



## **ACCOMPAGNEMENT ENTRE PAIRS**

### **Synthèse des recommandations Smart in Progress (SIP)**

*De 2015 à 2021, des sociétaires de la coopérative ont participé à des groupes de travail thématiques et livré des recommandations au conseil d'administration en vue de faire évoluer la coopérative.*

*Ces recommandations ont donné lieu à des actions, d'autres sont encore à mener. Les Smart Labs peuvent y contribuer. Retrouvez ci-dessous une synthèse des recommandations et actions identifiées en lien avec l'accompagnement entre pairs.*

Tous les travailleur·euses ont besoin d'outils pour travailler. Dans certains métiers, les outils de travail sont des biens (matériel) comme une ponceuse, un clavier, une caméra. Pour d'autres, ce sont des connaissances acquises grâce à une formation ou l'achat d'un service. La mutualisation de ces outils de travail permettra d'avoir un impact écologique (moins d'achats, moins de déplacements) et économique (moins de dépenses) pour toute une communauté de professionnel·les. Comment favoriser la mutualisation de biens et services entre membres, par et pour eux ? Qu'est-ce que les membres eux-mêmes peuvent réaliser pour avancer dans la construction d'une communauté Smart de partage ?

#### **Objectifs :**

- favoriser l'accès à l'information,
- favoriser le développement des projets,
- favoriser la collaboration entre les membres,
- renforcer les liens inter-sociétaires,
- stimuler la création de travail, autonomisation des travailleur·euses sociétaires.

#### **Actions :**

##### **1. Faciliter l'information et l'accès aux appels à projets et marchés publics**

Un ou plusieurs groupes de travail pourraient se constituer, par filière/thématique, par type de marché ou appel à projet (européen, régional, communautaire). Les groupes peuvent s'appuyer sur les formations données par Smart sur les appels d'offre, marchés publics et autres moyens de financement.

Le(s) groupe(s) peut(vent) travailler sur plusieurs niveaux :

##### **1.1 Veille autour de ces appels à projets et marchés publics.**

Cela pourrait avoir différentes déclinaisons, par exemple :

- L'information est transmise entre les membres du groupe via un outil choisi par le groupe : cloud, WhatsApp/Signal, groupe mailing, forum, etc.
- L'information est remontée et transmise par le service Com de Smart (par exemple via la newsletter actuelle, ou une newsletter spécifique « appels à projets et marchés publics », avec les dates de clôture mises en avant, etc.).

Les membres du groupe de travail choisiront de restreindre ou élargir le champ de recherche par rapport à leur domaine de travail et leur connaissance du marché.

### **2.1 Entraide linguistique NL /FR/ EN pour l'accès aux appels à projets et marchés publics :**

Un groupe de travail composé par des membres néerlandophones et francophones (ou anglophones) qui s'auto-organisent pour s'entraider dans la recherche, la rédaction, et la participation des appels à projet dans une autre langue que leur propre langue maternelle.

Plusieurs groupes pourraient se constituer sur une échelle locale (ou par filière) et collaborer ensuite pour mutualiser les outils de travail et partager leur méthodologie avec d'autres groupes.

### **2. Achat collectif locale éco-solidaire**

Un groupe de travail sur échelle locale pourrait analyser les besoins en fournitures, matières premières et matériels des sociétaires. L'analyse peut concerner différents métiers ou se pencher sur les besoins d'une filière en particulier.

Le groupe de travail pourrait réfléchir à comment centraliser les demandes et prospecter des fournisseurs plus éthiques et équitables afin de créer des économies d'échelle et promouvoir des fournisseurs responsables.

Une sorte de centrale d'achat qui commence par des petits pas de proximité avec un ou des groupes de sociétaires qui s'auto-organisent.

### **3. Espace de mise en commun de services**

Les membres de Smart veulent apprendre à se connaître, ils sont très curieux de ce que font les autres. Au lieu d'acheter un bien ou un service chez un fournisseur quelconque, ils-elles préfèrent se tourner vers un-e autre sociétaire Smart. Il y a beaucoup de demande en la matière, mais aussi beaucoup de potentiel jusqu'à présent inexploité.

Actuellement la seule base de données (digitale) des membres et de leur offre est Smart Agora, mais le système est obsolète et ne reflète plus la multitude des profils et services présents dans la communauté Smart. L'idée n'est pas de refaire Smart Agora mais de trouver une alternative simple et viable, imaginé et structuré par les membres, dans laquelle chacun-e peut s'y retrouver facilement.

Un lieu, physique ou digital, où les membres peuvent mutualiser des biens ou services entre elles et eux. Cette plateforme peut se développer :

- en digital, via les outils en ligne mis à disposition par Smart (nuage, chat, pad) ou librement choisi par les membres.;
- dans un lieu physique où les membres du groupe auront l'habitude de se rencontrer.

Les type de biens et services mutualisés peuvent être de plusieurs type

- des services comme des ateliers, des formations, du coaching, etc.
- des outils de travaux à partager, à mutualiser.

Le groupe pourra choisir si la mutualisation et l'échange se font sur base volontaire, payante, sous forme de troc, à travers la création d'une "monnaie Smart".

Les membres du groupe pourront travailler sur comment organiser les informations (thématique, dimension géographique, besoin, offre...) et sur comment faire circuler l'information dans le monde digital (plateforme web, mailing, chat, etc.) ou dans les lieux (via des tableaux, des affiches, etc.).

Le groupe pourrait organiser des visites de lieux déjà existants qui mettent en place des systèmes similaires pour s'inspirer (par exemple Microfactory à Bruxelles, pour la mutualisation des outils de travail).

#### **4. Cartographie / inventaire / carnet d'adresse des initiatives de mutualisations de biens et services**

Des initiatives sont déjà existantes (Usitoo, Microfactory, etc) mais elles sont parfois peu connues, ou uniquement connues par un cercle restreint de personnes, alors qu'une communauté plus large pourrait en bénéficier.

Un groupe de travail pourrait développer une carte qui recense toutes les initiatives qui proposent une mutualisation de biens ou de services.

Le groupe de travail composé pourra choisir comment réaliser le travail :

- Quelle dimension géographique prendre en compte ? À échelle locale, régionale ou fédérale ?
- Quels outils pour quels métiers ? Faut-il se concentrer sur un seul métier ou élargir la recherche à plusieurs catégories ?
- Quels sont les critères de recherche les plus importants et utiles pour permettre de localiser rapidement les initiatives les plus pertinentes à ses propres besoins ?
- Comment rendre le travail visible et accessible par la communauté Smart : sera-t-il réservé aux sociétaires ? Sera-t-il disponible, sous quels formats ?
- Comment mettre à jour la carte, les équipements déjà répertoriés des salles, l'ajout de nouveaux espaces ?

Même si un groupe de travail décide de se pencher sur une seule ville (par exemple Bruxelles) ce travail pourrait attirer l'attention des sociétaires d'autres villes qui chercheraient occasionnellement des outils/services dans d'autres villes, ou qui pourraient décider de reproduire le groupe de travail sur leur territoire.

#### **5. Faciliter la prise en main des outils de support à l'accompagnement**

Il ne peut exister d'autonomisation et d'épanouissement des travailleur-euses sociétaires sans qu'elles et ils disposent d'une réelle capacité à utiliser avec aisance les outils et services Smart.

Les outils de support et d'accompagnement doivent répondre aux besoins et attentes de dizaines de milliers de membres d'âge, de qualifications et d'expériences variables, présent-es dans différentes villes et dans différents environnements professionnels.

Néanmoins ces outils (comme tout outil informatique) a besoin d'une phase d'apprentissage avant d'être maîtrisé parfaitement par les usager-es.

Certain-es sociétaires ont appris à bien encoder une note de frais ou une Convention de Droit d'Auteur assis à côté de sa-son conseiller-e, d'autres ont appris seul-es, au fur et à mesure que les besoins se sont présentés. D'autres encore ont été coaché par des ami-es/partenaires sociétaires de Smart qui connaissaient bien l'outil, et ce faisant ont appris aussi les astuces pour être plus efficaces, ou certaines règles liées au métier en commun. C'est l'accompagnement entre pairs qui permet de mieux s'emparer d'un outil dans un cadre plus agréable.

Le défi de ce groupe de travail est de réfléchir à une ou plusieurs solutions simples à réaliser qui permettrait de réduire le temps passé à chercher de

simples informations sans devoir solliciter forcément les conseiller·es : “moi, membre, je peux t’expliquer comment ça marche”.

Cela peut prendre la forme un tutoriel vidéo, d'une discussion web entre membres, ou d'un rendez-vous régulier et fixe, une sorte de *Repair Café* où chaque semaine les membres se retrouvent autour d'un café, et où les uns se mettent à disposition des autres pour les aider.