations sur l'année 2021, pour plus de 1800 sociétaires, ainsi que plus de 120 personnes formées en droit du travail, mobilité internationale et droit d'auteur.

Favoriser la reconnaissance de notre utilité sociale et économique

- Relevons en particulier la décision de l'Office National de Sécurité Sociale (ONSS), une institution publique historique, d'octroyer à Smart (et à sa communauté de membres en Activité), une prime de compensation (de près de 3 millions d'euros) sous la forme d'un retour sur cotisations patronales dans le cadre d'une mesure de soutien aux entreprises des secteurs les plus touchés par la crise du coronavirus.
- Notons la réalisation du podcast "Sacré Travail !". Ce projet, lancé en 2021, avait pour ambition de visibiliser la diversité des membres qui composent la communauté de Smart. L'idée était aussi de créer du lien et de rompre avec certaines formes d'isolement en mettant en évidence et surtout en partageant les

- réalités de travail, les questionnements, les succès et les doutes qui rythment la vie des travailleurs et travailleuses de Smart. Au total, 6 podcasts ont été réalisés et ont recueilli 2245 écoutes.
- Au niveau international, Smart coordonne le groupe de travail « Travail atypique et de plateformes et les coopératives » du réseau CECOP qui a publié en mars 2021 des recommandations au sujet d'un projet de directive concernant les travailleurs de plateforme. Ce document a permis de rencontrer plusieurs représentants de la Commission européenne et de son Parlement.
 - Smart a continué de coordonner le groupe de travail sur le futur du travail de l'ICETT (International Cooperative Entrepreneurship Think Tank) de l'ACI. Dans ce cadre, un webinar « qu'est-ce que le travail ? » a été organisé, et un premier rapport préliminaire de base édité. Ce dernier sera finalisé en 2022.
 - Smart est intervenu dans le cadre du Congrès Mondial de l'Alliance Coopérative Internationale à Séoul et a participé à l'élaboration de recommandations pour la digitalisation du monde coopératif (avec d'autres coopératives de différents continents triés sur le volet)
 - Smart est membre active des réseaux Febecoop, SAW-B, la Coop des Communs.
 - 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 sur les politiques de l'emploi, l'économie sociale, l'économie de la culture, les politiques culturelles, les pratiques de mutualisation, la sécurité sociale, la défense des travailleurs autonomes, le Commun... avec une attention particulière est accordée au mouvement coopératif. 16 publications ont été produites en 2021. Parmi celles-ci, « Smart au miroir de ses membres. Une approche par les déclarations de travail » par Pierre Bataille et Louise de Brabandère en s'appuyant sur les données de Smart ; « On ne naît pas administrateur-trice. Mais le devient-on ? » par Joëlle Boucher, sur la base de récits d'administrateur-rices ; « Le crise et la valeur ajoutée de la culture » par Mathieu Bietlot.

Afin de valoriser, le travail d'analyse et de publication de l'année, 7 conférences/débats en partenariat avec Saw-B se sont déroulées. Des formats variés ont été proposés en visioconférence, en présentiel ou les deux. L'occasion d'aborder par exemple des sujets comme : « S'armer contre le néolibéralisme et les populismes », « Effondrement et transition » ou « Pas de loi Uber en Europe ! ».

- Dans le cadre du projet « d'école de la coopération », 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 2021, c'est le moment de mises en œuvre variées au sein de Smart pour partager et transmettre la culture coopérative, susciter la participation et faire avancer l'école de la coopération.

Des ateliers proposés aux sociétaires et aux personnes de l'équipe mutualisée pour diffuser la culture coopérative et comprendre nos fonctionnements coopératifs. Par exemple sur le sociétariat et les coopératives, sur des sujets pour préparer l'assemblée générale et sur les espaces de participation au sein de Smart. Mais aussi des sessions dédiées pour faciliter l'intégration des nouvelles personnes au sein de l'équipe mutualisée.

Au cours de l'année 2021, d'autres sujets d'ateliers ont été conçu comme: l'histoire, l'organisation juridique ou encore le modèle économique de Smart.

Pour déployer plus fortement les initiatives de vie coopérative, une première rencontre interservices a permis de projeter et planifier des actions à proposer aux membres en proximité (ateliers, rencontres, formations, échanges de pratiques...) en lien avec les antennes.

Enfin, plusieurs rencontres ont eu lieu pour faire vivre une école de la coopération qui dépasse les frontières des coopératives s'appuyant sur les coopératives de Bigre !, la Manufacture coopérative ou encore les réseaux d'éducation permanente.

- 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. Après une année 2020 percutée par la crise sanitaire, nous obligeant à adapter le format en caravane, retour en fanfare à Sète pour Bigre ! en 2021. Du 23 au 27 août s'est tenue la Bigre Rencontre à Sète, près de Montpellier. 250 Bigristes, 85 animateur-trices, 100 ateliers, 200h de débats et d'échanges, 6h de direct radio, 300h d'ensoleillement. Autant d'occasions de retrouver en vrai, de faire ensemble et de coopérer.

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

- À l'été 2021, une consultation sur l'accessibilité des services de Smart a été menée auprès des membres, recueillant plus de 450 réponses. Après un an et demi de confinement et de travail à domicile, il est apparu nécessaire d'évaluer si les modalités de contact avec l'équipe de la coopérative correspondaient toujours aux besoins. Plusieurs enseignements et tendances ont pu être identifiés, notamment le fait que les rendez-vous en distanciel, téléphonique ou en présentiel recueillent les mêmes niveaux de satisfaction et de préférence. Enfin, on note une nette amélioration en termes d'accessibilité générale entre la période Covid (4,9/10) et l'après (7,28/10). Cette consultation a nourri le plan de réouverture des bureaux mise en place à la rentrée 2021 ainsi que plusieurs projets dont l'un vise à repenser le fonctionnement actuel organisé autour de la polyvalence des missions des conseiller·es.
- 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.
- En 2021, au total, nous avons organisé 68 formations (dont 32 en distanciel) et 694 personnes les ont suivies. Se former, c'est aussi se retrouver: le retour aux formations en présentiel dès le second semestre a mis en évidence l'appétence des membres pour non seulement se former mais aussi se retrouver dans le cadre de la formation, être ensemble, échanger et coopérer. Ceci montre la limite des formations en distanciel, format idéal pour des formations très techniques, mais qui ne favorisent pas une bonne dynamique de groupe, les échanges informels nécessaires à de la coopération entre les participant·es. Autant de réflexions qui ont eu leur importance dans la conception du catalogue de formation 2022.
- La crise covid nous a impactés à plusieurs égards et a contribué à interroger nos modes d'organisation. Après l'expérience du télétravail obligatoire en

2020, il était nécessaire d'ancrer un télétravail structurel au sein de notre entreprise pour permettre un meilleur équilibre vie professionnelle/vie privée de l'équipe mutualisée, tout en assurant un service de qualité aux membres. Après concertation avec les représentant·es du personnel, la charte de télétravail est entrée en vigueur le 18 octobre 2021.

- Fort de sa stratégie 2021-2025 s'appuyant sur les recommandations de Smart in Progress, la coopérative a décidé de prolonger le processus en 2021. La vocation première de Smart in Progress est la participation à grande échelle pour approfondir et décortiquer certaines thématiques afin de faire émerger des recommandations qui sont ensuite transmises au conseil d'administration. En 2020-2021, le processus Smart in Progress a ouvert ou prolongé 3 thématiques, 59 recommandations ont été proposées. L'actualité a décalé l'accueil de celles-ci par le conseil d'administration en 2022.

Au fil des années, nous avons constaté que les cycles Smart in Progress produisaient des recommandations en grand nombre qui venaient s'agréger rapidement aux précédentes. Parmi celles-ci, beaucoup de recommandations se croisent, se rejoignent ou se complètent sans pour autant se réunir, elles continuent de co-exister en se juxtaposant.

Ce constat nous a amené à prendre le temps de s'arrêter, de faire une pause, pour observer... Pas de nouvelles thématiques et de nouveau groupe de travail depuis juin 2021.

Nous utilisons alors ce temps, pour réaliser un état des lieux de la démarche. Il nous semble en effet important de clarifier et visibiliser les actions mises en place à la suite des réflexions menées par les différents groupes de travail. L'idée est de faire évoluer nos pratiques en expérimentant d'autres formats qui puissent impliquer et faire participer une communauté aussi importante que celle de Smart (plus de 30.000 sociétaires en 2021).

- 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 s'est réuni presque mensuellement en 2021 et a émis différentes recommandations.
- Le "plan Diversité", validé en décembre 2020 par la Région de Bruxelles-Capitale, s'est poursuivi en 2021. 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 collaborateur·ices. Une dizaine d'actions verront le jour d'ici 2023.

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).
- Nous avons, en 2021, structuré différents projets en matière de prévention des risques : élaboration d'une politique de prévention, campagne de communication, information/sensibilisation ciblée par secteur, élaboration de fiches de poste par siège de risques et amélioration de la surveillance santé sont quelques exemples d'actions qui ont été validées 2021 et qui seront déployées à partir de 2022 pour

- renforcer la sécurité au travail de toutes et tous Au total, sur l'année 2021, on recense 28 accidents 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 30.194 rappels de factures en 2021 (pour 179.878 factures envoyées) pour un encours de créance moyen de 12.246.858 d'euros.