

Caravane Coop – Résumé des discussions de la table 3

« Une gestion administrative simple et efficace des coopérateurs »

La Caravane est un projet convivial consacré aux coopératives citoyennes et aux porteurs de projets coopératifs. A l'occasion d'une halte, les acteurs du monde coopératif se rassemblent autour d'un expert et d'un lunch en vue de s'informer sur un sujet qui les concerne, et, s'ils le désirent, de témoigner et d'échanger leurs opinions et pratiques. L'agenda des lunches se construit sur base des sujets plébiscités par les coopératives elles-mêmes.

Le thème de cette caravane en ligne du 17 juin 2021 portait sur l'intégration des coopérateurs. Sur le principe du forum ouvert, 3 salles virtuelles avec 3 questions ont été organisées. (1) Comment maintenir l'implication des coopérateurs dans la vie de la coopérative ? (2) Comment réussir un appel public à l'épargne en impliquant ses coopérateurs ? (3) Quelle gestion administrative simple et efficace des coopérateurs ? Ce résumé compile les questions et les réponses qui ont émergées durant les discussions de la salle 3.

1. Intervenants de la salle 3

- Virginie Dewulf – Coop IT Easy
- Jean-Philippe Habran – Agricover
- Jacques Debry – Febecoop Wallonie-Bruxelles

2. Questions/réponses et discussions

Le forum ouvert s'est tenu sur une heure. Les participants étaient invités à circuler entre chaque salle virtuelle organisée pour l'occasion. Les propos recueillis constituent par conséquent une voix commune regroupant les paroles de chacune et chacun. Ils sont divisés en trois catégories, (1) Problèmes de la gestion administrative quotidienne, (2) Outils et services de gestion et (3) Questions techniques et d'approfondissement. Les échanges ont pu également se faire sur base de questions envoyées quelques jours avant l'événement.

2.1. *Problèmes de la gestion administrative quotidienne – Questions générales et cas précis*

Question 1: Qu'est-ce qui pose le plus de problème dans la gestion administrative des coopérateurs ?

Il est difficile de détenir un registre des coopérateurs avec **des informations complètes**. La gestion d'un registre des coopérateurs n'est pas évidente car elle est liée à l'exigence de ce que la loi pose à ce propos (l'identité précise des personnes, le nombre de parts par type de coopérateurs, un historique des versements etc.). Une première difficulté, c'est de ne pas oublier tout ce qui doit apparaître dans ce registre.

Sur le plan juridique, la détention de ces données est particulièrement importante en coopérative. Car il y a une variabilité des types de coopérateurs selon les capitaux engagés. **Les parts sont donc variables et par ailleurs nominatives**. Ces deux contraintes amènent finalement à **l'obligation d'avoir un registre** bien ficelé.

Quant à la compilation de ces informations, le **format électronique tableur** Excel est souvent le plus **utilisé**. Au-delà de la constitution d'un bon registre, **la gestion des données** peut s'avérer d'autant plus **compliquée** si les coopérateurs n'envoient **pas toutes les informations demandées**. Un bulletin de souscription est nécessaire pour avoir une garantie de transmission des données. Sans adresse email et postale, il y a bien évidemment un problème lors de la convocation des personnes pour les AG.

Enfin, le **caractère privé** des données enregistrées ajoute une difficulté de gestion. Le **RGPD impose une sécurisation du registre, une traçabilité** etc. Dans les grandes coopératives, ça va avoir des répercussions importantes. Car il faut d'une part gérer un nombre très important de données et d'autre part les sécuriser de manière optimale pour être en règle. Le registre va par exemple être enregistré régulièrement en de multiples serveurs informatiques pour éviter une fâcheuse perte. Par écrit, on va également émettre un certificat papier au coopérateur une fois qu'il est admis par le CA. Tout cela permet d'avoir des garantis de respect des données privées.

Question 2 - Par essence, un fichier Excel peut être modifié. Or, le registre est censé être non falsifiable... Est-ce que le registre Excel est donc acceptable légalement ?

Sur le plan administratif, une sauvegarde du registre en format PDF non-modifiable (sur serveur local) et une autre sur un cloud est une chose utile. Ce registre est le document officiel. A côté, on peut utiliser un tableur Excel pour travailler et modifier le registre et il constitue alors une copie de registre pour les besoins de la gestion quotidienne.

Question 3 – Comment gère-t-on l'accès au registre ? En interne, qui a accès à ses données ? Combien de personnes ?

Chez Agricover, le fichier de base est accessible à toute l'équipe. Ce fichier va reprendre des données « client ». La personne qui vient au magasin est-elle bien coopératrice et a-t-elle donc droit à un pourcentage comme prévu ? Voilà le genre de question qui nécessite un accès restreint à certaines données du registre. Par contre, le registre « officiel » en format PDF n'est accessible que par une personne. Cette procédure est clairement inscrite dans les statuts.

Cette gestion en interne se décide collectivement. Cela peut devenir vite un problème si tout le monde a un accès au registre officiel. Les procédures d'organisation interne sont donc nécessaires pour limiter l'accessibilité aux données à caractère privé. Certaines données doivent rester confidentielles et d'autres peuvent être utilisées pour le bon fonctionnement quotidien de la coopérative. En principe, l'accès aux données confidentielles est légalement réservé à l'organe d'administration mais celui-ci peut donner des délégations. Tout cela se décide et s'écrit surtout dans les grosses coopératives.

Question 4 – Est-il vrai que tout coopérateur peut venir consulter le registre électronique des coopérateurs ? Comment gérer ce genre de demande ?

Le code prévoit que ce registre est consultable. Dans les faits, les personnes vont avant tout demander un accès à leurs propres données. Cette accessibilité doit être donnée pour qu'une personne puisse vérifier ses données personnelles. Mais le reste du registre ne doit pas être consultable. Attention que, un coopérateur dans sa catégorie de titre de part peut avoir accès légalement aux données des autres coopérateurs de sa catégorie de titre. Il s'agit bien d'un droit

d'accès ou de consultation et non de copie. C'est inscrit dans le code. Techniquement, ça demande un travail de compilation différenciée du registre.

Question 5 – Que faire si la personne ne transmet toutes les données demandées ou la modification de celles-ci ?

Une coopérative n'est pas responsable des modifications de données qu'une personne ne lui communique pas (ex : Une personne n'a pas communiqué son changement d'adresse et se plaint qu'elle n'est pas invitée à l'Assemblée générale). La coopérative ne peut pas être tenue pour responsable. Par prévoyance, il peut être judicieux lors de l'inscription de la personne de l'informer de sa responsabilité d'informer la coopérative en cas de modification de l'adresse postale ou de toute autre donnée personnelle.

Question 6 – Que faire des dossiers de coopérateurs ayant quitté la coopérative? Faut-il les conserver ? Combien de temps ?

Les données reprises (remboursement de part etc.) de cette personne partie seront mises à jour (date de départ de la coopérative) et gardées comme telles ad vitam pour l'historique. Plus précisément, il faut très certainement garder l'historique des parts puisqu'il concerne le capital de la coopérative. Quant au dossier « administratif » du coopérateur, si la coopérative en dispose d'un, il peut être détruit. Par contre l'inscription dans le registre doit être conservée pour l'historique.

Question 7 – Le numéro du registre national de la personne est-il une donnée obligatoire à inscrire dans le registre de la coopérative ?

Le nom, prénom et le domicile du coopérateur doivent être mentionnés mais pas le numéro de registre national. A ce propos, la demande du registre nationale est illégale dans ce cadre. La loi ne l'exige pas. Pour les personnes morales, il faut la dénomination, l'adresse du siège et le numéro d'entreprise.

2.2. Outils et services de gestion

Question 8 – Quels outils/logiciels informatiques utilisez-vous pour gérer les coopérateurs d'un point de vue administratif ?

La sécurisation informatique reste un point compliqué même avec toutes une série de précautions prises (ex : Agricover qui utilise un tableur n'a pas encore une sécurité optimale de ses données).

Coop IT Easy propose un produit qui aide à répondre aux diverses difficultés émises. Pour le présenter, voici un cas précis :

1. Une personne veut devenir coopératrice.eur. Elle suit une série d'information et se rend sur le site internet géré par le logiciel. La personne remplit alors un **bulletin d'inscription et de souscription** avec une série de données obligatoires. L'avantage de cette version électronique est de rendre obligatoire l'inscription des différents champs d'écriture. Sans cela, l'envoi de la fiche est impossible.
2. La demande est alors créée et la fiche est directement enregistrée dans le logiciel (identité de la personne, les parts souscrites etc.). **Une validation manuelle doit être faite pour finaliser la démarche.** Cette validation équivaut à l'acceptation de la personne par le CA. Une fois qu'on clique/valide la personne est considérée comme coopérateur.rice dans le logiciel.

3. **Automatiquement** après cette validation, la personne reçoit un **email avec les instructions de paiement** contenant le numéro de compte bancaire et une demande de communication structurée. Cette communication structurée permet au logiciel de lier la personne au versement et d'encoder automatiquement une ligne dans le registre des parts. La date effective de prise de part(s) correspond alors à la date de paiement.
4. **Un certificat est ensuite envoyé par email sous format pdf** au coopérateur reprenant toutes les informations de capitalisation. On peut ajouter la signature du président du CA sur ce certificat pour une complète mise en bonne et due forme.

Le logiciel permet donc d'automatiser quelques démarches. Mais il faut toujours faire le suivi des paiements et s'assurer que les gens aient bien compris la procédure. Des rappels sont parfois nécessaires. Il y a donc toujours pas mal de choses à gérer. Cela sera surtout compliqué lorsque la coopérative est constituée d'un grand nombre de coopérateurs. Malgré l'automatisation, le suivi reste nécessaire avec des flux entrants/sortants récurrents. Cela étant, sans logiciel, ce serait une mission quasi impossible.

Pour les coopératives éligibles au tax-shelter¹, les coopérateurs peuvent bénéficier de la réduction d'impôt s'ils gardent leurs parts durant 4 ans. Cela demande une gestion supplémentaire des coopératives puisqu'elles sont tenues d'envoyer chaque année une attestation à leurs coopérateurs. Le logiciel de Coop IT Easy permet aussi de générer et d'envoyer automatiquement ces attestations.

Niveau sécurité, la gestion des données est liée à un accès sécurisé. La personne doit détenir cet accès avec identifiant et mot de passe. Là il faut un suivi régulier en interne pour savoir qui détient l'accès pour éviter que des personnes qui quittent la coopérative emportent avec eux les accès. Le fait donc d'avoir un outil comme celui-ci ne résout pas toutes les questions de sécurisation des données. Aussi, le logiciel fait des sauvegardes automatiques deux fois par jour sur des serveurs différents placés géographiquement en des lieux différents.

Enfin, en ce qui concerne la comptabilité, le logiciel propose aussi une gestion comptable des coopérateurs. L'outil génère automatiquement des écritures comptables qui sont à gérer avec le comptable de la coopérative. Ça permet de faciliter le suivi.

Question 9 – Comment a-t-on accès au logiciel proposé par Coop IT Easy ?

Via la plateforme du label « Financité », on peut avoir accès au logiciel mais sans l'option « taxshelter » qui n'est pas disponible dans cette version. Les modalités sont à voir directement avec Financité avec toutefois la condition d'être labellisé « Financité ».

Sinon, le logiciel peut être accessible en direct via Coop IT Easy,. Coop IT Easy fera une offre (demande à faire à info@coopiteasy.be) et un devis sera proposé. La mise en place de l'outil est payante ainsi que l'hébergement des données sur serveur.

Question 10 – Comment se réalise/passe le transfert de données basées un programme « classique » vers le logiciel de Coop IT Easy ?

¹ Vous pouvez bénéficier d'une **réduction d'impôt** en investissant dans : une **petite entreprise débutante** (Tax Shelter start-up) et/ou une **petite entreprise en croissance** (Tax Shelter scale-up). La réduction d'impôt est de : **30 %** ou **45 %** du montant investi dans une petite entreprise débutante (en fonction du type d'entreprise) ; **25 %** du montant investi dans une petite entreprise en croissance.

En étant labélisé « Financité », il faut s'adresser directement au gestionnaire de la plateforme « Financité » pour voir si un support est prévu pour ce transfert de données.

En passant directement par Coop IT Easy, la mise en place de l'outil comprend un import de l'historique des données. Les données actuelles vont donc être revues par le logiciel et intégrées dans le format prévu par celui-ci. Bien sûr, pour rappel, il est important que ce registre reprenant les données soit rigoureusement complété. Si ce n'est pas le cas, le transfert vers le logiciel de Coop IT Easy va souvent relever des manquements (découverte de parts impayées etc.) et un travail de révision doit alors être fait par la coopérative pour être à jour. Etre rigoureux dès la création d'une coopérative facilite grandement le travail.

Question 11 – Quand on a un registre électronique, est-ce qu'il faut avoir une signature écrite du coopérateur ? Ou le fait qu'il remplisse un formulaire en ligne est suffisant ?

La signature dans le registre n'est pas nécessaire. Mais il faut une preuve de souscription inscrite/formalisée lors de l'inscription du coopérateur.

Dans le processus prévu par le logiciel de Coop IT Easy, la signature du coopérateur n'est jamais récoltée. Par contre, sur la demande de souscription, le coopérateur doit attester, en cochant des petites cases, qu'il a pris connaissance du ROI et des statuts. Ces cases cochées sont conservées dans sa demande en guise de « signature » et d'engagement. Combiné au versement de la part, on a une garantie de la responsabilité du coopérateur. A ce moment-là, la signature n'est plus nécessaire.

De plus, le paiement de la part est une preuve certaine de la souscription de la personne.

2.3. Questions techniques et d'approfondissements

Question 12 – Comment permettre à un pourcentage de coopérateurs (prévu dans les statuts) de pouvoir introduire un point à l'ordre du jour de l'AG, voir provoquer une réunion de l'AG ?

C'est à prévoir dans les statuts. Si au moins « x » % de personnes/coopérateurs peuvent introduire un point ou provoquer une réunion, c'est à prévoir et à inscrire dans les statuts. Tout est possible. Au niveau des formalités administratives, soit elles sont également inscrites dans les statuts, soit dans un règlement d'ordre intérieur. Mais il n'est pas obligatoire de prévoir ces formalités. Ce qui compte, c'est d'inscrire que la démarche est possible dans les statuts et finalement peu importe comme on le prouve. Bien évidemment, c'est plus facile si une procédure est clairement définie.

Question 13 – Quelles sont les obligations administratives et fiscales en cas de décès d'un coopérateur ?

Tout va dépendre de la succession de la personne. Si un coopérateur décède, la coopérative doit en être avertie. Sans cette information, la coopérative ne peut rien faire. A priori, il n'y a pas d'obligation mais il y en aura selon l'attitude des héritiers. A nouveau, la coopérative pourra réagir adéquatement si une indication à ce propos a été faite dans les statuts. S'il y est indiqué que la part est liée à la personne, alors la coopérative doit rembourser la valeur de la part aux héritiers. C'est une règle similaire en cas de démission.

Question 14 – Que faire si on a perdu la trace d'un coopérateur alors qu'il a toujours de l'argent dans une coopérative ? On suppose qu'il est décédé, qu'aucune adresse n'est valable et qu'il n'y a aucun contact possible avec les héritiers.

C'est difficile de faire quelque chose. La coopérative peut toutefois envoyer une série de courrier faisant preuve de sa bonne foi. Mais elle ne pourra pas faire plus et devra donc laisser la situation «dormante ». Encore, il existe un moyen d'anticiper ce problème par une inscription dans les statuts. Mais il sera surtout intéressant pour les très grosses coopératives. Il s'agit de mettre en place la clause de qualité qui permet d'imposer une condition pour être coopérateur/associé (par exemple, être client du magasin de la coopérative). Cette condition permet alors de rédiger la clause de qualité et d'y ajouter, par exemple, qu'un coopérateur qui n'a plus été client du magasin depuis « x » temps perd sa qualité de coopérateur/associé. Et de facto, si une personne décède, elle ne sera plus cliente jusqu'à la limite de temps définie et elle sera radiée du registre. C'est une astuce légale. Comptablement, si personne ne réclame rien, vous inscrivez ces parts dans les dettes du passif du bilan comptable pour préserver les droits des personnes.

Question 15 – Quel est le statut accepté par l'ONEM de coopérateurs chômeurs ?

Le statut est en effet un élément difficile à gérer pour des futurs souscripteurs/coopérateurs. Cela étant, il n'y a pas d'incompatibilité entre le fait d'être chômeur et coopérateur. Il va y avoir un problème si dans les statuts il est indiqué que le coopérateur est obligé, ou du moins prend l'engagement, de travailler dans la coopérative à titre bénévole. A ce moment-là, ça devient compliqué sur le plan institutionnel car un chômeur a des obligations légales qui se combinent difficilement avec le travail bénévole².

² La question du bénévolat est complexe techniquement et fera l'objet très certainement d'une future coopérative. Car, pour l'instant, le travail bénévole est interdit dans une coopérative depuis la modification du code des sociétés.