

## Rapport annuel 2011-2012

### CHAIRE DES CAISSES POPULAIRES ACADIENNES EN GESTION DES COOPÉRATIVES

#### 1. BILAN

La Chaire a pour mandat principal de développer « de nouvelles connaissances par le biais des études portant sur des thèmes innovateurs dans le domaine de la gestion des coopératives, le transfert de ces connaissances aux institutions ou intervenants intéressés pour renforcer leurs pratiques dans les diverses sphères d'activités de l'économie ». Ce septième rapport annuel présente les principales réalisations du titulaire.

##### a) Objectifs fixés en 2011-2012 et résultats obtenus

- La première enquête sur la satisfaction et l'engagement des employés de la Fédération des caisses populaires acadiennes (FCPA) a été administrée en mars 2012. Un rapport a été présenté aux dirigeants et aux employés de la FCPA.
- Le développement de l'*Outil d'évaluation et de planification du développement coopératif durable* est complété. Un atelier de formation regroupant près de 100 délégués des coopératives de consommation membres de Coop Atlantique s'est tenu au campus de Moncton en mai.
- Le colloque *Moncton 2012 : Gérer la distinction coopérative* organisé dans le cadre de l'Année internationale des coopératives s'est tenu à Moncton du 29 février au 2 mars. Près de 120 personnes ont participé à cet événement. La majorité des conférences et communications présentées sont disponibles à l'adresse suivante : <http://www.umoncton.ca/umcm-ccpage/moncton2012>.
- Les travaux du comité consultatif du Sommet international des coopératives qui se tiendra à Québec du 6 au 11 octobre 2012 s'est terminé en février. Cette information a servi au comité organisateur dans la construction du programme.
- Le numéro thématique en gestion des coopératives de la Revue de l'Université de Moncton a été publié en décembre 2011. Il est disponible à l'adresse suivante : <http://www.erudit.org/revue/rum/2010/v41/n1/index.html>.

Les sections suivantes présentent le travail effectué selon le domaine d'intervention de la Chaire.

##### b) Activités de RDC

- Programmes et projets principaux

En collaboration avec Luc Thériault et Lucia Tramonte de la University of New Brunswick, les données de l'enquête sur la loyauté des membres des caisses populaires acadiennes ont été utilisées pour analyser les déterminants de leur loyauté perçue et réelle. Traditionnellement, les

recherches portaient sur la loyauté perçue (les intentions d'acheter les services) plutôt que sur la loyauté réelle (les achats de services effectués).

En collaboration avec les professeurs Izold Guihur, Gilles Marcoux, Abdelhadi Naji et Alidou Ouedraogo de la Faculté d'administration, une première version de l'instrument d'évaluation de l'engagement et de la satisfaction des employés de la Fédération des caisses populaires acadiennes a été administrée. Deux étudiants du programme de MBA travailleront sur ces données durant la prochaine année universitaire. La vérification de différentes hypothèses pourra ainsi s'amorcer ainsi que la publication de textes scientifiques.

En collaboration avec Coop Atlantique, le travail de développement d'un *Outil d'évaluation et de planification du développement coopératif durable* s'est terminé. Ce travail est mené avec deux chercheuses de la *Mount Saint-Vincent University*, Leslie Brown et Elizabeth Hicks, et trois intervenants de Coop Atlantique (Léo LeBlanc, Secrétaire général et VP ressources humaines, Monique Bourque, directrice au service du marketing et de la communication, et Roméo Cormier, directeur des affaires publiques). Il est appuyé financièrement par le Conseil de recherche en sciences humaines (CRSH) par l'intermédiaire de l'Alliance de recherche universités - communautés (ARUC) - Réseau de recherche pour mesurer la différence coopérative. Nous en sommes au développement d'une version Web de l'outil dans les deux langues officielles. Il sera utilisé dans le réseau des coopératives de consommation à compter de septembre 2012. Cet outil est accompagné de deux enquêtes : une sur l'engagement des employés et une sur la satisfaction des membres et des clients.

- Diffusion de la recherche

Voici la liste des textes publiés durant l'année :

- « A Participative Approach to Developing a Social Accounting and Planning Tool for Co-operatives : The Consumer Co-operative Sustainability and Planning Scorecard », dans S. Novkovic et L. Brown (dir.), *Social Economy: Communities, Economies and Solidarity in Atlantic Canada*, Sydney: Cape Breton University Press, 2012, 138-158. (avec L. Brown et E. Hicks). (A)
- « Contribution de la coopération, de l'économie sociale et des entreprises collectives dans le développement territorial des Îles Lamèque et Miscou en Acadie du Nouveau-Brunswick », *Revue de l'Université de Moncton*, 2010, 41(1), 49-81. (avec Omer Chouinard, Maurice Beaudin, Gilles Martin et Pricette Donovan-Vinagbe, Université de Moncton) (A)
- « Démocratie coopérative et restructuration : analyse de l'exercice de réflexion du Mouvement des caisses populaires acadiennes », *Revue de l'Université de Moncton*, 2010, 41(1), 149-170. (A)
- « Liminaire » du numéro thématique « Les défis de la gestion des coopératives : contexte socio-économique et adaptation », *Revue de l'Université de Moncton*, 2010, 41(1), 1-4.
- « The effect of service employees' competence on financial institutions' image: benevolence as a moderator variable », *Journal of Services Marketing*, 2011, 25(5), 349 - 360. (avec Nha Nguyen, Université de Moncton) (A)

« Les perceptions d'identité sociale d'entreprise et la confiance du client dans le renforcement de sa fidélité : un modèle causal dans les services financiers », 36<sup>e</sup> congrès annuel de l'Administrative Sciences Association of Canada / Association des sciences administratives du Canada, Montréal 2011, proceedings/actes. (avec Nha Nguyen et Gaston LeBlanc) (A)

Voici la liste des communications présentées durant l'année :

« Loyauté perçue et réelle dans les coopératives de services financiers », communication présentée au Colloque international spécial sur la recherche et les études en coopération, Montréal, 24-27 juin 2012. (avec L. Thériault et L. Tramonte, University of New Brunswick)

« Crise forestière, coopérative et ancrage territorial : le cas de la coopérative des travailleurs forestiers de McKendrick », communication présentée au Colloque international spécial sur la recherche et les études en coopération, Montréal, 24-27 juin 2012. (avec Omer Chouinard, Université de Moncton et Dominique Simard, Université d'Ottawa)

« Analyse comparative de la situation de trois coopératives acadiennes œuvrant dans le secteur des ressources naturelles : facteur d'adaptation et de résilience », communication présentée à la 5<sup>e</sup> Conférence de l'Association de recherche sur les organismes sans but lucratif et sur l'économie sociale, Waterloo, 30 mai - 1<sup>er</sup> juin 2012. (avec Omer Chouinard, Université de Moncton)

« Surveying Social Enterprises in New Brunswick » communication présentée à la 5<sup>e</sup> Conférence de l'Association de recherche sur les organismes sans but lucratif et sur l'économie sociale, Waterloo, 30 mai - 1<sup>er</sup> juin 2012.

« Qu'est-ce qui explique la loyauté des utilisateurs de services financiers en ligne ? », communication présentée au colloque *Moncton 2012 : Gérer la distinction coopérative*, Moncton, 29 février - 2 mars 2012 et au colloque *Management des services en période de turbulence globale* organisé dans le cadre du congrès de l'Acfas, Montréal, 7 mai 2012. (avec Rhiad Ladhari, Université Laval)

« Crise financière et encadrement de la capitalisation des coopératives de services financiers », communication présentée au colloque *Management des services en période de turbulence globale* organisé dans le cadre du congrès de l'Acfas, Montréal, 7 mai 2012.

#### c) Autres activités

- Services à la collectivité, etc.

En collaboration avec la Coopérative de développement régional - Acadie (CDR-Acadie), la Chaire a participé à l'organisation d'un 7<sup>e</sup> forum annuel sur le développement coopératif en Acadie. Les thèmes à l'étude étaient : l'Année internationale des coopératives, l'intérêt pour une École des jeunes créateurs de coopératives et le potentiel des produits forestiers non ligneux. Cette activité s'est tenue les 6 et 7 novembre 2011 à Bathurst. J'y ai déposé un rapport sur les facteurs de réussite en développement coopératif. Ce rapport a été rédigé en collaboration avec le directeur général de la CDR-Acadie, Monsieur Melvin Doiron, et est disponible dans le site Web de la Chaire.

La négociation entre le Conseil canadien de la coopération et de la mutualité (CCCM) et la *Canadian Co-operative Association* dans le but de créer une organisation coopérative nationale bilingue s'est poursuivie. Un rapport a été présenté à chacune des assemblées annuelles des organisations en juin 2011. La proposition de créer une nouvelle organisation nationale a été

adoptée. Il reste à mettre en œuvre cette entente. J'interviens à titre d'expert externe au comité conjoint de partenariat. Ce travail continuera l'année prochaine. Une nouvelle commandite de recherche sera signée à cet effet.

Voici les autres services à la collectivité réalisés durant l'année :

- développement en collaboration avec la Fédération des caisses populaires acadiennes, la CDR-Acadie et Coop Atlantique d'un guide d'initiation à la coopération pour les élèves des écoles secondaires acadiennes des Maritimes. Il s'agit d'une adaptation au contexte acadien d'un outil pédagogique développé par l'Ontario Co-operative Association ;
- dans le cadre de l'Année internationale des coopératives, publication dans l'Acadie Nouvelle d'une chronique mensuelle sur la coopération. Cette entente se poursuivra jusqu'en décembre 2012 ;
- membre du Comité ad hoc du Sénat académique sur l'évaluation et la formulation de recommandations sur la viabilité de certains programmes de l'Université de Moncton (depuis février 2011) ;
- co-président du comité consultatif sur l'entreprise sociale et les fonds d'investissement communautaire de la Société de l'inclusion économique et sociale du Nouveau-Brunswick (depuis janvier 2011). Le rapport de ce comité de travail a été déposé au conseil d'administration de la Société en mars 2012. Les efforts de promotion des recommandations du rapport dans l'appareil gouvernemental se poursuivent ;
- membre du Comité de révision de la Loi sur les associations coopératives du Nouveau-Brunswick (depuis mai 2011). La consultation du secteur coopératif sur les changements proposés à la loi se fera durant la prochaine année.

J'ai accepté d'intervenir dans différents forums et activités sur diverses thématiques : phases de développement coopératif en Acadie, développement régional, étapes de développement d'une entreprise de l'économie sociale, rôle des caisses populaires dans le développement coopératif.

#### d) Financement

Depuis les débuts de la Chaire, la Fédération des caisses populaires acadiennes assume le financement de base de ses activités. Cette année, l'organisation du colloque *Moncton 2012 : Gérer la distinction coopérative* a mené à un élargissement de la liste des partenaires financiers : le Conseil acadien de la coopération, Canadian Co-operative Association, Coop Atlantique, le Conseil canadien de la coopération et de la mutualité, Atlantic Central, le CRSH par l'entremise de l'ARUC - Réseau de recherche pour mesurer la différence coopérative et l'ARUC - Développement des territoires et coopératives.

## 2. PERSPECTIVES D'AVENIR

Les étudiantes et les étudiants inscrits au programme de MBA s'intéressent de plus en plus aux banques de données générées par les travaux de la Chaire. L'année prochaine, une étudiante et un étudiant travailleront sur les données de l'enquête auprès des employés de la Fédération des caisses populaires acadiennes. Le projet de programme de maîtrise avec thèse de la Faculté d'administration pourrait ouvrir des perspectives intéressantes dans l'intégration des étudiantes et des étudiants à la recherche sur les coopératives. Espérons que ce programme verra le jour bientôt.

### 3. OBJECTIFS POUR L'ANNÉE 2012-2013

- Poursuivre le travail d'implantation du système d'évaluation de l'engagement et de la satisfaction des employés de la Fédération des caisses populaires acadiennes et des caisses populaires locales. Adapter ce système aux besoins des coopératives de consommation membres du réseau Coop Atlantique
- Implanter l'*Outil d'évaluation et de planification du développement coopératif durable* dans le réseau des coopératives de consommation membres de Coop Atlantique et débiter l'analyse de ces données. Voir les possibilités d'adaptation de cet outil à d'autres types de coopératives.
- Évaluer l'impact social et économique du mouvement coopératif au Canada.
- Développer et implanter un outil de mesure de la satisfaction des membres et des clients des coopératives de consommation en Atlantique.

La Chaire continue de privilégier la réalisation de recherches appliquées prioritairement au mouvement coopératif acadien. Je pense qu'il s'agit de l'approche la plus prometteuse pour développer des relations soutenues avec nos partenaires. Pour que cette stratégie fonctionne, l'engagement de ces partenaires est essentiel. Je tiens à remercier la Fédération des caisses populaires acadiennes de l'appui qu'elle accorde à la Chaire à cet égard. Parce que rien n'est gratuit dans le monde de la recherche, cet engagement implique aussi un soutien financier.

Mes remerciements s'adressent aussi au doyen de la faculté, Monsieur Gaston LeBlanc, et à tous les collègues de l'Université qui contribuent activement à plusieurs projets de recherche. Je désire aussi souligner l'appui obtenu de la part des membres du comité aviseur.

André Leclerc, titulaire