

SOMMAIRE

Introduction.....	11
--------------------------	-----------

PREMIÈRE PARTIE

Les valeurs des coopératives, une singularité qui questionne les principes de la prise de décision

Chapitre 1. La gouvernance par les valeurs : une occasion de se différencier pour le modèle coopératif	19
---	-----------

Mariem GHARES & Eric LAMARQUE

Introduction	20
1. La place des valeurs dans les processus de décision de la gouvernance.....	21
2. Les conditions d'une réelle prise en compte du système de valeurs coopératives	28
Conclusion	33
Bibliographie.....	33
Présentation des auteurs.....	36

Chapitre 2. La place des valeurs dans le modèle coopératif	37
---	-----------

Julien BATAAC & Salma ELKAOUKABI

Introduction.....	38
1. Système de valeurs et différenciation dans le secteur bancaire	39
2. Méthodologie	43
3. Résultats	45
Conclusion	51
Bibliographie.....	53
Présentation des auteurs.....	55

Chapitre 3. Les pratiques de gestion : un positionnement équivoque autour des valeurs de proximité57

Nathalie BÉNET, Aude DEVILLE & Séverine VENTOLINI

Introduction.....	58
1. Concilier deux logiques a priori opposées : une gageure	59
2. L’analyse des « mondes » chez COOPBANK	64
3. La justification des pratiques au sein des banques coopératives : résultats d’une exploration au sein du cas COOPBANK	66
4. Une légitimité qui se maintient à travers le concept de « proximité ».....	73
Conclusion	75
Bibliographie.....	75
Présentation des auteurs.....	77

Chapitre 4. Les démarches RSE dans les Scop : entre finalité et moyen d’une performance coopérative79

Christophe MAUREL & François PANTIN

Introduction.....	80
1. Finalité(s) et utilité des démarches RSE dans les entreprises de l’ESS.....	81
2. Quelle stratégie d’accès au réel pour répondre à notre questionnement ?.....	85
3. Un engagement fort des Scop en matière de RSE mais.....	88
Conclusion	95
Bibliographie	96
Présentation des auteurs.....	97

Chapitre 5. Les coopératives d’activité et d’emploi : des organisations qui déplacent les frontières du management.....99

Mélissa BOUDES, Stéphanie CHATELAIN-PONROY & Philippe EYNAUD

Introduction.....	100
1. Les coopératives comme lieux d’expérimentation gestionnaire	101
2. Étude de cas : Coopaname	107
Conclusion	113
Bibliographie.....	115
Présentation des auteurs.....	117

**Chapitre 6. La gestion inter-organisationnelle des connaissances :
une stratégie inscrite dans l'ADN des coopératives 119**

Piter Anderson SEVERINO DE JESUS, Agnès LANCINI & Gilles PACHÉ

Introduction.....	120
1. Des coopératives à la GIOC : une revue de la littérature.....	121
2. Contextualisation de la GIOC dans les réseaux coopératifs.....	127
3. Une investigation de terrain au Brésil.....	132
Conclusion.....	136
Bibliographie.....	137
Présentation des auteurs.....	140

DEUXIÈME PARTIE
**Les pratiques de gestion dans les coopératives :
un modèle pour les organisations**

**Chapitre 7. La marque coopérative : comment concilier engagement social
et réalité du marché 143**

Géraldine MICHEL, Valérie ZEITOUN & Samuel HADDAD

Introduction.....	144
1. Qu'est-ce que le capital-marque ? Quels sont ses enjeux pour les coopératives ?.....	145
2. Comment créer des marques coopératives qui donnent du sens ?.....	153
Conclusion.....	158
Bibliographie.....	159
Présentation des auteurs.....	161

**Chapitre 8. Les systèmes d'information dans la gestion-client :
analyse des mutations dans les relations de clientèle..... 163**

Amélie ARTIS, Virginie MONVOISIN & Sandrine ANSART

Introduction.....	164
1. L'articulation entre la relation client et les systèmes d'information numériques dans le secteur bancaire.....	166
2. Les chargés de clientèle et leur usage des SI : une enquête originale.....	174
Conclusion.....	180
Bibliographie.....	181
Présentation des auteurs.....	185

Chapitre 9. La gestion des hommes dans les coopératives, comment concilier motivations individuelles et action collective187

Karim MACHAT & Fabienne PINOS

Introduction.....	188
1. La régulation sociale, un recours face aux limites du consumérisme politique.....	189
2. Les enjeux actuels des supermarchés coopératifs et participatifs.....	192
3. De l'intention d'adhésion à la participation régulière, une transformation nécessaire mais peu effective.....	195
Conclusion	203
Bibliographie.....	204
Présentation des auteurs.....	206

Chapitre 10. La valorisation du modèle coopératif dans une perspective RH : pratiques et perceptions207

Chloé GUILLOT-SOULEZ & Sébastien SOULEZ

Introduction.....	208
1. Modèle coopératif et adaptation des pratiques RH.....	209
2. La valorisation du modèle coopératif par les employés potentiels	212
3. La valorisation du modèle coopératif par les salariés de l'entreprise.....	214
4. Valoriser le modèle coopératif dans une perspective RH : tensions et points de vigilance.....	218
Conclusion	220
Bibliographie.....	221
Présentation des auteurs.....	223

Chapitre 11. La mesure de l'impact sociétal entre (re)légitimation et revitalisation du projet socio-politique.....225

Damien MOUREY & Mariam KONATE

Introduction.....	226
1. L'irrésistible transformation des coopératives financières en banques coopératives.....	228
2. Démarches d'évaluation de l'impact sociétal et leurs effets en termes d' <i>accountability</i>	232
3. L'« engagement territorial » : une démarche d'évaluation de l'impact sociétal peu différenciante	236
Conclusion	242

Bibliographie.....	243
Présentation des auteurs.....	245
Chapitre 12. Droit coopératif et pratiques de gestion : du droit des associés au droit des clients.....	247
<i>Paul LE FLOCH</i>	
Introduction.....	248
1. La coopérative et ses associés.....	250
2. La coopérative et ses clients.....	258
Bibliographie.....	264
Présentation de l'auteur.....	264
Conclusion	265