

CHAIRE de coopération
Guy-Bernier

ESG UQÀM



LA CIRCULATION DE L'INFORMATION COMME FACTEUR DE PROMOTION DES SERVICES FINANCIERS RENDUS AUX COMMUNAUTÉS RURALES

**LA CAISSE POPULAIRE DESJARDINS DE
SAINT-HENRI DE LÉVIS**

PAR

Lahcen Darhouani

Sous la direction de Marc-Urbain Proulx

No 005-105

La Chaire de coopération Guy-Bernier de l'Université du Québec à Montréal a été fondée en 1987 grâce à une contribution financière de la Fédération des caisses populaires Desjardins de Montréal et de l'Ouest-du-Québec, contribution qui a été renouvelée en 1992 et 1995 et de la Fondation UQAM.

La mission de la Chaire consiste à susciter et à promouvoir la réflexion et l'échange sur la problématique coopérative dans une société soumise à des modifications diverses et parfois profondes de l'environnement économique, social et démographique. La réflexion porte autant sur les valeurs, les principes, le discours que sur les pratiques coopératives. Les véhicules utilisés par la Chaire de coopération Guy-Bernier pour s'acquitter de sa mission, sont: la recherche, la formation, la diffusion et l'intervention conseil auprès des coopérateurs et coopératrices des divers secteurs.

Au plan de la recherche, les thèmes généraux, jusqu'à présent privilégiés, portent sur -les valeurs coopératives, et le changement social -les rapports organisationnels et la coopération -les aspects particuliers de la croissance des caisses populaires -les coopératives dans les pays en voie de développement. Une attention particulière est portée depuis quelques années au secteur du travail, à celui des services sociosanitaires ainsi qu'au micro-crédit et tout récemment au commerce équitable et à l'évaluation des entreprises n'ayant pas le profit comme objectif.

Au plan de la formation, l'action s'effectue dans deux directions : - au niveau universitaire, par l'élaboration de cours spécifiques sur la coopération et par l'attribution de bourses pour la rédaction de mémoires et de thèses ayant un thème coopératif; tout récemment, la Chaire a formé un partenariat avec la Chaire Seagram sur les organismes à but non lucratif et le département d'organisation et ressources humaines de l'École des sciences de la gestion de l'UQAM pour démarrer, en septembre 2000, un programme de MBA pour cadres spécialisé en entreprises collectives - au niveau du terrain, en répondant à des demandes du milieu pour l'élaboration de matériel didactique et de programmes de formation spécifique.

Les résultats des travaux de recherche sont diffusés dans des cahiers de recherche qui parfois, sont des publications conjointes avec des partenaires. La Chaire organise aussi des colloques, séminaires et conférences.

L'activité d'intervention-conseil prend des formes variées : conférences, session d'information, démarche d'accompagnement en diagnostic organisationnel, en planification stratégique.

La Chaire entretient des activités au plan international en offrant des services de formation, d'organisation et de supervision de stages, de développement et d'évaluation de projet sur une base ponctuelle et institutionnelle, notamment auprès des pays de l'Afrique francophone. La Chaire a ainsi développé une collaboration privilégiée avec l'Université internationale de langue française au service du développement africain, l'Université Senghor. Des missions d'études et d'échanges sont aussi menées régulièrement dans d'autres pays : en Guinée, au Brésil, au Viêt-Nam, en Haïti et dans divers pays d'Europe surtout en France, Italie, Espagne et Belgique.

Chaire de coopération Guy-Bernier Mauro-F. Malservisi, titulaire Université du Québec à Montréal C. P. 8888, succ. « Centre-Ville » Montréal, Québec, H3C 3P8	Téléphone : 514-987-8566 Télécopieur : 514-987-8564 Adresse électronique : chaire.coop@uqam.ca Site : http://www.chaire-ccgb.uqam.ca/
---	---

**LA CIRCULATION DE L'INFORMATION COMME FACTEUR DE PROMOTION DES SERVICES
FINANCIERS RENDUS AUX COMMUNAUTÉS RURALES*
LA CAISSE POPULAIRE DESJARDINS DE SAINT-HENRI DE LÉVIS**

Lahcen Darhouani
Sous la direction de Marc-Urbain Proulx

Lahcen Darhouani, doctorant en développement régional, département des sciences humaines, UQAC
Marc-Urbain Proulx, professeur, département des sciences économiques et administratives, UQAC

***Cette recherche fait partie d'une série de cas examinés dans le cadre du projet :**
Les services financiers dans les communautés locales : état de situation, solutions et perspectives d'avenir

L'équipe de recherche sous la responsabilité de Benoît Lévesque, sociologue, UQAM, CRISES-Pro-Fonds comprend aussi :

Marie-Claire Malo, management HEC, CRISES
Margie Mendell, économiste, Concordia, CRISES-Pro-Fonds
Marc-Urbain Proulx, économiste, UQAC
Mario Carrier, directeur, Chaire Desjardins en développement des petites collectivités, UQAT

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
CONTEXTE GÉNÉRAL	4
PROBLÉMATIQUE ET HYPOTHÈSES	6
MÉTHODOLOGIE.....	6
PLAN DU TRAVAIL	7
 1. PRÉSENTATION DE LA CAISSE ET DU MILIEU	9
1.1 LA MUNICIPALITÉ DE SAINT-HENRI	9
1.1.1 Données démographiques.....	9
1.1.2 Changements de mode de vie	9
1.2 LA CAISSE POPULAIRE DESJARDINS DE SAINT-HENRI DE LÉVIS.....	10
1.2.1 Les phases de développement	11
1.2.2 Derrière ce développement, une force colossale	12
 2, LA CAISSE POPULAIRE, LA MUNICIPALITÉ ET LA CIRCULATION DE L'INFORMATION	14
2.1 CONTEXTE GÉNÉRAL	14
2.1.1 Principes élémentaires	15
2.1.2 LE FONCTIONNEMENT DE LA COOPÉRATIVE.....	16
2.2 LA COOPÉRATIVE AU CENTRE DES CONFLITS SOCIAUX.....	21
2.2.1 La coopérative à la croisée des chemins.....	21
2.2.2. Le cas de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis	22
2.2.3 Des contradictions fatales.....	23
2.2.4 Des contradictions à l'image des relations sociales.....	25
2.2.5 Des conditions favorables	26
 3. LA CIRCULATION DE L'INFORMATION COMME PHÉNOMÈNE IMPORTANT.....	29
3.1 UN PROCESSUS DYNAMIQUE	29
3.1.1 Un processus tridimensionnel.....	29
3.1.2 La densité et l'utilité de l'information.....	30
3.2 DE LA COOPÉRATIVE AU MILIEU	31
3.1.1 La coopérative : un carrefour informationnel.....	33
3.1.2 La coopérative et la proximité.....	36
3.3 COMMENT RENTABILISER LA CIRCULATION DE L'INFORMATION ?	37
 4. QUE DEVONS-NOUS RETENIR?.....	39
4.1 AU NIVEAU DE LA CIRCULATION INFORMATIONNELLE.....	40
4.2 AU NIVEAU MÉTHODOLOGIQUE	41
4.3 LES EFFETS DE FUSIONS	45
 5. CONCLUSION GÉNÉRALE	47

BIBLIOGRAPHIE	48
Annexe 1 : Membres des conseils d'administration	50
Annexe 2 : Membres de conseils de surveillance	51
Annexe 3 : Membres de commissions de crédit BIBLIOGRAPHIE	51
Annexe 4 : Dépôts et prêts de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis entre 1985 et 1990	52
Annexe 5 : Dépôts et prêts de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis entre 1991 et 1997	52
Annexe 6 : L'intervention de la caisse auprès des acteurs sociaux et culturels	53
Annexe 7 : Les services offerts par la caisse populaire de st-henri	55
Annexe 8 : Les autres services offerts par la caisse populaire de Saint-Henri de Lévis	55

INTRODUCTION

Contexte général

Dans les systèmes économiques contemporains, certaines formes d'organisation collectives prospèrent en quelques années. L'explication se trouve dans leurs capacités colossales de s'adapter aux exigences de nouvelles conjonctures économiques, politiques et culturelles. Le changement rapide de ces conjonctures est à l'origine d'une renaissance extraordinaire des œuvres coopératives. Une coopérative change au fur et à mesure que son milieu connaît des bouleversements importants. Le changement s'inscrit dans une dynamique économique et sociale favorable au renouvellement des principaux groupes sociaux et des forces économiques. La coopérative fonctionne et se transforme, en transformant les composantes de son milieu. Par milieu, nous entendons cet ensemble territorialisé et ouvert sur l'extérieur qui intègre des savoir-faire, des règles et un capital relationnel. Ne constituant aucunement un système clos, " il est souvent rattaché à un collectif d'acteurs ainsi qu'à des ressources humaines et matérielles " ¹. Il contient des entreprises (privées et collectives), les associations culturelles et socioprofessionnelles, les organismes publics et parapublics, les centres de formations, les centres de développement, etc.

Plus dynamique, toute coopérative se présente comme un carrefour où se croisent les multiples tendances déterminant les enjeux de la collectivité à qui elle appartient. Sa dynamique lui permet d'enrichir le savoir-faire collectif et d'en faire profiter toute la communauté. Divers spécialistes expliquent que les contributions des coopératives à la revitalisation des valeurs sociales et culturelles des communautés sont étroitement liées aux capacités de celles-ci à développer un leadership collectif important. En fait, de multiples outils sont à l'origine de cette revitalisation. L'information est l'un des outils indispensables pour qu'une coopérative inscrive sa dynamique dans celle de la collectivité et pour qu'elle contribue efficacement à la mise en valeur des potentiels collectifs.

¹ Maillat, D., Quevit, M., et Senn, L., *Réseaux d'innovation et milieux innovateurs : un pari pour le développement régional*, GREMI, EDES Neuchâtel, 1993.

La circulation de l'information fait référence aux réseaux d'acteurs qui y sont impliqués. Sa nature et ses limites dans un territoire donné attirent l'attention des chercheurs provenant de différentes disciplines. Elle est abordée par de nombreux chercheurs issus de disciplines diverses (sociologie, psychologie, histoire, économie, linguistique, politologie, etc.), qui l'étudient, chacun en fonction de perspectives différentes, qui pour en comprendre les mécanismes et les rouages, qui pour cerner ses retombées et ses effets sur les enjeux socio-économiques actuels.

La circulation de l'information suppose l'existence de réseaux d'acteurs locaux, régionaux et nationaux, qui se créent, le plus souvent, en fonction d'un nombre de dispositifs d'appui aux différentes stratégies. La pertinence de cette circulation informationnelle au développement des collectivités dépend largement des intérêts mis en jeu au sein de celles-ci. En ce sens, le succès d'un réseau informationnel résulte à la fois :

- Des capacités des différents acteurs à promouvoir une coopération et un consensus collectif plus au moins développé; coopération et consensus qui augmentent les capacités concurrentielles de la collectivité ;
- De l'expertise et du savoir-faire des acteurs et des agents impliqués dans le réseau en question.

Grâce aux soutiens des différentes composantes sociales et économiques de la collectivité, on comprend l'importance des contributions d'un réseau informationnel adéquat à l'enracinement de la coopérative dans son milieu économique, social et culturel. On comprend aussi que ces soutiens s'agissent d'une volonté collective à maintenir la collectivité bien vivante et, plus que tout, d'une action collective et consciente liée à la dynamique des acteurs innovateurs du même milieu. Souvent, ces derniers se présentent comme des porteurs d'un pouvoir obligatoire pour tout changement. “ Une instance ou une collectivité ne peut s'affirmer que si elle détient un pouvoir ou une influence qui lui permettrait de se rendre indispensable ”².

² Tenzer, Nicola, *La région en quête d'avenir (compétences et moyens)*, Paris, La documentation française, Notes et Études documentaires, no 4816, 1986, p. 69.

Il faut la détermination des principaux acteurs d'une collectivité pour aboutir à maximiser les effets positifs des réseaux informationnels et à mieux encadrer leurs retombées sur les activités économiques et financières qui y prospèrent. De ce point de vue, la circulation de l'information se présente comme une œuvre collective et consciente qui vise à renforcer la place de l'entreprise face aux conjonctures locales, régionales et nationales. Celles-ci sont de plus en plus exigeantes.

Problématique et hypothèses

Sur la base de cette recherche qui porte sur les services financiers et le développement local, nous voulons ici rendre compte des effets des fusions d'institutions financières sur la circulation de l'information économique. Cette recherche veut effleurer quelques aspects qui peuvent affecter les communautés rurales face aux vagues de fusion de leurs institutions financières. On peut supposer que ces fusions ont comme effet la restriction du nombre d'agents par lesquels l'information économique est véhiculée, mais sans que cela affecte la quantité et la valeur de l'information circulée, au contraire. Nous tenterons de démontrer qu'une fusion, comme action donnant naissance à une nouvelle entité, peut favoriser une circulation dense et efficace de l'information ; densité et efficacité que l'on peut mesurer, ou tout au moins évaluer à partir de l'importance de ses retombées sur les activités de la coopérative et sur son enracinement social et économique.

Méthodologie

La conduite de cette recherche exige le choix d'une caisse populaire implantée dans un milieu rural. Le choix de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis repose sur les atouts que présente cette coopérative pour notre sujet. Celle-ci se trouve à la croisée des chemins de la modernité et de la tradition. L'adoption des valeurs urbaines, avec tout ce qu'elles représentent comme rejet des valeurs rurales, ou l'inscription des pratiques coopératives dans un contexte de renouvellement des principes et des pratiques s'inscrivant dans un milieu accessoirement agricole : voilà dans quel dilemme difficile s'enferment les dirigeants de cette caisse. Nous avons jugé intéressant d'entreprendre notre entreprise à partir des problématiques que pose ce dilemme. Ce choix, nous l'espérons, nous permettra d'atteindre les objectifs de cette recherche, tout en ayant à l'esprit un cas particulier : celui de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis. On tentera alors d'appréhender la circulation de l'information en fonction des paramètres qu'imposent le développement et la dynamique de cette coopérative.

Une fois ce choix fait, nous avons contacté trois personnes clés : Jacques Risler, directeur général et secrétaire-trésorier de la municipalité de Saint-Henri, Robert Bolduc et Daniel Lachance, respectivement président du conseil d'administration et directeur général de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis.

À chacune de ces personnes, nous avons envoyé un questionnaire d'environ 30 questions portant sur des champs d'intervention et de compétences de chacun. Malheureusement, ces trois personnes n'ont pas rempli ces questionnaires. Nous avons alors adopté une démarche qui semble faire de plus en plus le consensus chez les chercheurs provenant de différentes disciplines. Nous avons réalisé trois entrevues que nous avons transcrites intégralement. Nous avons lu plusieurs fois les résultats obtenus. Ensuite, nous avons fait la cueillette des sources pertinentes : il s'agit évidemment des rapports annuels de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis pour la période qui s'étend entre 1987 et 1997 et d'un document général sur les conjonctures de la municipalité de Saint-Henri qui nous a été fourni par la MRC de Desjardins.

Enfin, dès que nous avons entrepris le traitement des questions qui nous intéressent, ces sources écrites ont constitué un point d'appui sur lequel nous fondons nos interprétations. En fonction des premiers résultats que nous avons obtenus, nous avons eu recours aux entrevues enregistrées et transcrites pour enrichir nos interprétations. Cette longue étape se caractérise par un va-et-vient continu entre nos sources d'informations (principalement les entrevues et rapports annuels). Ce va-et-vient est indispensable pour que nos interprétations restent fidèles au contexte de la municipalité de Saint-Henri et aux exigences de ses conjonctures économiques, sociales et culturelles.

Plan du travail

À partir de notre choix méthodologique que nous avons adopté pour mener à bon terme cette recherche, nous avons tenté de cerner les questions auxquelles sont consacrées les cinq parties qui constituent ce travail. Après une brève présentation de la caisse populaire Desjardins et de son milieu, la circulation de l'information a été analysée de différents points de vue. Dans cette même perspective, une partie importante de ce travail a été consacrée à la présentation du fonctionnement particulier de la coopérative d'épargne et de crédit. À ce stade, nous avons mis l'accent sur : 1) le fonctionnement interne de la coopérative et, 2) sur son caractère social et conflictuel. Ces deux éléments sont indispensables pour comprendre la finalité de la circulation

de l'information.

Dans un deuxième temps, nous nous sommes penchés sur la circulation de l'information en tant que telle. Principalement, nous avons traité le rôle que joue la coopérative dans la circulation de l'information, d'abord au niveau micro, puis au niveau de ses relations avec les autres composantes de son milieu. À ce stade, notre attention s'est fixée sur la dynamique qui se crée entre les différents groupes et individus impliqués dans la gestion de la coopérative et les autres agents de développement économique et socioculturel.

Dans la cinquième partie, nous avons récapitulé les principales conclusions des premières parties, tout en essayant de les adapter aux questions centrales de cette recherche. Ensuite, cette même partie se présente comme une réponse que pose la fusion des institutions financières et leurs impacts sur les services rendus aux collectivités locales.

Enfin, l'évolution de notre démonstration nous permet de conclure avec certains constats que nous considérons incontournables pour qui veut cerner le phénomène que constitue la circulation de l'information autour d'une œuvre coopérative implantée en milieu rural.

1. PRÉSENTATION DE LA CAISSE ET DU MILIEU

1.1 La municipalité de Saint-Henri

1.1.1 Données démographiques

Saint-Henri est une municipalité qui compte 3886 habitants, en 1996. Elle s'étend sur une superficie de 122,5 km². Ainsi, la concentration démographique est de 31,7 personnes par km². Les services financiers sont assurés par une caisse populaire et par une succursale de la Banque Nationale. Les dirigeants de la caisse estiment que 80 % de la population de Saint-Henri fait affaires avec leur institution. Ils n'ont aucune idée du pourcentage de ceux qui règlent leurs transactions à l'extérieur de la municipalité. Cependant, et considérant qu'une grande partie de cette population travaille à l'extérieur de la municipalité, ces gens profiteront de leurs heures de travail pour faire leurs transactions ailleurs.

Plusieurs phénomènes démographiques distinguent la municipalité de Saint-Henri. D'abord, sa population enregistre une diminution flagrante. Par exemple, entre 1986 et 1991, cette diminution est de l'ordre de 1,6 % ; la population passe de 3 950 habitants, en 1986, à 3 886 habitants. En 1991, Saint-Henri compte 1 260 ménages, avec une moyenne de 3,1 personnes par ménage. Le tableau suivant résume les revenus des ménages privés :

Tableau 1 : Revenus des ménages privés, en 1991

Total des ménages	Moins de 14 999\$		15 000 à 19 999		20 000 à 29 000		30 000 à 49 999		Plus de 50 000		Revenu moyen
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	
1 245	220	17,5	100	8,5	210	16,9	345	27,7	370	29,7	788

1.1.2 Changements de mode de vie

La municipalité de Saint-Henri a connu des bouleversements importants. Importance que nous pouvons observer à partir des changements de modes de vie des différents groupes sociaux. Le taux d'activités des gens de cette municipalité est de 66,0 %. Cependant, la répartition de cette population par secteur d'activités montre un déséquilibre certain. Dans ce territoire rural, seulement 15,6 % de la population active en 1991, trouve un emploi dans le secteur de l'agriculture, pêche, forêts, mines et carrières. Pour les activités commerciales, ce taux augmente à 19,9 % et à 23,1 % pour la fabrique. Le reste de la population active travaille dans d'autres

domaines non moins importants : construction (7,2 %), transport, communication et autres services publics (5,6 %), finances, assurances, affaires immobilières et services aux entreprises (6,1 %), administration publique (3,7 %), enseignement, soins de santé et services sociaux (12,7 %) et hébergements, restauration et autres services (6,1 %).

Ainsi, on peut dire que Saint-Henri est une municipalité accessoirement agricole, pour la distinguer des autres milieux ruraux intensément agricoles³. Saint-Henri est un milieu rural, et il est vrai que chaque “ milieu rural ne se limite pas à la zone et aux activités agricoles. Il accueille une grande diversité d’activités économiques dont le plus grand nombre se concentre dans le millier de villages que compte le Québec ”⁴. Saint-Henri offre un bon exemple de l’homogénéisation des comportements culturels qui distinguent le Québec rural⁵.

1.2 La caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis

C'est au début des années 1940 que la communauté de Saint-Henri implantera, grâce à l’initiative de la famille Laliberté, sa coopérative d’épargne et de crédit : la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis. Un axe essentiel du projet consiste en une éducation des principes coopératifs, qui diminuerait les effets de la dépendance de la collectivité aux banques commerciales. La situation des cultivateurs de la région appelle en effet l'intervention des œuvres collectives. En fait, “ le changement du milieu rural, et les paysages qui en résultent est la conséquence de l’entrée du Québec, après la Seconde Guerre mondiale, dans la modernisation occidentale. La société rurale a dès lors connu une mutation profonde et irréversible⁶ ”.

D'où la promotion des activités coopératives et des mesures protectionnistes contre les abus bancaires et contre l'imposition des conditions exorbitantes des prêteurs. Les cultivateurs qui souffrent de différentes crises de l’après-guerre seront donc convoqués, dès le début, à soutenir cette œuvre. Ce sera l'occasion d'un bilan collectif et d'une contribution à une meilleure insertion des cultivateurs qui subissent le plus les effets de la crise. Cette dernière devrait affecter le monde rural jusqu’au début des années cinquante, selon les régions. Les détracteurs des intérêts des cultivateurs voient dans la coopérative la rupture du lien entre ces derniers et les activités

³ Document publié par la MRC de Desjardins.

⁴ Belgues, David, Le Québec rural. Des paysages à vivre, Québec, *Continuité*, no 78, Automne 1998, p.16.

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*

bancaires. Encore faudrait-il que cette coopérative parvienne à encadrer les transactions financières de ces cultivateurs.

La caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis, comme coopérative, inscrit les forces de la communauté dans ses possibilités de disposer d'une institution pouvant l'aider à développer les pratiques de l'épargne et à profiter d'une distribution efficace des prêts. L'émergence et le développement de ces deux pratiques se présentent alors comme des réactions face à la crise affectant le milieu rural. La véritable mission de la caisse, qui fait aussi ses forces et développe son enracinement socio-économique, est le soutien d'une population et d'une économie rurale. Où en est rendue cette coopérative vis-à-vis de cette mission ? Voilà la question principale dont nous traitons pour présenter la caisse.

1.2.1 Les phases de développement

Les activités d'épargne et de crédit, bien amorcées par la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri, ne font qu'accentuer des pratiques anciennes : celles de solidarité et d'entraide traditionnelles. Les différents groupes sociaux de Saint-Henri ne tarderont pas à faire confiance à cette coopérative. L'implication sociale, nécessaire pour toute coopérative, n'est qu'une régression vers les valeurs identitaires des collectivités rurales. De "régression", cette œuvre n'a que l'adjectif. Elle constitue en fait l'officialisation achevée d'une réponse que toutes les communautés rurales proposent face aux problématiques de modernité. L'implication sociale est donc l'aboutissement du cheminement des efforts collectifs. Nous pouvons appréhender ce cheminement en distinguant les principales phases du développement de la coopérative.

À cet égard, la manière dont se sont développées les affaires de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis, jusqu'au début des années 1960, n'est pas prometteuse. La bonne volonté d'un nombre restreint de bons citoyens, le dévouement des dirigeants et quelques initiatives locales ne suffisent pas pour atteindre les sommets de la réussite. Les dirigeants se soucient davantage des infrastructures nécessaires pour maintenir cette coopérative bien vivante. Et ce n'est qu'à partir des années 1970 que celle-ci commence à s'affirmer comme une entité de plus en plus forte et dynamique. Elle s'enracine davantage parmi les différents groupes sociaux formant la collectivité.

Au début des années 1980, alors que les assises sociales et économiques de la caisse se

renforcent, celle-ci se confirme, de plus en plus, comme acteur principal dans son milieu. Essayant d'encadrer les transactions de sa souscription territoriale, elle diversifie les services qu'elle offre à une clientèle importante. Si les gens de Saint-Henri lui confient leurs épargnes, richesse collective, le développement de la caisse est donc à l'image de cette confiance. Pourtant, il fallait attendre jusqu'au début des années 1990 pour que les affaires de celle-ci enregistrent des taux de croissance importants. Par exemple, son actif passe de 23 589 155 \$ en 1987, à 39 575 984 \$ en 1992 et à 62 291 360 \$ en 1997 ; un taux de croissance d'environ 164 %. Le tableau suivant résume l'évolution des principaux indicateurs de la caisse entre 1987 et 1997 :

Tableau 2: Trop-perçus et contributions de la caisse, 1997

Montants	1987	1992	1997
Montants des trop-perçus	156 282 \$	237 020 \$	401 247 \$
Ristournes aux membres	56 737 \$	16 130 \$	369 518 \$
Trop-perçus affectés à la réserve	96 118 \$	195 865 \$	31 729 \$
Autres affectations des trop-perçus	22 158 \$	25 025 \$	----
Montants des contributions financières à la fédération	---	174 795 \$	147 413 \$
Montant des contributions financières à la confédération	---	63 093 \$	98 397 \$

Source : Les rapports annuels de la caisse

1.2.2 Derrière ce développement, une force colossale

Cette croissance peut être expliquée par le renouvellement continu du savoir-faire et par l'utilisation des nouvelles technologies : la caisse a implanté son premier guichet automatique en 1990 et, en 1997, elle réserve un montant de 20 685 \$ pour le développement des systèmes informatiques. Elle profite des réalisations du Mouvement Desjardins dans ce domaine et adapte son organisation et sa gestion administrative aux nouvelles données de la municipalité et de sa région.

Une grande volonté de changement

Par ces transformations technologiques et ses adaptations administratives, la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis se prépare pour mieux rendre service à une clientèle agricole et commerciale toujours en croissance. Son directeur général nous a fait une déclaration plus significative en ce sens : « Nous devons miser davantage sur les entreprises agricoles et

commerciales du milieu ». Cette orientation, qui semble trouver ses légitimités dans les transformations marquant le développement des principaux secteurs d'activités : le commerce et l'agriculture, se présente, en réalité, comme un dispositif incontournable pour faire face aux contraintes qu'imposent des conjonctures locales et régionales ambiantes. Les dirigeants sont conscients que le renforcement du rôle de leur coopérative passe nécessairement par l'appui de ces secteurs. L'implantation d'un nombre important de petites et moyennes entreprises explique les nouveaux enjeux de la caisse. Alors que la majorité de ces entreprises fait affaires avec la succursale de la Banque Nationale, la caisse reste en marge de cette dynamique et n'en tire pas profit comme le permettraient ses moyens.

Un personnel plus qualifié assure de multiples services

La caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis est active sur le territoire de la municipalité de Saint-Henri. Sa gestion est assurée par vingt-six employés, dont vingt femmes et six hommes. Ils travaillent tous à temps plein. Onze spécialistes encadrent ses services des conseils financiers, parmi lesquels trois conseillers interviennent auprès des entreprises commerciales et un seul conseiller est affecté aux services aux entreprises agricoles. Un directeur général et un responsable de l'administration veille sur le bon fonctionnement de la coopérative. En 1997, l'actif de la caisse atteint 62 291 360 \$.

La caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis offre à ses membres un nombre important de services (voir l'annexe 5). Le tableau de cette annexe montre qu'elle intervient auprès d'une clientèle provenant de différents secteurs d'activités : commerciales, agricoles et particuliers. Le tableau de l'annexe 6 résume ses interventions auprès des associations culturelles et communautaires. Il montre l'importance que cette coopérative d'épargne et de crédit accorde à la promotion des activités d'ordre social et culturel. Cette promotion est renforcée par les pratiques et par l'implication d'un nombre important de bénévoles.

En fait, la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis est gérée par des bénévoles, provenant de milieux socioprofessionnels différents. Dans les tableaux des annexes 1, 2 et 3, nous citons leurs noms, ainsi que leurs professions et l'entité dans laquelle ils étaient impliqués. Le nombre d'heures qu'ils consacrent à leurs tâches au service de la coopérative dépend d'une personne à l'autre, mais aussi des exigences de chaque tâche. Depuis presque une année, le président du conseil d'administration y consacre, en moyenne, trois heures par semaine. Il

négocie avec les présidents d'autres caisses avoisinantes le devenir de l'œuvre coopérative dans la région. Alors que les autres membres du conseil d'administration n'y consacrent qu'environ trois heures par mois.

Une alternative stratégique

En vérité, les dirigeants de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis contribuent aux réunions organisées par le regroupement des caisses populaires de la Cité Desjardins. Constatant que ce regroupement n'apporte pas grand-chose à leur coopérative, ces dirigeants ont l'intention de se joindre à un autre regroupement, celui des caisses populaires Desjardins de Bellechase.

Le choix de ce deuxième regroupement s'inscrit dans une stratégie plus générale. Les dirigeants sont conscients que les vrais enjeux de leur coopérative les obligent à développer ses capacités d'intégrer le milieu rural. Alternative offerte plus par le regroupement de Bellechasse que par son homologue de la Cité Desjardins. Ces dirigeants ont constaté que leur coopérative ne tire aucun profit de sa participation au regroupement de la Cité Desjardins, alors que, croit-on, l'adhésion de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis au regroupement de Bellechasse favorisera davantage l'enracinement de celle-ci au sein de la communauté locale et développera les valeurs rurales, origines des principes de la solidarité et de l'entraide. C'est, donc, plus un sentiment de s'affirmer comme une entité capable de façonner son environnement social et culturel qui oriente les choix des dirigeants. En fonction de notre problématique de départ, on prévoit deux échelons différents quant aux acteurs déterminant la dynamique informationnelle. D'une part, les enjeux économiques et sociaux de la municipalité de Saint-Henri jouent un rôle de plus en plus décisif. D'autre part, les groupes sociaux de Saint-Henri, notamment ceux qui sont impliqués dans la gestion de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis, sont, plus que jamais, appelés à adapter les orientations des biens collectifs pour promouvoir les intérêts communautaires. C'est en fonction de ces enjeux que nous pouvons mieux cerner la circulation de l'information comme un phénomène économiquement vital.

2, LA CAISSE POPULAIRE, LA MUNICIPALITÉ ET LA CIRCULATION DE L'INFORMATION

2.1 Contexte général

2.1.1 Principes élémentaires

La circulation de l'information exige trois éléments fondamentaux⁷ : l'expéditeur (source de l'information), le récepteur (celui qui reçoit l'information) et l'information en elle-même. Ce qu'une coopérative circule comme information vient de l'interne ou de l'externe⁸. Ses membres, qui sont éventuellement mieux impliqués dans leur milieu social et économique, jouent le rôle des médiateurs entre la coopérative et les autres acteurs. L'information ainsi circulée est fonction des intérêts mis en jeu.

Source de prospérité collective, la circulation de l'information permet de rendre compte de l'intégration économique, sociale et culturelle de la coopérative. La circulation de l'information, comme symbole de dynamique, met en valeur les capacités de la coopérative à se définir comme un noyau dynamique de la collectivité. Au sein d'une coopérative, les intérêts des différents groupes sociaux se trouvent confrontés les uns aux autres. L'implication sociale des dirigeants provenant normalement de ces mêmes groupes permet à la coopérative d'être à l'image de la dynamique collective de la communauté. Ce que ces membres circulent comme information dépend, avant tout, de leur provenance sociale (par exemple d'une catégorie socioprofessionnelle), mais aussi des intérêts qu'ils sont susceptibles de défendre.

L'information étant attribut et condition de pouvoir, il va de soi que la structure et le contenu des informations économiques émanant des entreprises reflètent les besoins et le point de vue du patronat, ainsi que la règle du jeu capitaliste⁹.

De façon très courante, nous réduisons les effets de l'information à ces capacités d'agir sur la répartition du pouvoir, ou plutôt des pouvoirs. C'est quand même un nombre important des

⁷ Pour réaliser cette partie, nous nous inspirons des travaux portant sur la communication interpersonnelle, notamment des travaux de Thayer, L., Thayer, Lee O., *On communication : essays in understanding*, Norwood, N.J., Ablex, 1987, 267 p. et des travaux de Fisher, G. N, *La psychologie sociale*, *Op. cit.*

⁸ Rappelons que Marc-Urbain Proulx a distingué trois flux quant à la circulation de l'information : le flux d'information interne, le flux d'information prélevé de l'extérieur et le flux d'information diffusé vers l'extérieur ; Proulx, Marc-Urbain, "Une stratégie locale d'accès à l'information pour les PME", dans, Proulx, M.-U., (dir.), *Développement économique : clé de l'autonomie locale*, Montréal, Éditions Transcontinental, 1994, p. 250.

⁹ L'économie en question, Les entreprises et l'information économique, *Revue Critiques de l'économie politique*, no 11, Avril/Juin 1980, p. 53.

enjeux liés au devenir de toute communauté et de sa coopérative. Nous ne pouvons pas imaginer l'évolution de celle-ci sans parler des conflits entre les différents acteurs impliqués dans sa gestion. Voyons de plus près comment les choses se déroulent à l'intérieur de la coopérative.

2,1,2 Le fonctionnement de la coopérative

Principes de bases

Une coopérative d'épargne et de crédit naît de la collaboration de toute une collectivité locale. Cette collaboration collective, qui permet d'unir les forces des différents groupes sociaux pour faire face à des imprévus économiques et politiques, développe des valeurs sociales et culturelles en place. Elle développe l'esprit d'entraide et de solidarité¹⁰. Bien qu'une coopérative d'épargne et de crédit reste au service de la collectivité, elle n'est pas une œuvre de charité. C'est avant tout une banque, mais dont les missions sociales, culturelles et éducatives occupent une place importante. De ces faits, elle se distingue par deux entrées et deux sorties. (Voir figure 1). Elle reçoit l'épargne de la collectivité (la rentrée "a"). La collecte de l'épargne sous ces différentes formes lui permet de disposer des richesses de la collectivité. Elle distribue des prêts (la sortie "b" de la même figure). Par ailleurs, elle dégage un savoir-faire¹¹ collectif et des pratiques coopératives (la sortie "d") et attire les acteurs les plus dynamiques (la rentrée "c"). En menant ses opérations sur ces quatre échelons, elle transforme les valeurs sociales et les adapte aux exigences du développement local et régional. Elle s'efforce vers un idéal coopératif et présente un exemple lucide des complexités qu'engendrent ces deux entrées et sorties.

Toute coopérative d'épargne et de crédit établit, d'une manière ou d'une autre, des relations privilégiées avec son milieu. Plusieurs moyens lui servent d'outils. Étant une œuvre collective, elle se définit comme un carrefour où se croisent les pratiques innovatrices. Elle met les ressources collectives au service de son milieu et se présente comme une source importante de développement. Elle distribue des prêts qui dynamisent le tissu économique.

Pratiques particulières

¹⁰ Au moins, c'est comme ça qu'Alphonse Desjardins concevait ses premières caisses populaires.

¹¹ Le savoir-faire peut être défini comme "une capacité de maîtrise du processus de production au sens large. Ils peuvent aussi bien être de nature technique que commerciale, organisationnelle ou relationnelle. Ils sont cruciaux pour faire face aux changements techniques, pour répondre à l'évolution des marchés ou encore pour intégrer au processus de production des agents ou des équipements

Pour atteindre ses objectifs, une coopérative d'épargne et de crédit adopte différentes stratégies. Elle attire une clientèle importante, d'abord, en lui offrant l'ouverture des différents comptes à vue pour "des sommes quelque minimes qu'elles soient"¹². La distribution des prêts destinés à la production¹³ constitue l'un des plus importants services que cette coopérative offre à une clientèle de plus en plus diversifiée. Ainsi, elle a des ressources propres (capital social et réserves) et des ressources empruntées (les dépôts des sociétaires). Elle utilise ses ressources dans diverses opérations, comme les emplois (prêts et placements). En ce sens, ses dirigeants interviennent dans l'économie et y jouent un rôle actif, tout en influençant le développement économique. Mais par ses ressources et surtout par les dépôts de ses sociétaires, cette coopérative, comme toute autre banque d'ailleurs, reste dépendante de l'économie et du milieu. Elle est donc dépendante de la conjoncture et des comportements des sociétaires.

Examinons les tableaux des annexes 4 et 5. Ils donnent une idée générale sur l'épargne et les prêts de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis. Dans le cas de cette caisse, l'épargne prend plusieurs formes : Épargnes avec opérations et à rendement croissant, Épargne stable et Épargne à terme (voir tableau de l'annexe 7). En fait, la mission première d'une coopérative d'épargne et de crédit consiste à jouer le rôle d'une pompe aspirant l'épargne locale. Elle distribue des prêts. Les richesses que ses deux opérations permettent d'accumuler constituent ses profits.

Figure 1 : Mécanisme d'une coopérative d'épargne et de crédit

nouveaux"; Maillat, D., *Systèmes territoriaux de production, milieux innovateurs et politiques régionales, (version provisoire)*, p. 8.

¹² Statuts des premières caisses populaires de Desjardins.

Les pratiques financières

Les tableaux des annexes nos 4 et 5 montrent l'évolution des dépôts des membres de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis entre 1985 et 1997. Durant la même période, les prêts se sont développés pour répondre aux besoins d'une clientèle formée d'entreprises et de particuliers. Ces prêts laissent voir l'importance de la masse monétaire que la caisse injecte dans l'économie locale et régionale. La diversification du portefeuille de prêts met en valeur l'importance que la caisse accorde aux différents secteurs d'activités.

¹³ *Ibid.*

Tableau no 3 : Composition du portefeuille de prêts en 1997 (en %)

Composante du portefeuille de prêts	%
Crédit hypothécaire résidentiel	32,64 %
Crédit à la consommation	15,98 %
Crédit agricole	33,80 %
Organismes des secteurs public et parapublic	2,36 %
Autres	15,22 %

Source : Rapports annuels de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis, 1997.

En examinant la composition du portefeuille de prêts, nous constatons que la demande du crédit est plus forte dans certains secteurs, notamment dans l'agriculture avec un pourcentage d'environ 40. Vient ensuite le crédit hypothécaire résidentiel avec 32,64 % de l'ensemble du portefeuille de prêts. Par ailleurs, les prêts accordés à la communauté représentent environ 32 fois le total de l'épargne locale. L'épargne est de 1 706 036 \$, alors que les prêts sont de 55 426 565 \$. Les dirigeants de la caisse estiment que pour un dollar d'épargne provenant de la collectivité locale, 70 % de sa valeur va directement au milieu et 30 % va à l'extérieur.

Il serait très intéressant de voir la composition de ces prêts en fonction des objectifs auxquels ils sont destinés. La composition présentée dans le tableau plus haut est confuse, car elle ne permet pas de dégager les vraies contributions de la caisse vis-à-vis des différents groupes de sa clientèle : par exemple, quels sont les prêts destinés aux plus nécessiteux ? aux cultivateurs en difficulté ? aux nouveaux industriels et commerçants qui veulent s'implanter dans la région ? Ce sont ces questions qui nous permettront de voir comment la caisse populaire parvient, oui ou non, à jouer un rôle de levier financier vis-à-vis de la communauté et de ses principaux secteurs d'activités.

Bien que la réponse à ces questions semble plus utile pour cette étude, elle nécessite une collaboration plus prononcée et concrète de la part des dirigeants de la caisse. Ce qui ne fut pas le cas.

Quoi qu'il en soit, et au-delà de ces activités financières, la particularité d'une coopérative d'épargne et de crédit réside en ce qu'elle s'est constamment affirmée comme un lieu où se renouvellent les principes de solidarités traditionnelles de la société québécoise. Dans la mesure

où elle s'enracine dans son milieu social et culturel, elle parvient, et de plus en plus, à drainer les dépôts de tous les groupes sociaux.

Les enjeux sociaux et culturels

Depuis quelques années, les tensions entre les acteurs préconisant l'autonomie locale¹⁴ de la coopérative et la soumission de cette dernière aux exigences des partenaires régionaux semblent constituer un débat important au sein de toutes les caisses populaires du Mouvement Desjardins. Ces tensions prennent de l'ampleur face à la vague de fusions et des regroupements qui distinguent ce mouvement. L'action favorisant l'institutionnalisation des mouvements sociaux, telle que présentée par Meister, Albert et Henri Desroche, fournit aux groupes sociaux progressistes des légitimités importantes. Elle leur permet de se présenter comme des acteurs avant-gardistes quant à la promotion des intérêts collectifs. Alors que cette même action favorise la marginalisation des groupes sociaux plus conservateurs et cela dans la mesure même où ils essayent de freiner l'ouverture des coopératives sur un devenir plus dynamique. Ainsi, une coopérative se trouve continuellement dans un carrefour où les différents groupes sociaux débattent des questions en liens directs avec leurs intérêts immédiats. Elle est souvent partagée entre deux pôles différents : progressiste et conservateur. Mais, il ne faut pas comprendre par là que ces deux orientations sont toujours affirmées, au contraire. Elles sont souvent camouflées sous d'autres couvertures, partisans pour la plupart.

Dans le cas de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis, cette institutionnalisation prend d'autres dimensions. Ses dirigeants actuels envisagent plusieurs alternatives, dont la plus importante est de se regrouper avec les caisses populaires de Bellechasse. Une éventuelle alliance, ou regroupement, avec celles-ci offre, croit-on, des horizons nouveaux pour la caisse. Ce choix se justifie par la faible pertinence du regroupement de la caisse avec les caisses populaires de la Cité Desjardins. Selon notre interprétation, ce dilemme qui plonge la caisse dans une confusion presque totale est le reflet de ce qui se passe au niveau des structures sociales et économiques de Saint-Henri. Celles-ci sont marquées par un conflit entre deux forces majeures : la première veut renforcer l'aspect commercial et urbain de ce territoire, alors que la deuxième

¹⁴ Nous avons déjà démontré les limites de l'autonomie d'une caisse populaire dans le cas du Mouvement Desjardins. Nous avons aussi démontré comment les différents groupes sociaux conçoivent cette autonomie ; Lahcen Darhouani, *La fille préférée d'Alphonse Desjardins, ou l'histoire de la Caisse populaire Desjardins de Lauzon, 1902-1995*, 150 pages. Publication à paraître.

tendance considère ces transformations comme source de destruction identitaire de la collectivité. Ce n'est donc pas un hasard si nous trouvons les mêmes problématiques aussi chez les dirigeants de la municipalité de Saint-Henri¹⁵.

2.2 La coopérative au centre des conflits sociaux

2.2.1 La coopérative à la croisée des chemins

Les dirigeants de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis proviennent des différents groupes socioprofessionnels. Provenant de l'un des pôles sociaux, ils circulent les informations en fonction des objectifs auxquels ils sont motivés. Ils réagissent directement sur la nature de l'information émise et reçue par la coopérative. Nous sommes en présence d'un système d'information à multiples circuits, possédant des caractéristiques qui varient en fonction de la complexité des tendances en confrontation. Ici, la clef de l'information est de permettre aux groupes sociaux dominant la prise de décision au sein de la coopérative d'étendre leur influence. Ces mêmes groupes ont une continuité dans la société et sont représentés dans différentes institutions. En ce sens, la circulation de l'information crée une dynamique liée à leurs intérêts. Cette perception plus globale de cette dynamique fait de la coopérative l'une des plus importantes "dynamos" de la vie sociale. D'où les capacités qu'elle tire de sa forme d'entreprise citoyenne. Cependant,

Les coopératives n'ont pas l'exclusivité de l'appui au développement local. De grandes banques privées peuvent aussi se comporter en entreprises citoyennes et appuyer le développement économique communautaire. Le Mouvement Desjardins a cependant un avantage concurrentiel qui lui est propre : la structure coopérative des caisses permet l'action volontaire de nombreux dirigeants bénévoles en plus, comme pour n'importe quelle entreprise, d'encourager le bénévolat communautaire de ses gestionnaires et de ses employés. Desjardins peut compter sur des ressources humaines qui évoluent dans des

¹⁵ Dans un communiqué publié le 13 juillet 1998, les dirigeants de la municipalité de Saint-Henri écrivent : " Les élus de votre municipalité doivent s'interroger sur la structure municipale régionale la plus apte à gérer économiquement les responsabilités actuelles et celles à venir au profit des citoyens de Saint-Henri. Par ailleurs, notre situation géographique nous rapproche des municipalités telles Saint-Charles, Saint-Anselme et Sainte-Claire. Ces trois municipalités [...] font partie de la MRC de Bellechasse et reçoivent de cette MRC une multitude de services que nous n'avons pas actuellement dans la MRC de Desjardins. "

espaces publics de proximité¹⁶.

Les liens étroits entre la divulgation de l'information et la transformation du milieu, c'est-à-dire entre ce que les membres de la coopérative émettent et reçoivent comme information, et les répercussions de ces actes sur les différents secteurs d'activités mettent en relief la dimension dynamique de la coopérative. Son aspect d'entreprise citoyenne favorise un échange plus rapide avec les composantes sociales de son milieu, tout en s'affirmant comme porte-parole des dominants socialement. Ainsi, la circulation de l'information, pour nous, c'est un processus complexe et essentiellement relié à l'implication de plusieurs acteurs dont les intérêts exigent souvent une confrontation majeure. Comme nous l'avons déjà montré, une coopérative est une œuvre collective et se présente comme un lieu d'interaction par excellence.

Cela dit, il semble inapproprié de réduire la circulation de l'information entre la coopérative et les autres acteurs du même milieu aux simples rôles de récepteur ou d'émetteur. Au-delà de ces deux rôles, la réception et l'émission de l'information font valoir des intérêts des personnes et des groupes sociaux qui y sont impliqués. Il arrive souvent que des personnes, dont la provenance sociale varie sensiblement, s'impliquent dans la gestion d'une même coopérative. On peut alors se demander sur les capacités de ces acteurs, dont les intérêts restent souvent contradictoires, à véhiculer une information susceptible de déclencher la prospérité des affaires de la coopérative.

.2.2.2. Le cas de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis

Dans le cas de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis, la provenance socioprofessionnelle ne contribue pas substantiellement au développement de la coopérative. 18,42 % de ses dirigeants bénévoles sont des retraités. Environ 34,21 % sont des fonctionnaires (enseignement, santé, etc.). 13,15 % occupent une fonction de dirigeant ou d'ingénieur, et le même pourcentage est accordé aux agriculteurs¹⁷. Examinons le tableau suivant :

Tableau 4 : La situation socioprofessionnelle des dirigeants de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis entre 1987 et 1997

¹⁶ Malo, Marie-Claire, *Le Mouvement des Caisses Desjardins, modèle de développement d'une économie solidaire ? Économie et Solidarités*, Vol. 29, no 1, 1997, p. 45.

¹⁷ Pour étudier la provenance sociale des dirigeants de cette coopérative, nous avons eu recours à la grille de classification apportée par Bouchard, Gérard et Pouez, Christian, *Les catégories socio-professionnelles : une nouvelle grille de classement*, *Labour/le travail*, 15 (printemps 1985), pp. 145-163.

Catégorie	Nombre	Nombre / nombre total (%)
Retraités	7	18,42
Fonctionnaires	13	34,21
Dirigeants et ingénieurs	5	13,15
Commerçants et industriels	4	10,52
Agriculteurs	5	13,15
Courtiers et autres	3	7,89
Non définie	6	15,78
	38	100%

Source : Tableau compilé à partir des rapports annuels de la caisse

Vu leurs provenances socioprofessionnelles, les dirigeants bénévoles de la caisse ne disposent pas, au moins en majorité, des atouts leur permettant de mieux intégrer leur coopérative dans son milieu. Cela ne veut pas dire qu'ils sont malintentionnés, au contraire. Leur volonté de promouvoir les principes de solidarité et d'entraide est très forte. Nous voulons rendre compte ici de la situation sociale de ces dirigeants et des convergences qui se creusent entre leurs propres intérêts et ceux des groupes sociaux dominant la prise de décision au sein de la coopérative. Plusieurs études soulignent l'importance des systèmes de contacts personnels pour les décideurs. "On constate que les décideurs ont attaché, au cours des dernières années, une attention particulière à leur système de contacts personnels"¹⁸. Dans le cas de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis, le système de contacts personnels des dirigeants retraités ne peut jamais être égalé à celui d'un courtier en immobilier ou d'un courtier d'assurances.

2.2.3 Des contradictions fatales

Pour ce qui est des dirigeants des secteurs d'activités productrices, certains problèmes risquent d'émerger de temps à autre. Des barrières fortuites s'élèvent souvent lorsque ces mêmes personnes ne parviennent guère à distinguer leurs propres affaires et celles de la coopérative¹⁹. Il arrive que ces barrières provoquent des chocs brutaux et mettent en péril l'ouverture de la coopérative sur son milieu. Celle-ci se trouve constamment confrontée à un nombre important de

¹⁸ Proulx, Marc-Urbain, "Une stratégie locale d'accès à l'information pour les PME", dans, Proulx, M.-U., (dir.), *Développement économique : clé de l'autonomie locale*, Montréal, Éditions Transcontinental, 1994, 362 p.

contradictions et de conflits d'intérêts. De façon plus générale, les contradictions se manifestent :

1. Entre les composantes internes de la coopérative²⁰. Chaque composante exerce un certain pouvoir sur les relations internes de la coopérative et ses relations avec ses partenaires locaux et régionaux.
2. Entre la coopérative et les autres entreprises du même milieu. Il est évident que les objectifs et les stratégies des différentes institutions financières se confrontent continuellement. De cette confrontation émanent des valeurs et des pratiques originales. D'où l'importance des capacités concurrentielles et innovatrices de la coopérative.
3. Entre la coopérative et les autres coopératives du même milieu local ou régional. De là, les tensions observées au sein d'un même réseau, le Mouvement Desjardins en l'occurrence. À ce niveau, la taille, le poids économique, financier et culturel de la coopérative joue un rôle important au sein du réseau en question.

C'est en fonction de ces contradictions que nous pouvons dire que les relations institutionnelles se définissent comme des relations conflictuelles²¹ ; celles-ci présentent une dimension inhérente au fonctionnement social et institutionnel de l'organisation²².

¹⁹ Nous avons fait une telle remarque en étudiant l'histoire de la caisse populaire Desjardins de Lauzon entre 1902 et 1995.

²⁰ Dans le cas des caisses populaires de Desjardins, ces entités sont : l'assemblée générale des sociétaires, le comité de crédit, la commission de surveillance, les managers et les employés.

²¹ Fischer, Gustave-Nicolas, *La psychologie sociale*, Paris, Éditions du Seuil, 1997, p. 105.

²² *Ibid.*

2.2.4 Des contradictions à l'image des relations sociales

Ces contradictions, imprégnées par la nature et le niveau de développement des relations sociales en place, jouent un rôle prédominant dans la circulation de l'information et dans sa nature. La place que ces dirigeants de la coopérative occupent au sein de ces relations sociales permet, en fait, de cerner la nature et le degré des interactions entre les individus et les groupes sociaux. On peut donc parler des actions socialement homogènes, car au-delà des convergences des intérêts, il y a ceux que toute la communauté se partage. Cette homogénéité est une condition nécessaire pour déterminer les informations susceptibles de promouvoir les intérêts, non seulement d'un groupe social dominant la prise de décision au sein de la coopérative, mais aussi de toute la communauté en tant que telle. Fischer, Gustave-Nicolas constate que l'existence ou non des intérêts communs, d'attitudes communes, d'opinions partagées, etc., constituent un facteur important quant à l'établissement des relations de ce genre²³. La nature et le degré de complexité de ces relations sociales apportent quelques éléments de compréhension de la nature et des limites de l'information en circulation. En fait,

Les relations sociales comportent deux aspects essentiels et complémentaires : d'une part, il s'agit de relations à la différence entendue comme une dimension inhérente au tissu social défini comme un système séparateur et producteur de distance sociale ; d'autre part, à l'intérieur des relations, opèrent des mécanismes de différenciation qui sont à la fois l'expression d'une individuation, c'est-à-dire d'une façon de se singulariser, de rendre visible sa différence avec les autres et l'expression de schémas simplificateurs qui consistent à réduire la complexité des traits d'autrui en accentuant les oppositions entre lui et nous²⁴.

Il convient, à ce niveau de notre analyse, de conclure que la circulation de l'information est à l'image des relations sociales. La compréhension de celles-ci et leur étude semblent indispensables pour cerner le cadre social et même psychologique des acteurs qui véhiculent l'information. Nous n'apportons rien de nouveau dans ces propos. Proulx, M.-U. avait déjà souligné la propriété collective de l'information.

Comme la production de l'information s'avère difficilement compatible avec la logique

²³ *Ibid.*, p. 98.

des activités privées, mais certes indispensable à leur développement, il revient à la collectivité d'assurer la production de l'information, sa totale disponibilité et sa libre circulation. En ce sens, la science régionale s'intéresse particulièrement aux conditions de desserte de ce bien collectif si utile à la dynamique économique²⁵.

2.2.5 Des conditions favorables

À la lumière de ce que nous venons de démontrer, nous pouvons chercher ce qu'il y a de fondamental dans une situation où l'information circule parfaitement entre une coopérative et son milieu. Nous supposons que la coopérative a des capacités énormes de véhiculer l'information de sorte à s'assurer d'une meilleure implication socio-économique lorsque ses membres dirigeants proviennent des différents groupes de la société. Cette représentation, que l'on veut diversifier, ne peut apporter des résultats heureux que si la majorité de ces dirigeants, qui se renouvellent continuellement, provient des groupes sociaux les plus dynamiques et qui ont l'esprit de l'innovation et de la créativité. Dans ce cas, ce sont des facteurs internes qui peuvent jouer un rôle stimulant.

La quantité d'informations d'un système, composé de parties, est alors définie à partir des probabilités que l'on peut affecter à chaque sortie de ses composants, sur un ensemble de systèmes supposés statiquement homogènes les uns aux autres; ou encore à partir de l'ensemble des combinaisons qu'il est possible de réaliser avec ses composants, qui constitue l'ensemble des états possibles du système²⁶.

Cependant, il ne suffit pas de ces conditions pour déclencher une parfaite circulation de l'information, au contraire. Les facteurs externes jouent un rôle important. Dans ce cas, le milieu de la coopérative est déterminant. Si nous considérons toute coopérative comme un système, alors son « milieu est l'ensemble de tous les objets tels qu'une modification dans leurs attributs affecte le système ainsi que les objets dont les attributs sont modifiés par le comportement du système²⁷. » Cette perception laisse présager une forte dynamique entre la coopérative et son

²⁴ *Ibid.*, p. 109.

²⁵ Proulx, Marc-Urbain, *Op.cit.*

²⁶ Atlan, Henri, *L'organisation biologique et la théorie de l'information*, Paris, Hermann, 1972, p. 26.

²⁷ A. D. Hall et R. E. Fagen, "Definition of system", *General System Year-Book*, 1, 18-28, 1956. Cité par : Watzlawick, Paul., Beavin, Janet Helmick et Jackson, Don D., *Une logique de la communication*, Paris, Éditions du Seuil, 1972, p. 121.

milieu.

Tout système social est dynamique, il évolue, il « travaille ». Les relations entre ses éléments peuvent changer, c'est-à-dire prendre différentes valeurs ou états. La variété d'un système se mesure alors par le nombre de ses états. En supposant pour simplifier que chaque relation ne peut prendre que deux états, la variété de notre système de sept éléments s'écrit maintenant 2^{42} , soit un chiffre dépassant mille milliards²⁸.

Une coopérative ne peut se présenter comme une source prolifique de l'information favorable à son propre développement que si elle parvient à régulariser toute la vie sociale et économique de la communauté. Or, sa transformation en une source prolifique de l'information dépend du soutien de cette dernière. Justement, c'est pour cette raison que les premiers pionniers des banques coopératives, en Europe comme en Amérique du Nord, accordaient une importance particulière à la divulgation des principes et des pratiques coopératives. Ils étaient conscients d'une diversification des bases sociales et économiques de l'œuvre coopérative.

Plus un système est composé d'un grand nombre d'éléments différents, plus sa quantité d'information est grande, car plus grande l'improbabilité de le constituer tel qu'il est en rassemblant au hasard ses constituants. C'est pourquoi cette grandeur a pu être proposée comme mesure de la complexité d'un système, en ce qu'elle est une mesure du degré de variété des éléments qui le constituent²⁹.

En fait, il n'y aura pas d'information pertinente qu'au moment où les acteurs locaux et régionaux prennent en considération l'influx de la coopérative ; prise en considération qui ne se réalise que lorsque celle-ci se définit comme la plaque tournante de l'économie et du social. La phrase de Wiener exprime une notion fondamentale : c'est que "l'information n'est qu'information, elle n'est ni masse ni énergie"³⁰. Elle représente quelque chose qui fait que le tout (en l'occurrence les relations sociales) n'est pas seulement la somme des parties. Les dirigeants de la coopérative doivent mieux identifier les personnes clés de leurs communautés et essayer de les intégrer à l'œuvre coopérative. C'est de cette façon qu'ils réussiront à s'assurer d'un développement intègre de leur coopérative et c'est de cette façon que nous pouvons concevoir l'évolution de

²⁸ Barel, Yves, *Prospective et analyse de systèmes*, Paris, Documentation française, 1971, p. 119.

²⁹ Atlan, Henri, *Op.cit.*, p. 26.

³⁰ Cité par Laborit, Henri, *La nouvelle grille*, Paris, R. Laffont, 1974, p. 30.

celle-ci.

De façon plus générale, on peut concevoir l'évolution de systèmes organisés, ou le phénomène d'auto-organisation, comme un processus d'augmentation de complexité à la fois structurale et fonctionnelle résultante d'une succession de désorganisations rattrapées suivies chaque fois de rétablissement à un niveau de variété plus grande et de redondance plus faible³¹.

Il s'agit ici non seulement d'identifier ces personnes, et non plus de les intégrer comme telles, comme figures sociales, mais aussi de mettre l'accent sur leur capacité à stimuler l'interaction entre la coopérative et les acteurs locaux et régionaux de leur milieu. Précisons qu'il ne s'agit pas seulement de s'assurer de la collaboration de ces personnes, mais plutôt de les imprégner des valeurs coopératives, telles que « l'entraide, la solidarité et l'amour du bien public »³².

Pour rendre compte des capacités d'une coopérative à circuler l'information d'une façon plus bénéfique, il est préférable de partir des valeurs fondamentales de la coopération que sont « l'entraide, la solidarité et l'amour du bien public », conjuguées évidemment aux habiletés des dirigeants à prendre en considération les exigences économiques, sociales et culturelles de leur communauté. D'autre part, il semble intéressant de s'attarder sur le développement des capacités de la coopérative à réagir adéquatement aux demandes des acteurs du même milieu. D'une manière plus concise, le phénomène fondamental d'une parfaite circulation de l'information se traduit pour les dirigeants d'une coopérative par une bonne préparation du terrain pour une bonne prise de décision. C'est en fonction de ces éléments que nous pouvons mieux évaluer les retombées économiques et socioculturelles de l'information. Ces éléments faciliteront le contrôle de l'information et sa mise au service de la communauté. Donc, si nous parvenons à les cerner, il est devenu possible d'évaluer et même de mesurer les vraies retombées de l'information qui circule autour d'une coopérative.

Il est important de souligner que nous pouvons cerner ces éléments après une minutieuse étude des différents documents qui émanent des instances dirigeantes d'une coopérative. Ces documents sont des sources incontournables. Ils sont riches par les informations fournies et qui

³¹ Atlan, Henri, *Op. cit.*, p. 29.

³² Ce sont ces valeurs qui ont constitué la base du discours d'Alphonse Desjardins lors de la fondation de ses premières caisses populaires.

laissent voir comment les différentes décisions sont prises. Par exemple, les procès-verbaux des conseils d'administration montrent que l'un des faits les plus remarquables de la circulation informationnelle, c'est qu'il y a une concordance entre les décisions en question, de point de vue de leur rapidité et de leur efficacité, et les intérêts qu'elles sont susceptibles de mettre en valeur. Nous estimons qu'il faut donner à l'étude de ces documents un intérêt plus particulier.

3. LA CIRCULATION DE L'INFORMATION COMME PHÉNOMÈNE IMPORTANT

3.1 Un processus dynamique

La circulation de l'information est un processus essentiel à la vie de toute coopérative. Son importance change continuellement en fonction des intérêts des groupes sociaux invités à prendre en main sa gestion. En fait, toute coopérative se distingue par un nombre important d'interactions, directes ou indirectes, entre ses membres dans la poursuite en commun d'objectifs économiques, sociaux et culturels. C'est en interagissant avec les autres composantes du même milieu, que l'originalité d'une coopérative se développe.

3.1.1 Un processus tridimensionnel

Par ailleurs, nous avons déjà montré que le développement d'une coopérative et son enracinement dans son milieu local et régional sont très reliés au type d'information qui y prévaut. C'est par la circulation de l'information sous toutes ses formes que ses membres développent leur capacité collective à poursuivre en interdépendance des objectifs qu'ils ont en commun. L'importance de leurs actions dépend largement de l'information économique circulant dans le milieu. Marc-Urbain Proulx constate que “ les décideurs ont attaché, au cours des dernières années, une attention particulière à leur système de contacts personnels ”³³. Il importe toutefois de faire valoir l'idée que l'information économique est la plus importante quant à la promotion des intérêts de toute coopérative. En fait, l'information économique désigne le flux des trois catégories décrites par Marc-Urbain Proulx, c'est-à-dire le flux de l'information interne, le flux de l'information prélevé à l'extérieur et utilisé à l'intérieur et le flux d'information diffusé vers l'extérieur. De l'analyse de ces trois catégories, l'auteur retient que la demande de l'information stratégique constitue une source reliée à l'innovation et à la concurrence. Avant

³³ Proulx, Marc-Urbain, *Op. cit.*, p. 260.

d'apporter quelques éléments d'interprétation, soulignons que l'utilité de toute information dépend, à notre avis, non pas seulement de ces capacités à promouvoir les capacités concurrentielles et innovatrices de l'entreprise, mais surtout de ces compétences à articuler ses stratégies autour de sa première finalité qui est de réaliser des profits. De là, nous pouvons mieux comprendre que toute information est économique par destination.

Tout événement, tout acte peut devenir source d'information économique. C'est un des problèmes lancinants du médiateur d'information régionale ou locale qui doit satisfaire les besoins mal connus du grand public, ensemble hétéroclite d'individus, de groupes sociaux sous-informés sur les questions économiques³⁴.

Cette réalité est encore vraie pour les coopératives. Les différentes monographies montrent que lors de la mise sur pied d'une coopérative, il y a toujours un réseau informationnel qui s'instaure. La circulation de l'information autour de la coopérative reste relativement restreinte. Puis, au fur et à mesure que les membres de la coopérative parviennent à développer un tissu économique et social complexe, la densité de l'information circulée devient importante. Elle implique de nombreux acteurs locaux et régionaux. Cette densité explique souvent la pertinence des décisions prises dans différentes circonstances. Son importance se justifie par les nouveaux horizons qui s'ouvrent devant les émetteurs et les récepteurs.

Seules l'ouverture et la continuation d'un dialogue entre médiateurs et diffuseurs peuvent assurer une meilleure compréhension du rôle de chacun et de ses difficultés, pour aboutir à une plus grande transparence de l'information économique régionale³⁵.

3.1.2 La densité et l'utilité de l'information

La densité et l'utilité de l'information dépendent avant tout des individus. Cependant, cette densité et cette utilité informationnelles sont aussi liées autant aux groupes sociaux impliqués dans la gestion de la coopérative qu'aux autres acteurs dont les intérêts exigent un certain contact avec celle-ci. Ce constat laisse présager que la circulation de l'information n'est pas simplement une transmission d'informations mais aussi, une mise en relation entre les différents partenaires.

³⁴ Blanchette, Josette, *L'information économique régionale, (émetteur et média)*, Paris, Tema-édition, 1974, p.13.

³⁵ Blanchette, Josette *Ibid.*, p. 16.

Les modèles présentés dans les schémas usuels de communication semblent incontournables pour qui veut rendre compte des interactions s'engageant entre la coopérative et les acteurs de son milieu. Une coopérative est un organisme dynamique, ouvert sur son milieu et qui poursuit des finalités bien précises. Par ce fait, ces modèles deviennent compliqués du fait que plusieurs paradigmes s'ajoutent.

Bien sûr, nous soulevons ici une difficulté d'ordre méthodologique, puisque les modèles habituels de communication recherchent souvent l'exactitude et l'efficacité, alors qu'en science sociale ou économique, la question fondamentale est de cerner les interactions non seulement entre les composantes d'une entité précise, en l'occurrence un groupe social ou une coopérative, mais aussi entre celle-ci et les autres acteurs du même milieu, ou d'un autre milieu plus général.

Il est donc indispensable de cerner les mécanismes qui déterminent le processus que déclenche la circulation de l'information de ce point de vue. Il s'agira, d'abord, de préciser quelques aspects fondamentaux de l'information économique. Cette entreprise nous permettra de rendre compte des interactions qui s'engagent entre une coopérative et les acteurs du même milieu. Ainsi, nous serons en mesure de voir si nous pouvons évaluer cette information en question ; étape importante pour comprendre jusqu'à quel point la fusion de deux coopératives dans un milieu rural peut, oui ou non, être favorable au développement des communautés impliquées dans la gestion de ces deux coopératives.

Il faut garder à l'esprit que nous abordons l'information dans son sens le plus large. Nous ne nous contenterons pas ici de l'information stratégique comme l'a fait Marc-urban Proulx, par exemple, dans son article cité plus haut, et cela, bien que cette mesure méthodologique ait abouti à des conclusions fort intéressantes. Le cas coopératif exige, à notre avis, une approche « totalitaire » en ce sens où il faut appréhender le réel dans sa complexité. D'autant plus que ce qui nous intéresse dans le cadre de ce travail est l'aspect micro de la circulation de l'information, c'est-à-dire les flux internes de l'information.

3.2 De la coopérative au milieu

Les dirigeants bénévoles d'une coopérative d'épargne et de crédit se retrouvent généralement dans une meilleure position pour véhiculer l'information pertinente au développement de leur milieu. Rappelons que la circulation de l'information est un processus nécessaire au

développement de la coopérative. Elle permet à ses décideurs d'être mieux informés sur les réalités économiques, sociales et culturelles. Rappelons aussi que la circulation de l'information est un processus beaucoup plus complexe que la simple transmission d'un message d'un émetteur à un récepteur. C'est toute une dynamique qui se crée entre la coopérative et son milieu.

À présent, nous n'avons qu'effleuré quelques aspects généraux en lien direct avec la circulation de l'information. Ces aspects sont importants pour comprendre comment la circulation de l'information favorise l'ouverture d'une coopérative sur son milieu et comment ce même milieu détermine les grandes lignes de développement de celle-ci. Pour mieux rendre compte de ce processus informationnel, il est indispensable de se pencher sur le deuxième aspect de la question qui nous concerne, c'est-à-dire la circulation de l'information à l'intérieur de la coopérative.

3.1.1 La coopérative : un carrefour informationnel

Pour élaborer cette partie, nous nous sommes inspirés de la dynamique de l'institutionnalisation du savoir de Bourdieu (1992)³⁶, à savoir que l'inscription sociale des savoirs passe nécessairement par l'inscription sociale des acteurs et des institutions qui les construisent. De même, nous avons pris en considération le processus de l'institutionnalisation des mouvements sociaux et leur intégration au système social dominant, (Meister, A., 1974 et 1977)³⁷.

Les managers, les employés, l'assemblée générale, le conseil d'administration, le comité de déontologie sont les principales entités de chaque caisse populaire. Chaque entité se distingue par une dynamique informationnelle qui lui est propre. Des réseaux internes peuvent alors être spécifiques à la coopérative. L'importance de chaque réseau dépend de l'importance de chaque dirigeant dans le processus de prise de décision. Les alliances qui se créent entre les différentes entités déterminent le sort de la coopérative. H. Desroches³⁸ distingue quatre composantes principales autour desquelles s'articulent ces alliances : Les managers, les employés, les dirigeants bénévoles et les sociétaires. Plusieurs possibilités d'alliances sont alors offertes. Par exemple, l'alliance qui se crée entre les ménages et les membres du conseil d'administration, se trouvant au sommet de la pyramide organisationnelle, risque de développer des pratiques bureaucratiques dangereuses. C'est en fonction de ces alliances que nous pouvons mieux comprendre la nature et les limites des échanges informationnels à l'intérieur de la coopérative. Une étude exhaustive des procès-verbaux de chaque composante permettrait de cerner les principaux enjeux de ces échanges.

Les membres d'une coopérative circulent l'information d'abord entre eux, puis avec leurs collègues d'autres institutions du même milieu. Cette autre institution peut être une coopérative,

³⁶ Bourdieu, Pierre et Wacquant, Loïc J. D., *Réponses : pour une anthropologie réflexive*, Paris, Éditions du Seuil, 1992, p. 267.

³⁷ Meister, Albert. *Vers une sociologie des associations*, Paris, Éditions Économie et humanisme, 1972, 220 p.; Meister, Albert, *La participation dans les associations*, Paris, Éditions Économie et humanisme, 1974, 276 p. et, Meister, Albert, *La participation pour le développement*, Paris, Économie et humanisme, Éditions ouvrières, 1977, 176 p.

³⁸ Desroche, Henri, *Économie et sociologie coopératives : textes et recherches pour une anthologie provisoire*, Paris, Société coopérative d'information et d'édition mutualiste, 1977, 410 p. ; Desroche, Henri, *Histoires d'économies sociales : d'un tiers état aux tiers secteurs, 1791-1991*, Paris, Syros/Alternatives, 1991, 261 p., et Desroche, Henri, *Le projet coopératif : son utopie et sa pratique : ses appareils et ses réseaux : ses espérances et ses déconvenues*, Paris, Économie et humanisme, 1976, 461 p.

une association, le dépanneur du quartier, l'église, etc. Les personnes engagées dans la gestion de la coopérative, pensent, agissent et reconstruisent les stratégies envisagées pour renforcer l'action de la coopérative sur son milieu. Étant au courant des préoccupations des autres institutions et organismes dans lesquels ils sont actifs, les dirigeants de la coopérative transforment les réunions des entités assurant la gestion de celle-ci en un lieu de recherche d'un consensus collectif. Vu sous cet angle, la circulation de l'information s'avère fondamentale à l'existence et au développement de la coopérative ; elle alimente les gestionnaires qui sont appelés à prendre des décisions. Elle se présente parmi les éléments les plus importants qui relient la coopérative aux autres réseaux du même milieu. Pour rendre compte de l'importance de ces flux informationnels sur le développement de la coopérative, il semble intéressant de prendre des cas précis.

Figure 2. La circulation de l'information est, avant tout, un processus interpersonnel. Les membres d'une même entité échangent de l'information sur la coopérative et sur le milieu. La coopérative divulgue ainsi l'information et, en même temps, les valeurs coopératives. En contrepartie, elle reçoit l'information divulguée par les autres organismes de son milieu.

Nous soutenons donc que chacune des personnes dirigeantes de la coopérative se présente comme un système ouvert sur son propre milieu. Chaque système s'assure d'une dynamique informationnelle et peut aussi communiquer une information (objectifs à court terme poursuivis par la coopérative, par exemple) aux autres acteurs du même milieu.

Dans le processus de circulation de l'information, chaque dirigeant se trouve obligé 1) à prendre en considération les exigences d'une ou de l'autre composante du milieu et 2) à circuler l'information pertinente à une meilleure intégration de la coopérative dans son milieu. Le fait d'être membre dirigeant de la coopérative exige un certain contact avec les gens du même milieu, ce sont ces derniers qui, lors de l'assemblée générale, l'ont élu comme membre dirigeant. Cependant, ce même dirigeant doit tenir compte des intérêts de sa coopérative. Les contraintes de la concurrence ou tout simplement de la confidentialité de l'information ne permettent pas au dirigeant (A) de la coopérative d'échanger avec le dirigeant (B) d'une autre institution concurrente les informations que ce dernier mettrait au profit de ses compétences professionnelles. Dans la circulation de l'information, le dirigeant (A) prend en considération les orientations et le discours de la personne (B). Les deux dirigeants se présentent alors comme deux sous-systèmes subjectifs, ouverts sur les conjonctures locales et régionales dans lesquelles ils sont actifs. Ils forment ainsi un système plus grand en se mettant en relation.

Il est donc clair que la circulation de l'information forme le grand système d'interaction. Elle constitue un échange interpersonnel. Elle s'enrichit de chacune des différentes interactions interpersonnelles. Mais, il faut garder à l'esprit que l'information est fondamentalement organisationnelle, en ce sens que c'est à l'intérieur de chaque organisation, la coopérative en l'occurrence, que se formule l'information pouvant être véhiculée. Chacun des deux dirigeants (A) et (B) est doué des capacités 1) à comprendre et à prendre en considération les besoins formulés par l'autre, et 2) de faire comprendre à l'autre les décisions qui peuvent être favorables à l'épanouissement de ses affaires. Quand les deux sous-systèmes subjectifs se rapprochent ou se rejoignent, on peut dire qu'ils atteignent un consensus sur la pertinence de l'information au développement de toute la communauté. Nous croyons que c'est de cette façon que nous pouvons affronter quelques effets négatifs de l'incertitude auxquels sont confrontés les agents économiques lors des prises de décision³⁹.

Nous supposons ici que toute relation interpersonnelle est une relation institutionnelle. « Une relation est institutionnelle lorsqu'elle désigne le fait qu'on ne peut pas la réduire à sa dimension intersubjective, interpersonnelle ; elle n'est jamais une seule relation de face à face ; elle se

développe et s'exprime toujours dans un cadre, un milieu donné, et de manière plus précise, à l'intérieur d'un système social organisé »⁴⁰. Il s'agit évidemment d'une question de pouvoir. Toute relation interpersonnelle de ce point de vue se situe par rapport à la répartition du pouvoir, ou plutôt des pouvoirs, qui rentrent en confrontation à l'intérieur d'un système social. Et qui dit pouvoir, dit aussi intérêts.

Ces relations institutionnelles se développent en fonction de la structure du pouvoir en œuvre dans une organisation ; en ce sens, nous pouvons parler d'une structure de relations qui place les individus dans un système d'échange qu'ils n'ont pas choisi et leur impose des formes de communication plus au moins contraignantes, suivant la position occupée dans la pyramide sociale de l'organisation : en haut, en bas, à côté, etc. C'est donc selon le modèle d'organisation auquel on a affaire que l'on peut comprendre le type de relations qui va se développer⁴¹.

3.1.2 La coopérative et la proximité

Pour mieux comprendre la circulation interpersonnelle de l'information, il est nécessaire de considérer l'aspect que constitue « la proximité non seulement géographique, mais aussi socioculturelle »⁴². Cette proximité favorise l'apprentissage collectif et les échanges de toutes sortes.

La proximité est complexe. Elle est géographique ou plutôt géonomique en ce qu'elle est construite socialement, par l'intercommunication entre les acteurs. Elle est organisationnelle puisqu'elle traduit la séparation économique entre acteurs, organisations et institutions. Elle repose sur les représentations sur lesquelles les acteurs inscrivent leurs pratiques formelles, informelles, verticales ou horizontales.

³⁹ Ces incertitudes “ sont reliées à un nombre de faits tels que : La complexité et surtout la turbulence du monde réel ; les multiples actions interreliées prises dans un contexte décisionnel au pouvoir éclaté ; les coûts de la collecte et du traitement de l'information ”; M.-U., Proulx, *Ibid.*

⁴⁰ Fischer, Gustave-Nicolas, *Op.cit.*, p. 102.

⁴¹ *Ibid.*, p. 103.

⁴² Pierre-André, Julien, *Le développement régional. Comment multiplier les Beauce au Québec*, Les Éditions de l'IQRC, 1997, p., 97.

« Elle concerne les relations interindividuelles, mais surtout la dimension collective, à l'intérieur des organisations ou entre organisations »⁴³.

Dans le cas d'une coopérative d'épargne et de crédit, la proximité requiert un lieu central (qui est généralement son siège social) et un territoire bien limité. Le lieu central et le territoire d'activité d'une coopérative constituent la base sur laquelle se manifeste le bien-fondé de l'œuvre coopérative. C'est là où se forge l'apprentissage collectif. Ces lieux favorisent et encadrent la divulgation des valeurs coopératives, pour pouvoir s'étendre par la suite à l'extérieur de la région. Plus une coopérative bénéficie de ressources sociales diversifiées, plus la proximité territoriale devient importante.

Le renforcement de la proximité, lequel favorise la construction conjointe de l'offre et de la demande, concept clé de l'économie solidaire, apparaît plus que jamais comme une piste de renouvellement des pratiques des caisses. Alors que de grandes entreprises empruntent à Desjardins son modèle initial, celui-ci réussira-t-il sa reconfiguration coopérative pour renforcer la proximité qu'il a acquise de longue date mais qui tend aujourd'hui à se déconstruire en même temps que l'entreprise se professionnalise ?⁴⁴.

3.3 Comment rentabiliser la circulation de l'information ?

Tenant compte de tout ce que nous avons vu jusqu'à maintenant, une question importante s'impose, c'est-à-dire comment on peut développer les capacités de tirer plus de profit d'une pareille circulation d'information. Pour répondre à cette question, nous tenterons d'abord d'explicitier les conditions qui dynamisent la circulation de l'information. Ensuite, nous essayerons de voir comment, de ce point de vue, on peut promouvoir les capacités des dirigeants d'une coopérative à prendre les décisions pertinentes.

Nous avons déjà souligné que les dirigeants d'une coopérative d'épargne et de crédit doivent être mieux impliqués dans leur milieu. Ils accumulent des capacités énormes pour agir efficacement sur ce dernier. Ces capacités peuvent se développer dans certaines conditions.

Il importe de favoriser une circulation parfaite de l'information au sein de leur coopérative. Étant donné que ces dirigeants doivent prendre en considération les exigences de leur milieu, ils

⁴³ *Ibid.*, p., 98.

⁴⁴ Malo, Marie-Claire, *Op. cit.*, p 46.

favorisent les échanges entre tous les intervenants dans la coopérative, c'est-à-dire les employés de la coopérative, ses sociétaires, les managers, et les dirigeants bénévoles. La sensibilité aux soucis des uns et des autres crée une atmosphère peu commune au sein de la coopérative. Ce consensus diminue aussi les effets de l'incertitude abordée plus haut. Il permet aux dirigeants d'adopter des attitudes saines vis-à-vis des contraintes qu'impose la gestion de la coopérative.

De tout ce qui précède, il importe de songer à la perception que les employés et les sociétaires de la coopérative, qui constituent sa base sociale, se font des différents acteurs avec qui la coopérative établit des relations privilégiées. Une attitude défavorable de la part des employés ou des sociétaires peut être à l'origine d'une atmosphère défavorable au développement. Il est donc important de soulever les phénomènes provoqués par les tensions et les défenses dans la coopérative.

Aborder à ce moment-ci la circulation de l'information nous oblige à replacer le modèle émetteur-récepteur dans un processus dynamique et complexe. En effet, le processus de transmission / réception ne commence pas avec l'émission-réception d'un message. La première partie de ce travail nous a même laissé voir une condition nécessaire pour assurer l'efficacité du processus d'échange d'information significative pour chacun des interlocuteurs. Les dirigeants d'une coopérative ne véhiculent pas l'information pertinente à n'importe quel moment. Ils choisissent le moment approprié.

D'abord, ils prennent en considération les interactions que leur coopérative entretienne avec le milieu externe. À partir de ces interactions, ils tentent de convertir les exigences de leur coopérative en information significative, information qu'ils transmettent aux autres acteurs du même milieu. Ensuite, quand ces mêmes dirigeants veulent récupérer l'information qui circule dans leur milieu et qu'ils veulent l'utiliser pour développer les affaires de leur coopérative, ils vont la chercher chez leurs sociétaires, chez leurs réseaux personnels et chez leurs partenaires les plus fidèles. De tout ce que nous venons d'aborder, retenons que :

- Avant de circuler n'importe quelle information, les dirigeants de la coopérative prennent en considération ses retombées éventuelles sur les affaires de leur coopérative.
- La cueillette de l'information pertinente passe souvent par les réseaux, formels ou

informels, que les dirigeants de la coopérative parviennent à établir dans leur milieu.

Ainsi, on peut conclure qu'il n'y a pas de situation où les dirigeants reçoivent de l'information sans en fournir pour autant. Berlo, D. K. (1960) affirme que l'émetteur et le récepteur impliqués dans le processus de la circulation de l'information sont des personnes similaires, chacune étant, à la fois, émettrice et réceptrice. Dans le cas d'une coopérative, il semble que ces deux missions (émission-réception) se déroulent en fonction de certaines règles qu'impose non seulement la nature de l'information en question, mais aussi ces capacités à se transformer en un stimulateur des activités entreprises dans un secteur donné.

4. QUE DEVONS-NOUS RETENIR?

Reliée à la circulation de l'information et à la prise en considération des besoins de leur propre coopérative, la fonction dominante pour tous les acteurs impliqués dans la gestion de cette coopérative est l'adaptation au milieu dans lequel ils vivent. Les dirigeants d'une coopérative, comme tous les êtres humains, sont organisés pour vivre dans un milieu économique et social leur permettant d'être en interaction avec les données venant de l'externe et de l'interne de l'entité dont ils sont actifs : coopérative, entreprise, famille, etc. Ce genre d'organisation est indispensable pour s'adapter au milieu et pour adapter ce dernier aux transformations structurelles. Il facilite aux communautés d'avoir des relations harmonieuses et dynamiques avec le milieu.

Nous avons déjà démontré que la circulation de l'information s'inscrit dans les comportements quotidiens des individus et des groupes sociaux⁴⁵. Elle se déroule dans un cadre territorial et géographique bien limité ; cadre qui correspond au territoire d'intervention de la coopérative. Elle se déploie entre les différents acteurs du même milieu, entre les dirigeants de la coopérative et les populations de leurs entourages, entre la coopérative et les autres instances formant le réseau du Mouvement Desjardins, etc. Elle se fait aussi par de multiples biais, allant du bouche-à-oreille dans les sous-sols de l'église jusqu'aux instruments technologiques les plus développés (les ordinateurs et l'Internet, etc.,).

⁴⁵ Pour réaliser cette partie de notre travail, nous nous inspirons des travaux portant sur l'œuvre de Jon Elster, réalisés et publiés dans la *Revue Science*, Information sur les sciences sociales, vol. 37, no 3, septembre 1998.

Les formes que prend cette circulation de l'information sont intangibles. Elles sont difficiles à cerner malgré leur importance. Quand les décideurs parviennent à capter l'information la plus pertinente et à la mettre au service de leurs propres affaires, une parfaite intégration de la coopérative devient alors le fait le plus saillant de son existence.

Quoique toute quantification de l'information puisse s'avérer incomplète, voire même impossible, nous avons supposé, à titre d'exemple, que cette information émerge des contacts qui s'établissent entre des personnes provenant des différentes catégories socioprofessionnelles et œuvrant au sein des entreprises d'économie sociale (coopératives, entreprises communautaires, groupes communautaires, etc.) ou des associations (culturelles, sportives, etc.). Pour chaque catégorie de ces sources d'informations, la valeur peut être estimée à partir du potentiel financier ou social qu'elle permet à la coopérative d'atteindre.

Dans le cas de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis, l'exploitation des sources d'information semble plus performante. Le tableau de l'annexe no 6 montre le niveau d'implication des dirigeants locaux dans les différents secteurs d'activités sociales et culturelles. Le directeur général de la caisse et le secrétaire - trésorier de la municipalité m'ont confirmé que le soutien de cette coopérative aux activités socioculturelles est d'une utilité incomparable. Pour le directeur général de la caisse, cette implication est un laissez-passer indispensable pour intégrer la mémoire collective de la communauté locale ; intégration que l'on utilise pour tester les stratégies de la caisse. " Avant de prendre n'importe quelle décision majeure, j'en parle, implicitement, dans presque toutes les rencontres communautaires ; les réactions des gens m'éclairent ! " ⁴⁶.

4.1 Au niveau de la circulation informationnelle

Nous avons déjà identifié les acteurs impliqués dans la circulation de l'information. Face à ces acteurs et leur implication dans le processus informationnel que devons-nous retenir ? Si nous nous situons à la place des décideurs, la pertinence de l'information dépendra de ces capacités à nous éclairer sur les bonnes occasions d'affaires. Dans le cas d'une coopérative d'épargne et de crédit, d'autres dimensions s'ajoutent. Il s'agit des dimensions sociales et culturelles. Tenant compte des missions éducatives de la coopérative, il serait utile de se pencher sur ces deux

⁴⁶ Entrevue avec le directeur général de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis.

dimensions, qui affectent éventuellement les attitudes des clients vis-à-vis des transactions effectuées par la coopérative. En réalité, on ne doit pas séparer les aspects sociaux des aspects économiques et financiers. Ils sont interreliés. Ainsi, les deux entrées et les deux sorties telles qu'elles sont évoquées dans la figure 1, sont dépendantes les unes des autres, ou plutôt doivent l'être. Il doit y avoir une relation proportionnelle entre l'économique et le financier, d'une part, et le social et le culturel, de l'autre part. Les caisses populaires sont, plus que jamais, appelées à établir un équilibre majeur entre leurs aspects coopératifs et leurs vocations financières. Le Mouvement Desjardins doit « faire face au défi d'établir une synergie entre ses services financiers et son engagement dans le développement économique communautaire »⁴⁷.

Les caisses populaires constituent la base de ce mouvement. Le développement approprié de celles-ci permettrait d'écarter quelques effets négatifs qu'engendre l'ambiguïté de ce mouvement⁴⁸. Ce développement ne peut être efficace que si nous parvenons à développer au sein de chaque entité de base, en l'occurrence les caisses populaires, une dynamique qui respecte le mode coopératif de gestion d'entreprise. Il s'agit de chercher à mettre sur pied une parfaite « mobilisation des employés et leurs *empowerment* »⁴⁹.

L'intervenant en développement local et régional doit se préoccuper avant tout des effets de la circulation de l'information sur les transformations économiques et financières de la caisse et de son milieu, mais aussi des transformations sociales et culturelles et de leurs impacts sur cette circulation informationnelle elle-même. Au-delà des profits et des concentrations, ou dans le cas contraire de déconcentration des capitaux, il doit cerner l'impact d'une parfaite circulation de l'information sur les changements socioculturels qui en résultent. En ce sens, nous devons développer une méthodologie susceptible d'être adaptée aux différentes problématiques que posent le développement des communautés locales et la transformation de leurs territoires.

4.2 Au niveau méthodologique

Pour évaluer l'importance de l'information et de sa circulation sur le développement d'une caisse populaire et de son milieu, une méthodologie s'impose. Celle que nous suggérons ici préconise,

⁴⁷ Malo, Marie-Claire, *Op.cit.*, p. 45.

⁴⁸ Beauchamp, C., "Desjardins : mouvement social ou institution ?" dans Lévesque, B. dir., *Desjardins : une entreprise et un mouvement ?* Québec, Presses de l'université du Québec, 1997, pp. 148-151.

⁴⁹ Aktouf, Omar, Le fonctionnement des organisations et l'exemple du Mouvement Desjardins : une question de culture et de démocratie, dans Lévesque, B., *Op. Cit.*, pp. 159-161.

d'abord, l'identification, avec plus de précision, des secteurs d'activités dans lesquels cette coopérative intervient massivement (la distribution des prêts peut être un indicateur majeur). Le taux de pénétration de celle-ci dans l'un ou l'autre de ces secteurs d'activités est un autre indicateur non moins important. Il aidera à déterminer les secteurs forts et les secteurs faibles de la caisse. Du même coup, nous pouvons identifier les secteurs qui échappent à son intervention et qui sont des secteurs en marge de sa dynamique.

Ensuite, il convient d'identifier les principaux membres de la coopérative œuvrant dans ces secteurs. Leurs provenances socioprofessionnelles permettront normalement de déterminer l'importance des canaux par lesquels la caisse s'infiltre dans les principaux secteurs d'activités. L'importance quantitative et qualitative de l'information qui circule autour de ces secteurs devient alors saisissable. Enfin, on peut donner à cette information une valeur, monétaire (pourquoi pas ?) puisque nous pouvons établir une relation de cause à effet entre la circulation de l'information et ses retombées sur les activités financières de la caisse. Évidemment, cette valeur monétaire n'est pas absolue, mais elle donnera une idée générale sur les actions à privilégier dans le futur.

L'application de cette méthodologie peut avoir des résultats heureux si elle est conjuguée à la théorie de « préférences élargies » que Becker⁵⁰ a développé pour rendre compte d'une série de phénomènes autres que la circulation de l'information. Dans le premier chapitre de son travail, il a développé deux fonctions fort intéressantes que le cadre de ce travail ne permet pas de développer. Toutefois, il faut retenir qu'il a mis sur pied des instruments efficaces pour mesurer des phénomènes considérés jusqu'à nos jours « inquantifiables ».

L'application de ce cadre théorique suppose une situation concrète. Une collaboration plus sérieuse de la part des dirigeants d'une caisse populaire ou d'un regroupement de caisses, de préférence dans un milieu rural, facilitera l'accès à toute l'information indispensable et permettra, en conséquence, de mieux définir les principaux acteurs déterminants les enjeux actuels de ces coopératives. Cette collaboration est incontournable pour qui veut définir les réseaux d'information autour de celles-ci. À partir des archives de la coopérative et des questions précises, le spécialiste peut facilement suivre les différentes étapes de la circulation de

⁵⁰ Becker, Gary Stanley, *Accounting for tastes*, Cambridge, Mass., Harvard University Press, 1996, 268 p.

l'information. Il devra analyser, dans une perspective historique, un nombre important de processus de prise de décision. La figure 3 résume les différents mécanismes de ce processus. Elle laisse voir comment ce processus de prise de décision se déroule au sein d'une coopérative. Le directeur général, assisté par ses différents sous-directeurs, soumet au conseil d'administration les problèmes les plus urgents. Une fois le problème posé, les dirigeants du conseil d'administration, imprégnés par tous les éléments que nous avons analysés dans les premières parties de ce travail, préconisent le choix d'une décision finale. Ensuite, c'est au directeur général de la caisse à l'appliquer et de s'assurer de sa mise en marche.

Par ailleurs, comme les écrits historiques portant sur le Mouvement Desjardins le montrent, le directeur général d'une caisse populaire, connu autre fois sous le vocable du "gérant de la caisse", se présente à nous comme un catalyseur de la vie coopérative. Dans un travail que nous avons réalisé sur la caisse populaire Desjardins de Lauzon, la deuxième caisse populaire qu'Alphonse Desjardins avait fondée en 1902, nous avons démontré que ce dernier conçoit les gérants de ses caisses populaires comme des acteurs sociaux dynamiques. Leurs capacités à gérer une caisse populaire dépendent de la pertinence des stratégies qu'ils adoptent pour assurer une prospérité des affaires coopératives. De plus, ils doivent conjuguer les orientations des instances centrales du Mouvement avec les préoccupations locales et régionales. Ainsi, depuis le début de ce mouvement coopératif en Amérique du Nord, ce rôle d'avant-garde que jouent les directeurs des caisses populaires semble persister, puisque ces dirigeants sont toujours appelés à assumer des responsabilités de grande importance.

La prise en considération de l'importance des directeurs généraux des caisses populaires est fondamentale pour toute étude voulant inscrire le fonctionnement de la coopérative dans son contexte économique, social et culturel. De point de vue qui nous concerne, nous les percevons comme des noyaux autour desquels se chevauchent de multiples réseaux informationnels ; eux seuls définissent ceux dont le développement favoriserait une large ouverture de la caisse sur le milieu.

Champs d'intervention de la caisse populaire
Ch. I. : Champ Informationnel de chaque dirigeant

4.3 Les effets de fusions

Depuis quelques années, les vocables fusion, regroupement, alliance, etc. sont à la mode. Au Québec, les caisses populaires sont, parmi d'autres institutions financières, les plus sensibles à cette course au "gigantisme". Quels sont les effets de cette effervescence sur la circulation de l'information, d'une part, et sur les transformations sociales et culturelles, d'autre part ? Dans le cadre d'adaptation aux conjonctures imposées par une concurrence de plus en plus aiguë, les caisses populaires Desjardins se préparent pour affronter la déréglementation de l'économie dont les embryons sont des effets de la mondialisation et de la globalisation. Elles veulent rester des acteurs importants dans chaque région québécoise, dans chaque localité et à y détenir des parts de marché significatives.

Depuis la mise sur pied du programme de la réingénierie au sein du Mouvement Desjardins, le discours et les pratiques de fusion ne rencontrent plus de tabous. Les expériences entreprises depuis quelques années prouvent le bien-fondé de ces actions. C'est que les fusions présentent de nombreux avantages. Elles permettent de réduire les effets de la concurrence, car la plupart de ces fusions rapprochent des caisses concurrentes. Elles fournissent l'occasion de rattraper le retard en matière de l'intégration socio-économique du Mouvement Desjardins. Elles favorisent une réelle avance technologique.

Certaines caisses populaires attendent une opportunité pour fusionner, ou pour le moins se regrouper. La dynamique qu'elles ont établie avec leur milieu les oblige à aller de l'avant. Cependant, certains groupes d'intérêts les empêchent d'atteindre ces objectifs de fusions. Les bouleversements des conditions de vie des groupes sociaux et des communautés toutes entières imposent la prise en considération de certaines contraintes, (le licenciement des employés, par exemple).

Au fur et à mesure que, par le biais des fusions, des caisses populaires deviennent géantes, leurs capacités à promouvoir leurs aspects sociaux et culturels se remettent immédiatement en cause. Si les dirigeants de ces coopératives sont obligés de justifier ces fusions par la rentabilité financière et économique, ils trouvent des difficultés à convaincre leurs sociétaires du bien-fondé de leur action. Certains cris d'alarme trouvent alors une légitimité particulière. La contestation suivante en témoigne largement :

Qu'on cesse de nous seriner des formules ronflantes : développement économique par-ci, compétitivité par-là. Parlez-nous du développement des communautés, parlez-nous de rentabilité sociale. On ne crée pas de qualité de vie avec le pillage ; on n'entretient pas la fierté en plaçant les régions en concurrence les unes avec les autres. On appelle ça du développement régional⁵¹.

Si nous considérons cette contestation comme un avertissement contre une situation sociale et culturelle à l'image du déclin des régions rurales du Québec, il serait sage de dire que toute fusion doit se faire dans l'objectif d'assurer une circulation rapide et intense de l'information sociale et culturelle; condition nécessaire pour maintenir les collectivités vivantes. Le respect de cet objectif permettra au mouvement coopératif en général de mieux relever les défis qu'imposent les conjonctures toujours en transformation. Cet objectif ne peut se concrétiser qu'avec le respect des collectivités locales dans la détermination de leur devenir.

Le Mouvement Desjardins doit relever le défi de susciter dans son réseau de caisses autonomes, l'essaimage des innovations sociofinancières les plus performantes émergeant d'initiatives locales⁵².

En fait, entre 1990 et 1997, à l'échelle du Québec, plusieurs communautés se sont débarrassées, au profit de grandes caisses, d'un nombre considérable de petites caisses. Les nouvelles caisses sont particulièrement fortes financièrement et leurs capacités de financement des activités sectorielles sont de plus en plus importantes. Elles représentent une richesse inestimable pour les communautés qui les détiennent. Toutefois, pour que ces caisses se présentent à l'image des richesses sociales et culturelles de l'identité québécoise, richesses originaires principalement du Québec rural, il faut qu'elles contribuent au « maintien de collectivités bien vivantes et désireuses d'entretenir des relations durables avec le territoire. La transformation des villages et des rangs peut et doit se caractériser par le maintien d'une identité reconnaissable dans le changement »⁵³.

La question principale qui demeure est de savoir comment les fusions de caisses populaires peuvent devenir une force positive de transformation sociale et culturelle et comment cette force

⁵¹ Belgues, David, *Op. cit.*, p. 22.

⁵² Malo, Marie-Claire, *Op. cit.*, p. 45.

⁵³ Belgues, David, *Op. Cit.*, p. 16.

aidera, oui ou non, à maintenir les collectivités bien vivantes. Par ailleurs, le regroupement, ou fusion, des paroisses ou des municipalités s'avère comme une œuvre avantageuse, notamment dans les régions les plus défavorisées. Dans les régions rurales, des fusions peuvent aussi s'avérer utiles, ou plutôt nécessaires.

5. CONCLUSION GÉNÉRALE

La caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis nous a servi de canevas sur lesquels s'est fondée l'élaboration de ce travail. Notre objectif de départ était de cerner les effets de fusion de caisses populaires sur la circulation de l'information au sein d'une collectivité rurale. Est-ce que ce travail nous a permis d'apporter quelques éléments de réponse ?

Chaque partie de ce travail est révélatrice d'un aspect qu'il faut tenir en compte puisqu'elle appréhende le sujet d'un point de vue particulier. Notre problème de départ est complexe. Son traitement exige, à notre avis, une méthodologie interdisciplinaire où se côtoient les différentes approches : l'histoire, l'économie, linguistique, sociologie, anthropologie, psychologie, etc.

Quoique nos sources d'information soient bien limitées, la réalisation de ce travail nous permet de conclure avec un nombre de constats. Le premier constat porte à affirmer que la circulation de l'information est une œuvre collective. Tous les groupes sociaux et les individus impliqués dans la gestion d'une coopérative contribuent d'une manière ou d'une autre à la circulation de l'information. Leurs contributions restent marquées par les intérêts qu'ils défendent. L'implication des dirigeants dans différents organismes du même milieu s'est avérée un indicateur important quant à leur possibilité de définir et de promouvoir ces intérêts.

Un deuxième constat nous conduit à stipuler que la circulation de l'information est conditionnée par la provenance socioprofessionnelle des individus impliqués dans cette œuvre coopérative. S'inscrivant dans un cadre délimité par des relations sociales complexes, la circulation informationnelle se présente comme un axe incontournable pour le développement des entreprises collectives. C'est en fonction des enjeux imposés par ces relations sociales que nous pouvons comprendre les orientations que les différents groupes sociaux veulent donner à la coopérative.

Un troisième constat permet de soulever la circulation informationnelle du point de vue purement

économique, c'est-à-dire du point de vue de ses vraies retombées sur les activités économiques et financières de la coopérative. En ce sens, nous avons souligné que, l'aspect coopératif aidant, les agents de développement ont une bonne perception des transactions de la coopérative. Ils sont alors encouragés à y faire leurs transactions financières. Étant donné que la demande est forte, l'offre des services dépend des dirigeants de la coopérative et de leurs capacités à développer des stratégies locales et régionales appropriées. Ces derniers diversifient les services (l'offre) pour attirer le maximum de clients. Ils cherchent à dominer une large partie du marché.

Un dernier constat, qui est une synthèse générale des constats précédents, nous amène à postuler que l'importance des services financiers offerts à une collectivité locale dépend largement de :

- La diversification des bases sociales de la coopérative ;
- La complexité des interactions entre les acteurs et agents impliqués dans la gestion de la coopérative ;
- La proximité géographique et socioculturelle ; il est donc évident que ces facteurs, qui jouent un rôle important dans la circulation de l'information et sur sa mise au service des activités financières de la collectivité, sont plus déterminants sur un territoire plus vaste et plus complexe quant à sa formation sociale. On peut donc se demander si ces nouvelles caractéristiques ne correspondent pas aux territoires des caisses qui résultent de fusions ?
- La complexité et le niveau de développement des relations sociales.

BIBLIOGRAPHIE

Sources

Nos sources sont constituées des rapports annuels de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis. Nous avons consulté, d'une manière minutieuse, les rapports sur les années entre 1987 et 1997. Ils sont une mine importante d'information. Ils contiennent des données financières qui montrent, en gros, les grandes transactions que la caisse a réalisées pendant la période concernée. Ainsi, ces mêmes données sont indispensables pour cerner les domaines d'implication de la caisse et les secteurs de ses interventions.

Nos sources sont aussi constituées de trois entrevues réalisées avec le directeur général de la caisse populaire Desjardins de Saint-Henri de Lévis, le président de son conseil d'administration, et le secrétaire/trésorier de la municipalité de Saint-Henri. Ces entrevues nous ont éclairé sur les différents aspects que pose la question centrale de cette recherche.

Livres et articles

Atlan, Henri, *L'organisation biologique et la théorie de l'information*, Paris, Hermann, 1972, 299 p.

Barel, Yves, *Prospective et analyse de systèmes*, Paris, Documentation française, 1971, 174 p.

Becker, Gary Stanley, *Accounting for tastes*, Cambridge, Mass., Harvard University Press, 1996, 268 p.

Belgues, David, Le Québec rural. Des paysages à vivre, Québec, *Continuité*, no 78, Automne 1998, pp. 15-24.

Bouchard, Gérard et Pouez, Christian, Les catégories socio-professionnelles : une nouvelle grille de classement, *Labour/le travail*, 15 (printemps 1985), pp. 145-163.

Bourdieu, Pierre et Wacquant, Loïc J. D., *Réponses : pour une anthropologie réflexive*, Paris, Éditions du Seuil, 1992, p. 267.

Desroche, Henri, *Économie et sociologie coopératives : textes et recherches pour une anthologie provisoire*, Paris, Société coopérative d'information et d'édition mutualiste, 1977, 410 p.

Desroche, Henri, *Histoires d'économies sociales : d'un tiers état aux tiers secteurs*, 1791-1991, Paris, Syros/Alternatives, 1991, 261 p.

Desroche, Henri, *Le projet coopératif : son utopie et sa pratique : ses appareils et ses réseaux : ses espérances et ses déconvenues*, Paris, Économie et humanisme, 1976, 461 p.

Fischer, Gustave-Nicolas, *La psychologie sociale*, Paris, Éditions du Seuil, 1997, p. 105.

L'économie en question, Les entreprises et l'information économique, *Revue Critiques de l'économie politique*, no 11, Avril/Juin 1980, p. 53.

Laborit, Henri, *La nouvelle grille*, Paris, R. Laffont, 1974, 357 p.

Lahcen Darhouani, *La fille préférée d'Alphonse Desjardins, ou l'histoire de la Caisse populaire Desjardins de Lauzon, 1902-1995*, 150 pages. Publication à paraître.

Lévesque, B. dir., *Desjardins : une entreprise et un mouvement ?* Québec, Presses de l'université du Québec, 1997, 352 p.

Maillat, D., Quevit, M., et Senn, L., *Réseaux d'innovation et milieux innovateurs : un pari pour le développement régional*, GREMI, EDES Neuchâtel, 1993.

Maillat, D., *Systèmes territoriaux de production, milieux innovateurs et politiques régionales, (version provisoire)*, 15 pages.

Malo, Marie-Claire, Le Mouvement des Caisses Desjardins, modèle de développement d'une économie solidaire ? *Revue Économie et Solidarités*, vol. 29, no 1, 1997, pp. 30-46.

Meister, Albert, *La participation dans les associations*, Paris, Éditions Économie et humanisme, 1974, 276 p.

Meister, Albert, *La participation pour le développement*, Paris, Économie et humanisme, Éditions ouvrières, 1977, 176 p.

Meister, Albert, *Vers une sociologie des associations*, Paris, Éditions Économie et humanisme, 1972, 220 p.

Pierre-André, Julien, *Le développement régional. Comment multiplier les Beauce au Québec*, Les Éditions de l'IQRC, 1997.

Proulx, Marc-Urbain, "Une stratégie locale d'accès à l'information pour les PME", dans, Proulx, M.-U., (dir.), *Développement économique : clé de l'autonomie locale*, Montréal, Éditions Transcontinental, 1994, 362 pages.

Tenzer, Nicola, *La région en quête d'avenir (compétences et moyens)*, Paris, La documentation française, Notes et Études documentaires, no 4816, 1986, 140 pages.

Thayer, L., Thayer, Lee O., *On communication : essays in understanding*, Norwood, N.J., Ablex, 1987, 267 p.

Watzlawick, Paul., Beavin, Janet Helmick et Jackson, Don D., *Une logique de la communication*, Paris, Éditions du Seuil, 1972, 285 p.

Annexe 1 : Membres des conseils d'administration

Membres des conseils d'administration	Professions	Dates d'entrée en fonction	Dates de sortie
Lucien Forgues	Retraité	1981	
Arthur Bégin	Retraité	1982	
Denis Laliberté	Directeur général	1968	1991
Pierre Labbé		1980	
Raymond Couture	Directeur général	1982	
Gervais Roy	Commerçant	1987	1990
Serge Audet		1987	
Léonard Brochu	Agriculteur	1983	1992
Léandre Audet	Courtier d'assurances	1984	
Yvon Bruneau	Ingénieur	1988	1991
Gilles Dumas	Industriel	1988	1991
Germain Caron	Comptable	1989	1995
Serge Audet	Comptable	1987	1990
Serge Léveillé	Gérant	1990	1996
Émile Plante	Contracteur	1990	1996
Christine Jean	Secrétaire	1991	1995
Robert Bolduc	Conseiller industriel	1991	1994?
Denise Forgues	Contremaîtresse	1991	1994
Richard Powers	Superviseur	1991	1994
Agathe Nadeau	Retraîtée	1992	1994
Gilbert Roy	Promoteur immobilier		
Samuella Gagné Talbot	Retraîtée		
André Bussiès	Adjoint administratif		
Agathe Couture	Retraîtée	1997	
Jocelyne Bégin	Contrôleuse	1997?	
Robert Hallé	Technicien retraité	1997?	
Gilles Bernard	Enseignant	1997	

Annexe 2 : Membres de conseils de surveillance

Membres de conseils de surveillance	Professions	Dates d'entrée en fonction	Dates de sortie de fonction
Bertrand Roy		1983	
Denis Lemieux	Collaborateur agricole	1982-88	1994
Claudette Cameron	Agricultrice	1981-87	1990
Robert Fillion	Agronome	1989	1992
Juliette Couture	Collaboratrice agricole	1990	1996
Jacques Lambert	Enseignant	1992	1995
Nicolas Lavertu	Commerçant	1997	
Ginette Ruel	Collaboratrice au Foyer	1997	
André Carrier	Retraité	1997	

Annexe 3 : Membres de commissions de crédit

Membres des commissions de crédit	Professions	Dates d'entrée en fonction	Dates de sortie de fonction
Claude Côté	?	1984	?
Norbert Turgeon	?	1983	?
Clermont Roberge	?	1982	?
Raymond Beaudoin	Commerçant	1988	1994
Claude Côté	Éleveur	1987	1990
André Bussières	Adjoint administratif	1989	1995
Gilles Bernard	Enseignant	1990	1996

Annexe 4 : Dépôts et prêts de la caisse populaire Desjardins de Saint Henri de Lévis entre 1985 et 1990

Années	Dépôts	Prêts	
		Prêts personnels et commerciaux	Prêts hypothécaires
1985	1168740	8021358	7595945
1986	1241967	9595515	8694083
1987	1281061	10692719	9543824
1988	1612012	13074434	10163184
1989	2061775	14466713	10370885
1990	2523368	?	?

Annexe 5 : Dépôts et Prêts de la Caisse populaire Desjardins de St-Henri entre 1991 et 1997

Années	Dépôts	Prêts					
		Personnels aux particuliers		Prêts hypothécaires aux particuliers		Commerciaux et agricoles	
		Nb	Total	Nb	Total	Nb	Total
1991	2 544 871	747	3 991 946	82	3 157 000	298	12 352 577
1992	34 998 655	?	5 263 390	?	12 165 041	?	17 592 060
1993	36 986 109	607	3 885 130	60	2 797 770	251	18 573 064
1994	38 676 327	741	5 367 592	78	3 819 435	231	?
1995	41 795 588	841	6 287 231	64	3 938 483	238	15 718 966
1996	44 197 448	?	24 809 840*	?	?		26 155 633**
1997	45 127 438	?	26 952 041*	?	?	?	28 474 524**

* L'ensemble des prêts au particuliers.

** L'ensemble des prêts aux entreprises.

Annexe 6 : L'intervention de la caisse auprès des acteurs sociaux et culturels

Années	L'importante contribution de la caisse dans le milieu	Montants de contributions
1987	-----	-----
1988	Souscription, subventions ou commandites aux organismes du milieu Achat de biens et services dans les entreprises en salaires à des résidents de St-Henri	15 000 \$ 261 700 \$
1990	École et domaine scolaire Organismes municipaux Fabrique Organisme de charité et bienfaisance octroie à l'habitation Groupements Associations culturelle et sociale Club et association Association sportive Achat dans le milieu	65 500 \$ 1 150 00 \$ 295 00 \$ 175 00 \$ 1 180 000 \$ 928 00 \$ 2 499 00 \$ 2 002 00 \$ 1 645 00 \$ 20 951 00 \$
1991	Associations ou organismes voués au développement Municipalité et services municipaux Clubs sociaux et autres associations Associations ou organismes s'intéressant à la famille Organismes, associations de charité et de bienfaisance Organismes et associations culturelles Éducation (écoles, et commissions scolaires) Pastorale Loisirs et sports Divers	810 \$ 1 900 \$ 2 570 \$ 120 \$ 70 \$ 2000 \$ 1 875 \$ 4 100 \$ 7 500 \$ 23 700 \$
1993	Soutien des associations ou organismes voués au développement économique Services à la communauté (municipalités et services municipaux, clubs sociaux et autres associations, et associations ou organismes s'intéressant à la famille) Oeuvres humanitaires (organismes, associations de charité et de bienfaisance) Culture (associations ou organismes culturels ou socioculturels, associations ou organismes voués à la promotion de la langue et de la culture) Éducation (écoles et commissions scolaires) Pastorale (paroisse, fabrique, groupes d'animation pastorale) Loisirs et sports (associations ou organismes sportifs)	1 500 \$ 11 846 \$ 141 \$ 450 \$ 1 004 \$ 933 \$ 9 259 \$

	Achats dans le milieu	31 599 \$
1994	Compagne éducative auprès des jeunes de 6 à 17 ans, (en collaboration avec les responsables et professeurs des écoles Belleau et Gagnon : activités de culture et d'art) Semaine Jeunesse Contribution financière au club d'Âge d'Or (achat d'un piano) Contribution financière auprès des résidents du HLM (à l'occasion de Noël), Contribution des dirigeants de la caisse à l'organisation de plusieurs activités sociales Implication financière, avec les caisses de la cité Desjardins à la réalisation du chalet du Club de Ski Bord de l'Eau Don pour la fabrique Don pour l'Association des pompiers volontaires de Saint-Henri	2 100 \$ un photocopieur un ordinateur
1995	Les dirigeants de la caisse ont consacré 1 800 heures de bénévolat (organisations des activités sociales) La caisse supporte financièrement les organismes à but non lucratif : dons et commandites La caisse collabore avec les caisses de la cité Desjardins Organiser le concours des Jeunes Desjardins Semaine Jeunesse et rencontre des jeunes Création d'un fonds dépannages pour les étudiants Organisation des activités pour les gens du troisième âge Semaine Desjardins, Fonds social et communautaire	14 000 \$ 15 000 \$
1997	*Appuie financièrement 20 organismes communautaires Contributions financières à la municipalité Contribution financière aux jeunes de l'école Belleau et Gagnon (activités parascolaires) Aides techniques à plusieurs organismes (préparation de dépliants, de rapports annuels, etc.) Contribution financière en vue de l'établissement d'une maison des jeunes Participation financière aux activités de la Corporation de l'aréna Participation à l'organisation de plusieurs activités sociales et culturelles (pour les écoles de St-Henri (programme PRO-ETONS) Participation régulière au journal local " Le journal l'Henriçois "	*12 000 \$ dons et commandites 3 000 \$ 3 000 \$ *15 000 \$?

Annexe 7 : Les services offerts par la caisse populaire de St-Henri

Épargne	Les prêts
Le compte d'épargne avec opération L'épargne stable L'intérêt quotidien L'épargne à terme L'épargne –retraite Fonds enregistré de revenu de retraite	Les prêts personnels La marge de crédit personnelle Le prêt placement Le prêt pour étudiants Le prêt hypothécaire Le crédit commercial Le crédit agricole et forestier

Annexe 8 : Les autres services offerts par la caisse populaire de Saint-Henri de Lévis

Autres services	Autres services
Carte de paiement Services reconnaissance Remise mensuelle de chèque, Vente et achat d'obligations d'épargne Coffres de sûreté, Dépôt de nuit, Valeur en garde Salle de réunion Assurance du Québec, Vie épargne et prêts Invalidité prêt, Assurance populaire, Accirance, Assurance du monde agricole, Assurance générale (feu, vol, auto, responsabilité), Réception des comptes (téléphones, Hydro-Québec, Office et Société de crédit agricole, impôt fédéral et provincial	Services conseils en prêt et placement Services conseils en agriculture Réseaux guichets automatiques Réseau inter-caisses Dépôts directs Virements automatiques Encaissement d'ordres de paiement postdatés Transfert d'argent Chèques visés Chèque de voyage Devises étrangères Compte d'opération en devises américaines Traites internationales Mandats canadiens et américains Carte Visa