

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 :

<p>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.</p>	<p>Cf. Articles 3 et 4 des statuts de SmartCoop sur la finalité coopérative et valeurs et l'objet de la coopérative.</p>
<p>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.</p>	<p>Cf. Articles 3 et 4 des statuts de SmartCoop sur la finalité coopérative et valeurs et l'objet de la coopérative.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>En cas de démission, l'actionnaire sortant doit au maximum recevoir la valeur nominale de son apport réel.</p>	<p>Ce principe est repris à l'article 20 des statuts de SmartCoop.</p>

<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 2022 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 et confirmé par l'AGE de 2022 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>

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 et une volonté de poursuivre un accompagnement dans un cadre sécurisé et clarifié

L'activité économique des sociétaires de SmartCoop a connu une année 2025 soutenue, le chiffre d'affaires atteint par l'entreprise partagée de plus de 198 millions d'euros. .

Accompagner

Parmi les avancées notables en 2025 qui ont pu contribuer à ce dynamisme, soulignons le fait que le guide d'utilisation (guide.smart.coop) a été toujours plus alimenté en contenus pour favoriser une plus grande connaissance des outils Smart et autonomie des membres dans l'utilisation de ceux-ci (17 nouveaux articles publiés en 2025). Ce guide est de plus en plus consulté. 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.

Relevons que le développement des sociétaires et de leurs activités au sein de l'entreprise partagée est au cœur des priorités de Smart. 87 collègues conseiller-es accompagnent quotidiennement les milliers de titulaires des unités de production actives sur l'ensemble du territoire belge et dans un de nos 8 bureaux. Ils-elles agissent aussi de concert avec les collègues en charge de la vie coopérative ou de la formation pour déployer des actions dans ce cadre, notamment en matière de rencontres, de formations, de réseautage mais aussi de sessions pour comprendre et utiliser les outils proposés par Smart.

Relevons par ailleurs, les 408 sessions d'information qui ont été réalisées en 2025 pour donner l'information de première ligne à toute personne qui souhaite en savoir plus sur Smart et potentiellement rejoindre l'entreprise partagée. Ceci a notamment conduit à une augmentation de 974 nouveaux membres titulaires d'unité de production en 2025, amenant le nombre de titulaires actifs cette année à 21.585 dont 5.352 nouvelles et nouveaux.

Accompagnement entre pairs

Lancés au printemps 2024, les cycles de co-développement ont pris place dans notre coopérative. Cette méthode singulière met l'intelligence collective au service des projets individuels. Réunissant un groupe de pairs, le co-développement permet à chaque participant·e d'être tour à tour celui ou celle qui expose une problématique ou un besoin précis (concilier vie pro et vie privée, mieux communiquer autour de son offre, réorienter certains projets, etc.) et celui ou celle qui offre son écoute, son expérience et ses conseils. Cette démarche favorise les collaborations et l'apprentissage mutuel dans un cadre de confiance. Les premiers retours ont été tellement enthousiastes que le projet a été prolongé tout au long de l'année 2025.

Outil différent et approche similaire dans la volonté d'accompagner, le social business model canvas a été proposé. Testé lors de la journée «Rapoûlaedje» fin 2024, il permet de se questionner sur : *Comment développer son entreprise en intégrant les valeurs de la durabilité et en utilisant les bienfaits de l'intelligence collective?* Cet atelier apprenant permet de structurer ces idéaux pour les intégrer dans son activité, sans oublier les partenaires clés, la coopération et la segmentation client.

Former

Smart a poursuivi la mise en place des **financements** attractifs et accessibles en proposant un prêt aux membres 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. En 2025, il y a eu 67 prêts à taux 0% octroyés, pour un montant total de 219.949 euros.

Les financements octroyés en 2025 ont été utilisés à des fins d'investissements en matériels professionnels légers (caméra, ordinateur, appareil photo, moniteur vidéo...) mais également lourds (machine industrielle, batterie...) ainsi que pour des formations et des avances de trésorerie. Ces aides ont permis aux membres concernés d'investir dans la relance et/ou de consolider le développement de leurs activités. Au total, 70 projets ont été soutenus en 2025 grâce à un prêt à taux 0% pour un montant de 236.510€. Depuis le lancement de ce service, 253 projets ont été accompagnés pour un montant total des prêts de 1.001.063€.

Et grâce à un partenariat avec la Fondation Roi Baudouin, 15 artisan·es, céramistes, luthiers, vitraillistes, mosaïstes... ont reçu entre 3.500€ et 7.000€ chacun·e pour se former, s'équiper ou exposer. Pour un montant total de 78.910€.

Sécuriser

Nous poursuivons le travail de **sécurisation** de l'entreprise partagée, et de celles et ceux qui y agissent en adaptant les règles internes à l'écosystème réglementaire et une meilleure gestion de ses conséquences – deux conditions nécessaires à un modèle économique efficient où ce qui est mis en commun est choisi et non subi.

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 des activités), que le site learning.smart.coop a été lancé au début de l'été 2022 et dont le déploiement s'est poursuivi en 2023, 2024 et 2025 avec un chiffre d'affaires réalisé de l'ordre de 7 Mio d'euros en 2025.

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·rices via un formulaire.

Plus d'infos ici:

<https://kronik.smart.coop/decouvrez-le-nouveau-catalogue-learning-des-formations/>

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. 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 2025, Smart a été l'employeuse en Belgique de 21.509 personnes, leur permettant ainsi l'accès à la protection sociale des salarié·es. Ensemble, ils totalisent 222.421 contrats de travail, représentant 641.109 journées de travail déclarées ou 4.492.962 heures de travail déclarées, ce qui équivaut au total à **2.274 équivalents temps plein**.
- La création d'emplois durables de certains travailleurs de la coopérative. Au cours de l'année 2025, 30 membres ont été en CDI.

- Poursuite de l'effort de formation pour l'ensemble de l'équipe et des membres (90 journées de formation ont été organisées avec un total de 864 participant·es).
- Le pôle 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. 637 demandes/dossiers concernant des questions juridiques liées à l'activité de nos unités de production ont été traités en 2025.
- Relevons enfin la participation et contribution de Smart à l'expérimentation Territoire Zéro Chômeur Longue Durée (<https://www.objectifemploiembloux.be/>) dans la commune de Gembloux. Depuis 2023, Smart est en effet partenaire d'*Objectif Emploi Gembloux*, un projet sur le territoire de Gembloux visant à créer des emplois sur mesure et qui répondent à des besoins insatisfaits. Ce projet est subventionné par le Fonds Social Européen et la région Wallonne dans le cadre du programme "Territoire de Réparation par l'Economie Sociale" (TRES) pour une période de trois ans (2023-2026). Après quelques mois consacrés à l'identification des besoins principaux et la rencontre des acteur·rices du territoire de Gembloux, les premiers engagements ont été lancés. 11 postes ont été créés au 31 décembre 2025, dans des emplois variés : aide administrative pour les entreprises, création de lien social, upcycling, école des devoirs, formatrice pour permis de conduire théorique, agent de communication et brico-dépanneur. Ensemble, ils occupent 8,55 équivalents temps plein

Si Smart s'est investie dans ce projet, c'est pour apporter des réponses socialement innovantes aux enjeux complexes du monde du travail. Il s'agit de sortir d'une logique purement marchande qui veut à tout prix rentabiliser le travail. Nous prenons le pari d'effectuer un virage en liant la valeur du travail au temps investi, aux compétences, aux besoins collectifs, à la visibilité du travail du "care" (soins aux autres) souvent porté gratuitement par les femmes, à la préservation de l'environnement, etc. Ce projet, c'est un endroit où les compétences individuelles nourrissent le collectif : le cœur du projet politique de la coopérative Smart.

- **À l'automne 2025, 2.200 membres ont répondu à une grande enquête.** Parmi les résultats : 7,4/10 de satisfaction moyenne, 74% se projettent encore chez Smart dans 3 ans, 40% considèrent leur activité Smart comme principale. Des résultats qui ont nourri directement la préparation de la stratégie 2030.

En savoir plus : <https://kronik.smart.coop/resultats-de-lenquete-smart-votre-experience-pour-guider-lavenir/>

- **Réforme du chômage :** la réforme de l'assurance chômage portée par le gouvernement Arizona a constitué un tournant important pour Smart et sa communauté. Avec près de 30% de membres qui déclarent bénéficier d'allocations de chômage, la coopérative a été directement interpellée par les conséquences sociales, économiques et professionnelles de la limitation des allocations de chômage dans le temps.

Lors de l'annonce de la réforme au printemps 2025, Smart a dénoncé fermement l'appauvrissement de notre sécurité sociale et les choix politiques inadaptés aux réalités de travail contemporaines.

Par ailleurs, un important travail de coordination a été mis en place au sein des différentes directions de Smart.

Dès juin 2025, Smart a structuré son action autour de **quatre groupes de travail complémentaires**.

- Le premier, centré sur l'analyse, avait pour mission de décrypter la réforme, ses modalités d'application et ses effets concrets sur la vie et le travail des membres.
- Le second s'est concentré sur l'accompagnement, avec l'objectif de fournir les outils nécessaires aux conseillers et conseillères pour informer et orienter les membres concerné·es par la réforme.
- Un troisième groupe a porté le plaidoyer, en développant des actions politiques et une stratégie de communication externe.
- Enfin, un quatrième axe visait à anticiper et analyser les impacts de la réforme sur la coopérative elle-même pour permettre d'éventuelles adaptations.

Au fil des mois, ce travail collectif a permis de produire et diffuser une information claire et accessible à destination des membres, notamment via le guide d'utilisation. En interne, les conseiller·es ont été formé·es afin de renforcer leur capacité à répondre aux multiples situations rencontrées sur le terrain.

Des **moments d'échanges** sous forme de Let's Meet pour les membres ont été organisés dans nos différents bureaux avec nos équipes de conseillers et juristes en droit social. Au-delà du partage d'information, ces rendez-vous ont permis de rompre un certain isolement et de soutenir une dynamique collective face aux incertitudes générées par la réforme en proposant la poursuite des rencontres en groupe.

Enfin, une conférence a été organisée au mois de novembre intitulée "Gouvernement Arizona : précarité programmée, comment riposter?"

Au-delà de l'accompagnement, Smart a poursuivi et renforcé ses **actions de plaidoyer**. Interpellation des responsables politiques et concertations avec d'autres acteurs sociaux (CPAS, syndicats, etc.) : la coopérative s'est pleinement engagée pour défendre une vision inclusive de la sécurité sociale.

Smart a par ailleurs participé activement à la **manifestation nationale** du 14 octobre pour afin de défendre un projet sociétal qui respecte les parcours non-linéaires et protège les plus fragiles.

Cette mobilisation s'est également appuyée sur une consultation des membres. Une enquête menée auprès de plus de 2.200 sociétaires a permis de documenter finement les réalités vécues et d'alimenter les réflexions autour de la stratégie Smart 2030.

Face à une réforme qui fragilise de nombreux parcours, Smart a fait le choix de l'action collective, de l'analyse rigoureuse et de la solidarité. Une manière de rester fidèle à son projet : permettre à chacun·e de travailler dans un cadre sécurisé, malgré les transformations du monde du travail.

- La récupération mutualisée des créances des clients de nos sociétaires a généré l'envoi automatique de 36.393 rappels de factures en 2025
- **Depuis janvier 2026, la facturation électronique est obligatoire en Belgique** (pour les entreprises belges assujetties à la TVA). Smart a anticipé, adapté ses outils et géré la transition pour l'ensemble de ses membres. Le chantier s'annonçait colossal avec plus de 200.000 factures émises en 2025. Pendant ce temps, les membres ont pu continuer à travailler. C'est ça, l'entreprise partagée.

Favoriser la reconnaissance de notre utilité sociale et économique

- Notons le travail de Smart en matière de plaidoyer et la volonté de mettre la reconnaissance du modèle d'entreprise partagée à l'agenda des politiques. Les élections de juin et octobre 2024 (européennes, fédérales, régionales et communales) ont offert une opportunité pour faire entendre la voix des quelque 20.000 membres Smart qui, chaque année, optent pour le modèle d'entreprise partagée. Le pôle plaidoyer, chargé entre autres de faire reconnaître ce modèle dans les textes législatifs, est donc allé à la rencontre des partis politiques démocratiques du Pays et de leurs centres d'études. Café en main et convictions en poche, une piqûre de rappel a été faite sur ce qu'est Smart et son évolution au cours des vingt-cinq dernières années, avant de plaider en faveur d'une plus grande reconnaissance du modèle d'entreprise partagée dans les politiques publiques de soutien à l'entrepreneuriat. Des débats politiques ont été organisés à Bruxelles et à Gand: <https://kronik.smart.coop/quel-avenir-pour-lentrepreneuriat-6-partis-en-debat-chez-smart/>

Relevons qu'en Wallonie, Smart et son modèle d'entreprise partagée figure dans la déclaration de gouvernement comme un modèle à soutenir dans le futur: <https://kronik.smart.coop/lentreprise-partagee-promue-dans-laccord-de-gouvernement-wallon/>

En 2025, ce travail de reconnaissance du modèle d'entreprise partagée s'est poursuivi de plus belle afin d'assurer le suivi des engagements formulés durant la campagne électorale et dans les accords de Gouvernement et leur mise en œuvre concrète dans les politiques publiques.

Par ailleurs, le travail de reconnaissance du modèle d'entreprise partagée comme voie entrepreneuriale de référence se poursuit désormais aux côtés d'autres entreprises partagées partenaires. Dans cette perspective, une fédération des entreprises partagées est en cours de construction afin de porter une voix collective plus forte auprès des pouvoirs publics.

- Smart collabore activement avec différents partenaires (syndicats notamment) et s'implique dans différents réseaux dans le cadre de son travail de plaidoyer: Febecoop, SAW-B, Concertes, Coopkracht ou encore Beci.
- **Économie sociale & coopératives: les réseaux de Smart.** L'année 2025, proclamée Année internationale des coopératives par les Nations Unies (ONU), a constitué un moment charnière pour réaffirmer le rôle central du modèle coopératif face aux défis contemporains. Dans ce contexte, Smart a intensifié son engagement au sein de ses réseaux, tant à l'échelle Belge qu'à l'international, afin de promouvoir une économie fondée sur la solidarité, la démocratie et la coopération.

Dès janvier, Smart était invitée par le Conseil National des Coopératives et des Entreprises Sociales à se présenter lors de l'évènement de lancement de l'Année internationale des coopératives.

En octobre, la première édition de Coopday rencontrait un franc succès. Il s'agissait d'une collaboration entre Febecoop, Multipharma, P&V et Smart visant à promouvoir le mouvement coopératif et sa force en Belgique. C'est notre contribution pour plus de réseaux entre coopératives, pour mieux faire connaître les coopératives, et pour porter l'ambition que les coopératives sont plus qu'une alternative, elles sont le modèle du futur. Devant les enjeux actuels sociaux et environnementaux, pour garantir une société pacifiée, nos coopératives doivent prendre leur place dans l'économie. Après le succès de cette journée, nous œuvrerons pour cette mise en réseau et une seconde édition à venir.

Au niveau européen, nous mettons les ambitions et les défis du modèle coopératif à l'agenda en collaboration avec la Confédération Européenne des Coopératives de Production (CECOP). Fin octobre, de nombreux acteurs de l'économie sociale se sont réunis à Bordeaux où le Centre International de Recherches et d'Informations sur l'Economie Publique, Sociale et Coopérative (CIRIEC) organisait sa dixième conférence, poursuivi par le Forum mondial sur l'économie sociale et solidaire (GSEF). Cet événement, qui a rassemblé plus de 10.000 participant·es du monde entier, a constitué un espace privilégié d'échanges, d'inspiration et de coopération entre acteurs de l'économie sociale et solidaire.

Sur la scène mondiale, Smart a rappelé son implication aux côtés de l'Alliance coopérative internationale (ACI). Lors de nos interventions à la conférence mondiale à Delhi, nous avons pu transmettre des messages forts autour de l'inclusion, du leadership féminin et de l'impact social des coopératives. Début 2025, Smart était nommée présidente du groupe de travail ICETT (International Cooperative Entrepreneurship ThinkTank), ce qui nous permet de travailler encore plus activement à la promotion de modèles économiques durables. Ce groupe de travail est par exemple le moteur de la publication du World Cooperative Monitor, un outil de référence qui met en lumière l'impact des plus grandes coopératives mondiales. Ce dernier a été présenté fin 2025 lors du Sommet mondial de l'ONU sur le développement social à Doha, au Qatar. Grâce au CM50 Leadership Circle – un réseau réunissant des dirigeants de grandes coopératives internationales – Smart contribue également à faire émerger des priorités stratégiques telles que l'éducation coopérative et le développement de partenariats économiques.

Dans un contexte global marqué par de nombreuses crises – climatiques, socio-économiques et géopolitiques – il est de notre devoir de soutenir une forte ambition coopérative. Nous voulons montrer que l'économie sociale est la norme capable de concilier durabilité, justice sociale et paix. En travaillant ensemble au sein de nos fédérations et avec d'autres partenaires, nous renforçons les liens et garantissons une transition économique nécessaire. Smart continue ainsi de jouer un rôle pionnier au niveau national et international pour faire la différence aux côtés de ses partenaires du mouvement coopératif.

- **APMC: Résister grâce au savoir.** Depuis 2012, l'Association Professionnelle des Métiers de la Création (APMC), asbl historique liée à Smart, est spécialement affectée à la publication et à la diffusion d'analyses et d'études dans une démarche d'éducation permanente. Elle bénéficie pour ce faire d'une subvention accordée par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ses objets d'étude touchent aux politiques d'emploi, aux transformations du

monde du travail, à l'économie sociale, aux politiques culturelles, aux pratiques de mutualisation et de coopération ou encore à la sécurité sociale. L'asbl produit des contenus en vue d'alimenter la réflexion, de favoriser les débats et d'engager collectivement la défense des travailleur·ses.

En 2025...

- 16 publications: 15 analyses et 1 étude
 - 1 projection-débat: "Pas plus qu'à fond", un documentaire co-produit par Smart sur les paradoxes de l'autonomie dans les coopératives de travailleur·ses autonomes
 - 3 ateliers avec des partenaires, SAW-B et Ce Qui Nous Arrive
 - 4 discussions publiques
 - 5 rencontres "Let's meet!" sur les réformes du travail des arts et du chômage
 - 1 table ronde sur les réformes du chômage et des pensions
 - 1 conférence (un peu) gesticulée: le procès de Karl Marx face à l'écologie
 - 1 rencontre européenne dans le cadre du réseau CoopRoute.
- Une programmation annuelle d'ateliers a été mise en place pour partager et transmettre la culture coopérative, susciter la participation, la mise en réseau et faire avancer l'école de la coopération.

Des ateliers proposés aux sociétaires et aux personnes de l'équipe support pour diffuser la culture coopérative et comprendre nos fonctionnements coopératifs. Par exemple sur le sociétariat et les coopératives, sur l'histoire des coopératives, sur comprendre sa fiche de paye (et l'enjeu de la protections sociale), sur des thématiques 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 support. **300 événements organisés, des ateliers, des conférences, des Let's meet** sous forme de petit-déjeuner, lunch ou apéro... Parce qu'une coopérative, c'est aussi une communauté qui se retrouve.

Après avoir testé une journée Let's Coop, autour de l'assemblée générale, décentralisé dans 3 villes le même jour en 2023, nous avons poursuivi le principe de la proximité. En 2025, c'est l'arrivée de rendez-vous dans les antennes en amont de l'assemblée générale: les CoopInsides. 7 villes en 10 jours au mois de mai.

L'objectifs de ces rencontres: préparer l'assemblée générale de juin, partager des chiffres clés régionaux, rendre compte des projets en cours, parler de l'actualité. C'est un véritable temps de pause et de discussions avec l'équipe dirigeante de Smart. Plus spécifiquement un atelier était proposé sur modèle économique de Smart: «d'où vient l'argent et où va-t-il?»

La planification semestrielle en coordination avec les différents bureaux de Belgique a permis d'amplifier la réalisation des ateliers et la participation.

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

- Les 4.800m² du site de Smart à Saint-Gilles ont fait l'objet d'investissement en 2024 notamment au travers de la pose de panneaux solaires sur l'ensemble du site et de rafraîchissement/travaux à différents endroits. Par ailleurs, le travail de mise aux normes de l'électricité, de la sécurité incendie et des dimensions urbanistiques a fait l'objet d'une priorisation au cours de l'année et s'est poursuivi encore en 2025.
- Pour que la démocratie puisse s'exercer aussi en dehors des cadres de gouvernance, Smart met en place des espaces et processus participatifs pour tou·tes les sociétaires qui le souhaitent. Smart in Progress a marqué l'histoire de Smart permettant la création de la coopérative et en entretenant la démarche pendant 5 saisons.

Afin que les sociétaires se sentent plus libres de prendre des initiatives en étant acteur·rices de leurs besoins mais aussi pour développer une participation qui ne soit plus uniquement tournée vers la structure coopérative mais aussi vers d'autres dimensions, Smart a construit une offre sur la mise en réseau des membres et leur développement économique ainsi que sur leurs conditions de travail et protection sociale.

Cela passe par les SmartLabs, des laboratoires de mise en pratique qui existent par et pour les sociétaires 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.

Après 2 années et la rencontre d'une dizaine de groupes SmartLabs ("Psychopraticien·nes de Smart, unissez-vous", "Beeldende Kunsten", "Métiers du Bien-être", "Allez plus loin avec une activité expérimentée", "Reconnaissance légale des artisan·es des entreprises partagées", "Bijouterie : optimisons le merchandising") moins d'initiatives ont été prises en 2025 et le suivi a été ralenti sur cette dynamique. Rappelons que depuis le début, plus de 300 personnes ont manifesté leur intérêt, 200 personnes se sont réunies cumulant plus de 150 heures de rencontres.

Mais aussi en agissant sur les conditions de travail. L'émancipation des travailleur·ses, un objectif fondamental de Smart depuis sa création, passe indéniablement par une amélioration des conditions de travail et un accès élargi aux protections sociales.

À partir de 2024, Smart a mobilisé sa communauté pour agir collectivement autour de trois sujets prioritaires :

- L'amélioration des conditions de rémunération.
- La prévention des accidents de travail et du burn-out.
- Le renforcement de la protection sociale en cas de maladie.

Sondage, discussions plus approfondies lors d'ateliers et de SmartLabs dans différentes villes, aboutissant à 35 pistes d'actions et de revendications concrètes. La première assemblée des travailleur·ses a eu lieu le 14 novembre 2024 à Bruxelles a réuni des membres de la coopérative autour d'ateliers formatifs, de discussions et d'une séance plénière. 8 des 35 pistes d'actions ont été mises en débat et ont permis d'établir collectivement un cahier de revendications. Les revendications et les pistes d'actions construites en 2024 ont été examinées par le conseil d'administration de mai 2025. Elles viennent nourrir le travail sur la stratégie 2030 qui sera présenté aux sociétaires en 2026. Un second rendez-vous de l'assemblée devrait voir le jour.

En 2025, des membres actif·ves ont été formé·es aux méthodes d'actions collectives afin de faire aboutir les pistes d'actions identifiées notamment en permettant une auto-organisation des travailleurs et travailleuses de Smart dans l'amélioration des conditions de travail et protections sociales.

- 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 de Smart est constitué de trois sociétaires membres de l'équipe support, deux expertes accompagnantes, six sociétaires utilisateur·rices de Smart.

Le comité a poursuivi l'évolution de son mode de fonctionnement participatif, initié en 2024, en invitant systématiquement les demandeur·ses à participer activement aux réflexions sur les sujets qu'ils et elles soumettent. Cette approche vise à :

- enrichir les débats par la présence des personnes concernées
- assurer une meilleure compréhension des enjeux éthiques propres à chaque situation
- réduire le délai de réponse en permettant aux demandeur·ses de repartir avec une première idée des réflexions du comité
- ancrer davantage les réflexions du comité dans la réalité concrète

Au cours de l'année 2025, le comité a traité six sujets et a abouti à des recommandations pour quatre d'entre eux : suite des travaux sur les enjeux de l'intelligence artificielle pour la coopérative et ses membres, activités des travailleuses et travailleurs du sexe, les enjeux éthiques liés à des pratiques de soins non-conventionnels, activité de membres ayant des antécédents judiciaires. Après analyse, le sujet sur la gestion des conflits d'intérêt avec des mandats exercés dans la coopérative n'a pas donné lieu à une recommandation. Quant au sujet sur les discriminations et comportements problématiques, il doit encore être approfondi.

Le comité s'est réuni 7 fois en 2025, deux nouveaux membres l'ont rejoint. Il a également participé à une réunion inter-instances avec le Conseil d'administration, le Conseil d'entreprise, le Comité pour la prévention et la protection au travail et les directions de Smart (en octobre 2025), ainsi qu'au parcours d'intégration des nouveaux travailleur·ses de l'équipe support.

- Le "plan Diversité", validé en décembre 2020 par la Région de Bruxelles-Capitale, s'est poursuivi en 2025. 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 sont concernées.
- Smart, engagée avec CEASE dans la lutte contre les violences conjugales

CEASE (Engaging Actors in the Struggle against Domestic Violence) est le réseau belge des employeur·ses engagé·es contre les violences conjugales.

Au-delà de leurs impacts personnels et sociaux, plusieurs enquêtes montrent que les violences conjugales affectent la capacité de la victime à travailler, ainsi que celle de ses collègues: baisse de la productivité, augmentation de l'absentéisme, démission sans préavis... On sait également que le lieu de travail est parfois le seul espace d'interaction sociale pour les victimes en dehors de leur environnement domestique. D'où l'objectif du réseau CEASE Belgique, cofinancé par equal.brussels et coordonné par Pour La Solidarité (PLS): faire de l'entreprise un lieu sécurisant, de ressources et de soutien, pour les employé·es confronté·es à des violences conjugales.

Convaincue de l'importance de s'engager dans cette démarche, notre coopérative a rejoint le réseau CEASE en 2018. Plusieurs de nos salarié·es ont notamment suivi la formation proposée par CEASE afin de pouvoir être là pour les collègues qui en auraient besoin.

La mutualisation des moyens et des risques

Le service interne de prévention des risques professionnels (SIPP) est composé de plusieurs personnes et piloté par un conseiller en prévention niveau 1 conformément à la réglementation. Sa mission est de prévenir les risques professionnels de l'ensemble des travailleur·ses de Smart à travers l'élaboration d'un plan de prévention global mis en œuvre par l'employeur en concertation avec les représentant·es des travailleur·ses.

Sécurité au travail

À titre d'exemple, en 2025, Smart a travaillé sur la prévention des principales causes identifiées dans les accidents du travail que sont les risques de chutes et les risques liés à l'usage de machines. Le SIPP a suivi de plus près les métiers de jardinage et ceux liés au travail du bois en diffusant des consignes adéquates sur le guide et lors d'une nouvelle entrée chez Smart pour ces métiers. Le SIPP a également élargi la surveillance santé à l'inscription pour les métiers qui le requièrent. En 2025, près d'une soixantaine de nouvelles et nouveaux membres ont ainsi bénéficié d'une visite médicale.

Cybersécurité: ensemble, protégeons la coopérative

La multiplication des cyberattaques menace aujourd'hui tant les particuliers que les organisations, y compris les coopératives et entreprises d'économie sociale. Pour protéger les membres, client·es et fournisseur·ses, Smart a fait de la cybersécurité une priorité afin de renforcer l'effort déjà déployé.

Les cybercriminels exploitent souvent l'ingénierie sociale pour compromettre et infiltrer les systèmes. Qui n'a pas déjà reçu un mail ou SMS empruntant le logo et imitant parfaitement bien le style d'une entreprise avec une demande anodine? Un simple clic sur un mail de phishing peut être la première étape d'une attaque majeure. La vigilance de chacun et chacune est donc cruciale.

C'est pourquoi l'équipe support en charge de l'informatique se forme continuellement aux dernières technologies, notamment face aux défis posés par l'intelligence artificielle.

Mensuellement

L'antivirus qui protège 300 machines (postes de travail et serveurs) permet de bloquer...

- Plus de 30.000 menaces
- Près de 30.000 tentatives de phishing
- 6 malwares
- 237 sites web

En parallèle, le Firewall qui protège l'ensemble de notre réseau permet de bloquer...

- 16.000 menaces
- 3.500 accès à des sites web malveillants ou compromis
- 35 programmes malicieux

Pulso: une assistance psy 24h/24h et 7 jours/7

Divorce, deuil, surmenage parental, addiction, difficultés professionnelles...les aléas de la vie sont parfois tels qu'ils peuvent mettre en péril l'activité professionnelle. Avec, à la clé, encore plus de stress et de mal-être. C'est un cercle vicieux. Pour tenter d'y remédier, il est primordial de pouvoir déjà en parler.

Voilà pourquoi Smart a entamé un partenariat avec Pulso Group en mars 2024. Il permet à tout·e membre de la communauté d'être mis·e en relation avec un·e de leurs psychologues, gratuitement et anonymement.