

Rapport annuel 2013-2014

CHAIRE DES CAISSES POPULAIRES ACADIENNES EN GESTION DES COOPÉRATIVES

1. BILAN

La Chaire relève de la Faculté d'administration depuis 2006. On lui a alors attribué le mandat 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 neuvième rapport annuel présente les activités du titulaire pour l'année universitaire 2013-2014.

a) Objectifs fixés en juin 2013 et résultats obtenus

Six objectifs principaux avaient été fixés pour l'année qui vient de se terminer.

- Le premier portait sur l'administration de la 2^e phase de l'enquête sur la satisfaction et l'engagement des employés de la Fédération des caisses populaires acadiennes (FCPA). Suite à la signature d'une entente de recherche, le sondage a été administré en juin. Le rapport sera présenté aux dirigeants et aux employés de la FCPA en août.
- Une entente similaire a été conclue avec Coop Atlantique. Une première enquête sur la satisfaction et l'engagement des employés de cette fédération de coopératives a été administrée en juillet 2013 et le rapport d'analyse des résultats a été déposé en octobre;
- Le recrutement d'autres coopératives dans le processus d'implantation de l'*Outil d'évaluation et de planification du développement coopératif durable* dans le réseau de Coop Atlantique s'est continué. Il s'est avéré plus difficile que prévu. À ce moment, 4 coopératives ont amorcé ou complété l'outil. Nous avons débuté l'analyse de ces données. Une première communication à ce sujet a été présentée dans un colloque tenu à *Saint-Mary's University* d'Halifax;
- Le travail de préparation des colloques *Prise en charge et développement territorial : le contexte des communautés frontalières* et *Coopérer, c'est gagnant!*, organisés dans le cadre du Congrès mondial acadien 2014, est complété. Soulignons la participation de chercheuses et chercheurs des 3 campus de l'université;
- Les 2 derniers objectifs sont reliés. Il s'agit d'abord du projet de création du Groupe de recherche en gestion des coopératives. La demande de reconnaissance a été déposée en avril à la FESR. Cependant, suite à l'adoption d'une nouvelle politique de reconnaissance des groupes et laboratoires de recherche par la FESR, il a fallu déposer une nouvelle demande. Nous sommes en attente de la décision du conseil de la FESR. La création de ce groupe nous permettra d'atteindre le second objectif, i.e. l'offre d'un cours de niveau

baccalauréat sur le thème de la gestion moderne des coopératives à la Faculté d'administration par une équipe de professeures et de professeurs.

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 des collègues des 2 autres campus, la série de monographies sur des expériences coopératives acadiennes se continue. Ces études de cas visent à montrer l'originalité de certains modèles de développement issus des communautés acadiennes. Cette année, une étude de la Coopérative d'énergie renouvelable de Lamèque a été réalisée en collaboration avec Julie Guillemot du campus de Shippagan et Omer Chouinard du campus de Moncton. Cette analyse a soulevé beaucoup d'intérêt de la part des participants et participantes lors de sa présentation dans un colloque international du CRISES.

En collaboration avec les professeurs Izold Guihur, Gilles Marcoux 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 Coop Atlantique a été administrée. Cet instrument a aussi été appliqué au cas d'une coopérative locale de consommation, la Coopérative de Chéticamp.

En collaboration avec Coop Atlantique, le travail d'implantation de l'*Outil d'évaluation et de planification du développement coopératif durable* s'est continué. Ce travail est mené avec 2 chercheuses de la *Mount Saint-Vincent University*, Leslie Brown et Elizabeth Hicks, et 2 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). Rappelons que cette recherche est appuyée 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. Cet outil est accompagné de 2 enquêtes : une sur l'engagement des employés (administrée une première fois auprès des employés de la Coopérative de Chéticamp et une sur la satisfaction des membres et des clients (dont la mise en œuvre est prévue à l'automne).

▪ Diffusion de la recherche

Voici la liste des textes publiés durant l'année :

« Distinction coopérative, variables sociodémographiques et intention de quitter », In Actes de la 42e Conférence de l'Association des sciences administratives du Canada, ASAC 2014, Muskoka, 9-13 mai, 35(10), 145-180. (avec G. Marcoux et I. Guihur, Université de Moncton) (A)

« Coopérative d'énergie renouvelable de Lamèque : partenariat, concertation et acceptabilité sociale », Moncton : Chaire des caisses populaires acadiennes en gestion des coopératives, http://www.umoncton.ca/umcm-ccpage/files/umcm-ccpage/wf/wf/documents/cooperative_energie_eolienne_lameque_18-06-2014.pdf (avec O. Chouinard, J. Guillemot et T. Rabeniaina, Université de Moncton) (CR)

« Building Loyalty with Online Financial Services Customers: Is There a Gender Difference? », *Journal of Retailing and Consumer Services*, 2013, 20(6), 560-569. (avec R. Ladhari, Université Laval) (A)

« Rapport de l'enquête sur l'engagement et la satisfaction des employés de Coop Atlantique », Moncton : Chaire des caisses populaires en gestion des coopératives, 2013. (avec I. Guihur, G. Marcoux et A. Ouedraogo, Université de Moncton) (RR)

« A Methodology for the Evaluation of the Economic Impacts of the Wing Energy Projects », *Energy & Environment*, 2013, 24(5), 735-748. (avec M. Landry et Y. Gagnon, Université de Moncton) (A)

Soulignons que le texte « The Mediating Role of Customer Trust on Customer Loyalty » publié en 2013 en collaboration avec N. Nguyen et G. LeBlanc dans le *Journal of Service Science and Management* a été reconnu comme l'un des meilleurs articles publiés par la revue dans la division affaires et économie. Cette recherche menée auprès de 1297 membres des Caisses populaires acadiennes montre le rôle médiateur de la confiance entre la fidélité des membres et les perceptions d'identité sociale, soit l'identité coopérative, l'image institutionnelle et la réputation.

Voici la liste des communications présentées durant l'année :

« Putting Co-operative Principles into Practice: Consumer Co-operative Sustainability and Planning Scorecard », communication présentée au colloque *Tools to Measure Co-operative Performance and Impact*, Halifax, 23-24 mai 2014. (avec Leslie Brown et Elizabeth Hicks, Mount Saint Vincent University et Siri Jackson-Wood, Morell Consumers' Co-op)

« Les conditions de la mise en place d'un projet éolien par la Coopérative d'énergie renouvelable de Lamèque en Acadie du Nouveau-Brunswick », communication présentée au 4^e Colloque international du Centre de recherche sur les innovations sociales (La transformation sociale par l'innovation sociale), Montréal, 3-4 avril 2014. (avec Omer Chouinard, Julie Guillemot et T. Rabeniaina, Université de Moncton) (COM)

« Co-operative Identity and Intent to Quit: The Role of Human Resources Management Practices », communication présentée au *4th CIRIEC International Research Conference on Social Economy*, Anvers, 24-26 octobre 2013. (avec Izold Guihur et Gilles Marcoux, Université de Moncton)

c) Autres activités

- Services à la collectivité, etc.

En collaboration avec Julie Guillemot (UMCS), Omer Chouinard (UMCM), les coopératives et la municipalité de Lamèque, dans le cadre de la Journée de la terre, j'ai participé, le 22 avril, à une activité communautaire pour présenter les résultats de notre recherche sur la Coopérative d'énergie renouvelable. Cet échange a permis de voir le rôle du mouvement coopératif et des institutions de recherche et de formation dans la promotion du développement durable des territoires.

En collaboration avec la Coopérative de développement régional - Acadie (CDR-Acadie), la Chaire a participé à l'organisation d'un 9^e forum annuel sur le développement coopératif en

Acadie sous le thème *Pour une décennie coopérative*. Ce forum a eu lieu les 21 et 22 novembre à Dieppe. J'y ai présenté, en collaboration avec Marc Henrie agent recruteur du Fonds intercoopératif de développement Acadie, un rapport sur la stratégie de financement de cet important fonds pour le développement coopératif.

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 terminée par l'adoption des statuts de Coopératives et Mutuelles Canada et l'élection d'un premier conseil d'administration lors de l'assemblée annuelle tenue à Moncton en juin 2014.

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

- mise en ligne dans le site web de la Chaire d'un guide d'initiation à la coopération pour les élèves des écoles secondaires acadiennes des Maritimes développé en collaboration avec la Fédération des caisses populaires acadiennes, la CDR-Acadie et Coop Atlantique ;
- 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). Le rapport de ce comité a été déposé ;
- membre du Comité de travail sur la distinction coopérative de la Fédération des caisses populaires acadiennes ;
- membre du comité d'attribution des Bourses d'études de l'Association canadienne pour les études sur la coopération (ACÉC) pour une 2^e année ;
- 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 s'est faite durant l'hiver. Le rapport sera déposé prochainement au Ministère de la Justice.

J'ai accepté d'intervenir dans différents forums et activités sur diverses thématiques : Sommet sur le développement des régions en Acadie, lancement de la Coopérative d'investissement du Nord-Ouest, stratégie de financement du Fonds intercoopératif de développement Acadie, etc. La sollicitation par des organismes du milieu est importante. Ces activités me permettent cependant de faire valoir les travaux de recherche de la Chaire de différentes façons.

d) Financement

Depuis les débuts de la Chaire, la Fédération des caisses populaires acadiennes assume le financement de base de ses activités. Différentes sources additionnelles de financement ont été mises à contribution pour assurer la continuation des travaux de la Chaire. Soulignons la contribution de Coop Atlantique pour le financement des travaux sur l'engagement et la satisfaction des employés du secteur coopératif, du Congrès mondial acadien pour l'organisation du colloque sur la coopération et du CRSH par l'entremise de l'ARUC - Réseau de recherche pour mesurer la différence coopérative pour l'implantation de *l'Outil d'évaluation et de planification du développement coopératif durable*.

2. PERSPECTIVES D'AVENIR

Des bourses de recherche ont été octroyées à 3 étudiantes inscrites au programme de MBA. Il s'agit de Dieda Noëlle Anita Gouentoueu (Le rôle des coopératives féminines ivoiriennes dans la lutte contre la pauvreté), Marthe Isabelle Gradon (Engagement avec le supérieur et intention de quitter) et Fanta Sirifou Toure (La loyauté et l'engagement des employés au sein des coopératives). Il est évident que les thématiques choisies par ces étudiantes sont liées aux travaux de recherche de la Chaire. Ces étudiantes ont complété la rédaction de leur projet de fin d'études sous la direction d'Izold Guihur et Gilles Marcoux que je tiens à remercier pour l'excellent travail d'encadrement.

Cet intérêt des étudiantes et étudiants pour des thématiques de recherche portant sur différents enjeux auxquels les coopératives sont confrontées est le meilleur gage d'avenir pour la Chaire. Il faut continuer les efforts en ce sens.

3. OBJECTIFS POUR L'ANNÉE 2014-2015

- Développer et implanter un outil de mesure de la satisfaction des membres et des clients des coopératives de consommation en Atlantique.
- Analyser les résultats de la 2^e phase de l'enquête sur l'engagement et de la satisfaction des employés de la Fédération des caisses populaires acadiennes et administrer la 2^e phase auprès des caisses populaires locales.
- Poursuivre l'implantation de l'*Outil d'évaluation et de planification du développement coopératif durable* dans le réseau des coopératives de consommation membres de Coop Atlantique et débiter le travail de publication lié à l'analyse de ces données.
- Dans l'éventualité d'une réponse positive de la FESR, lancer les travaux du Groupe de recherche en gestion des coopératives.

La réalisation de recherches appliquées prioritairement au mouvement coopératif acadien continue d'être l'objectif principal des travaux de la Chaire. Nous continuons d'obtenir le soutien de nos partenaires dans la mise en œuvre de cette stratégie. Je tiens à remercier la Fédération des caisses populaires acadiennes de son ouverture à l'égard des travaux de la Chaire et du soutien financier qu'elle accorde à ces recherches. Ces remerciements s'adressent aussi à l'équipe de direction de Coop Atlantique ainsi qu'aux dirigeantes et dirigeants des caisses populaires et des coopératives.

Un grand merci 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 le soutien obtenu de la part des membres du comité avisé.

André Leclerc, titulaire