

SmartCoop SCES agréée

Rapport spécial relatif à l'agrément comme « entreprise sociale »

Annexé au rapport annuel de gestion, en vertu de l'article 6, § 2, alinéa 2 de l'arrêté royal du 28 juin 2019 fixant les conditions d'agrément comme entreprise agricole et comme entreprise sociale.

Le cadre juridique

Pour rappel, 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 a été 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 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 affirme 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.	Ce principe est repris 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 2022 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 et confirmé par l'AGE de 2022 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 aux Sociétaires.
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.

Un dynamisme soutenu au niveau de l'activité des sociétaires

L'activité économique des sociétaires de SmartCoop a connu une belle année en 2022, atteignant un niveau de chiffres d'affaires jamais atteint jusqu'ici par l'entreprise partagée : près de 190 millions d'euros.

Parmi les avancées notables en 2022 qui ont pu contribuer à ce dynamisme, soulignons la mise en ligne d'un guide d'utilisation pour rendre plus accessibles et claires les informations d'usage des outils Smart. Notre entreprise partagée propose des outils et services dont la prise en main et l'appropriation ne sont pas toujours évidentes. Comprendre comment les utiliser et quels règles ou principes les sous-tendent est pourtant essentiel, et cet effort repose aujourd'hui beaucoup sur l'appui des équipes de conseiller·es qui accompagnent les sociétaires au quotidien. Cela fonctionne, mais reste perfectible, comme l'ont d'ailleurs illustré certains retours collectés lors de la consultation sur l'accessibilité de la coopérative réalisée à l'été 2021. Smart a donc décidé de construire une base de connaissance où seront centralisés articles et documents utiles à la bonne compréhension de nos outils et services.

Relevons aussi l'expérimentation à Liège et Charleroi de nouvelles façons d'assurer le service de première ligne avec les membres. Un test de six mois a pris vie dans ces deux bureaux de Smart de mai à décembre. Des sujets clés sont remontés de cette expérience : la gestion collective ou personnalisée des activités, l'évolution du parcours sociétaire et l'animation de la vie locale dans les différentes villes où Smart est implantée. Le développement des sociétaires et de leurs activités au sein de l'entreprise partagée est au cœur de la démarche. De nombreuses pistes sont encore à explorer et à venir en 2023.

Dans la continuité du plan Corona initiée en 2020, Smart a poursuivi la mise en place des financements attractifs et accessibles en proposant un prêt aux membres, titulaires 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.

Les financements octroyés en 2022 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 et/ou de consolider leur développement. Au total, 59 projets ont été accompagnés pour un montant total des prêts de 165.708 €.

Enfin, parmi les missions de Smart figurent la nécessité de sécuriser le parcours professionnel de ses membres d'un point de vue réglementaire. Cette sécurisation se traduit par différentes actions dans différents domaines. C'est l'offre de formation des membres de la coopérative qui fait ici l'objet de notre attention.

Une particularité des métiers de la formation est la possibilité d'appliquer une TVA à 0% pour autant que la prestation réponde à une série de critères. Ces derniers ne sont bien entendu pas édictés par Smart mais bien par l'administration. L'entité Formateurs Associés, qui héberge une grande partie des activités de formation, permet d'appliquer cette exemption. Afin de sécuriser davantage les parcours, il est important que nous puissions visibiliser, collectivement, notre offre de formation. C'est pour cette double raison (sécurisation et visibilité de vos activités), que le site learning.smart.coop a été lancé au début de l'été 2022.

Ce catalogue donne accès à l'offre des formations produites et organisées par Smart sur base de l'offre des membres. Il est consultable par n'importe qui et permet à d'éventuel·les client·es de contacter les formateur·trices via un formulaire.

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, économique, fiscale et juridique

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

- En 2022, Smart a été l'employeur en Belgique de 20.031 personnes, soit une augmentation de 6,02% par rapport à 2021, leur permettant ainsi l'accès à la protection sociale des salarié·es. Ensemble, ils totalisent 203.122 contrats de travail, 637 758 jours de travail et 4 533 533 heures prestées, ce qui équivaut à **2.294 équivalents temps plein**.
- La création d'emplois durables de certains travailleurs de la coopérative. Au 31

décembre, il y avait 32 membres passés en CDI, dont 14 femmes et 18 hommes, et dont 21 temps pleins et 11 temps partiels.

- Poursuite de l'effort de formation pour l'ensemble des équipes des fonctions mutualisées (194 journées de formation ont été organisées pour un total de 301 participant.e.s) et des membres (89 journées de formation ont été organisées pour un total de 874 participant.e.s)
- Le service juridique de Smart est resté au service des membres pour régler des litiges, relire des contrats ou encore répondre à de nombreuses questions liées au droit social, fiscal, du travail, etc.

Favoriser la reconnaissance de notre utilité sociale et économique

- Relevons en particulier la décision de l'Office National de Sécurité Sociale (ONSS) de renouveler l'octroi à Smart (et à sa communauté de membres en Activité), d'une aide financière précieuse de près de 4,2 millions d'euros dans le cadre d'une mesure de soutien aux entreprises des secteurs les plus touchés par la crise du coronavirus. Au-delà du précieux soutien financier qu'elle a représenté, qu'une institution publique, aussi importante, qui plus est dans le secteur de l'emploi, prenne en compte les spécificités du modèle de l'entreprise partagée, est une véritable marque de reconnaissance de Smart et de son projet.
- Notons l'organisation de deux événements publics organisés dans le cadre de «Smart Talks» et visant à mettre en débat des sujets liés au monde du travail et de l'entreprise : le premier s'est tenu le mardi 3 mai 2022 et a porté sur l'enjeu de la diminution collective du temps de travail. Le second s'est tenu le mardi 22 novembre 2022 et a lui porté sur l'enjeu de la démocratisation en entreprise. Ce dernier s'inscrivait également dans l'organisation de la semaine de la transition économique et sociale de la région bruxelloise («shifting economy week»). A chaque fois, différents orateurs externes de qualité de la société civile et du monde institutionnel étaient présents ainsi qu'une petite centaine de curieux et curieuses.
- Au niveau international, Smart continue à participer activement au réseau CECOP et de coordonner le groupe de travail sur le futur du travail de l'ICETT (International Cooperative Entrepreneurship Think Tank) de l'ACI.
- 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. 12 publications ont été produites en 2022. Parmi celles-ci, « Introduction au Blockchain, du concept aux applications » par Victor Van Duijnen, « Gouverner le travail des plateformes » par Niccolò Cuppini, Mattia Frapporti et Maurilio Pirone, « En quête de démocratie : l'animation des cercles de sociétaires à Railcoop » par Justine Ballon, Marius Chevallier, Margaux Vastra, Dominique Guérrée, André Férole, Christian Roy, Fabrice Bellavista, « Architecte : du prestige de la profession à la réalité du terrain » par Eva Leblatier, « Travail e(s)t liberté : une antinomie ? » par Mariagrazia Cairo Crocco, « L'incapacité de travail en Belgique : un état des lieux critique » par Octave De Brouwer et Maxime Fontaine.

Afin de valoriser, le travail d'analyse et de publication de l'année, 5 conférences/débats en partenariat avec Saw-B se sont déroulées. Des formats variés ont été proposés en visio, en présentiel ou les deux. L'occasion d'aborder par exemple des sujets comme : « Comment développer des Territoires Zéro Chômeurs en lien avec l'économie sociale & solidaire ? », « Où disparaît l'argent public ? », « Les communs à l'aune des transformations du travail. », « Un logement pour toutes et tous ? ».

- 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.

Une programmation annuelle (2022-2023) d'ateliers a été mise en place 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.

La planification sur plusieurs mois a permis d'amplifier la réalisation des ateliers et la participation. Pour déployer plus fortement les initiatives de vie coopérative, des rencontres interservices permettent de projeter et planifier des actions à proposer aux membres en proximité (ateliers, rencontres, formations, échanges de pratiques...) en lien avec les antennes.

Enfin, des 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. En 2020, la rencontre a eu lieu sous un format caravane dans 3 villes en France et en Belgique. Depuis 2021, retour en fanfare à Sète pour Bigre ! du 22 au 26 août s'est tenue la Bigre Rencontre à Sète, près de Montpellier. Plus de 200 Bigristes, 80 animateur·trices, une centaine d'ateliers, de longues heures de débats et d'échanges, une matinée open Bigre avec des propositions libres sur place, 3 directs radio, 300h d'ensoleillement. Autant d'occasions de créer de la coopération.

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

- La généralisation du télétravail et la crise énergétique ont poussé la réflexion sur la réorganisation des 4.800m² du site de Smart à Saint-Gilles. Les objectifs affichés : rationaliser les espaces de travail pour réduire les coûts, favoriser de la transversalité entre membres et insuffler une nouvelle dynamique grâce à d'autres acteurs et actrices de l'économie sociale. Cinq espaces de travail pouvant chacun accueillir entre cinq et huit personnes ont été mis à disposition de ces derniers à prix avantageux. Les cinq premiers locataires à avoir investi les lieux en 2022 sont *Déclic en Perspectives*, *Coop IT Easy*, *Lita*, *Ciné Cité* et *Comme un lundi*.

La première est une asbl qui a pour mission de stimuler la capacité d'agir des jeunes en les aidant à créer des projets répondant à des enjeux importants de société. La deuxième est une coopérative engagée à soutenir les acteurs et actrices de l'économie sociale en participant à l'élaboration de biens communs numériques. Lita est une plateforme européenne d'investissements à impacts positifs. Comme Un Lundi est une association de réalisations sonores et visuelles autour des questions de société. Et Ciné Cité ambitionne de faire renaître à Bruxelles une offre de cinéma de proximité et décentralisée.

- 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 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. 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... Ce temps a permis de réaliser en 2022 un état des lieux de la démarche : clarifier et visibiliser les actions mises en place à la suite des réflexions menées par les différents groupes de travail. Les formes de participation ont commencé à évoluer en 2022 avec le lancement de SmartLabs. L'idée est aussi de faire évoluer nos pratiques en expérimentant d'autres formats qui puissent impliquer et faire participer une communauté aussi importante que celle de Smart dans la traduction concrète des attentes.

Dans la coopérative, par définition on parle beaucoup ensemble pour réinventer l'entreprise, imaginer notre futur collectif et tous les visages du travail. Transformer ces idées en actes est un objectif permanent, pour passer des concepts aux faits concrets. En septembre 2022, se lancent les SmartLabs. Dans la continuité de Smart in Progress, ces laboratoires de mise en pratique sont menés par et pour les membres. Ils ont pour ambition de donner les moyens aux sociétaires d'améliorer leur quotidien, à leur échelle, à travers la mise en œuvre de projets concrets en formant des laboratoires de co-production pour donner vie à des thématiques prédéfinies. 7 SmartLabs se sont lancés en fin d'année 2022 autour de thématiques comme «Allez plus loin avec

- une activité expérimentée», «Reconnaissance légale des artisan·es des entreprises partagées», «Bijouterie : optimisons le merchandising», ils porteront des fruits en 2023.
- 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 2022 et a émis différentes recommandations.
 - Le «plan Diversité», validé en décembre 2020 par la Région de Bruxelles-Capitale, s'est poursuivi en 2022. 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 2022, 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 2022 et qui seront déployées à partir de 2023. Plus d'infos: <https://kronik.smart.coop/bien-etre-au-travail-vos-conseillers-et-conseilleres-en-prevention/>
- La récupération mutualisée des créances des clients de nos sociétaires a généré, en Belgique uniquement, l'envoi automatique de 33.699 rappels de factures en 2022 pour un encours de créance moyen de 14.195.868 millions d'euros.