

## PRESENTATION PROJET

MGCF N° 2016- PP\_02

### AXE 1 : La gouvernance des coopératives financières



## PROJET 2

# VALEURS ET SYSTEMES DE MESURE DE LA PERFORMANCE

**N. Bénet**, Maitre de conférences, IAE Université de Toulouse

**A. Deville**, Professeur, IAE Université de Nice

**S. Ventolini**, Maitre de conférences, IAE Université de Bougogne

Le projet 2 vise à analyser l'influence des valeurs d'une organisation, et plus spécifiquement, celles d'une institution financière coopérative sur le management et les systèmes de contrôle de gestion.

Un premier volet s'attache à estimer l'influence des valeurs sur les systèmes de mesure de la performance. Pour cela, des entretiens vont être réalisés auprès de chargés de clientèle, de directeurs d'agence, et de directeurs réseaux. L'étude est exploratoire et s'inscrit dans le cadre des leviers de contrôle de Simons. L'objet de cette recherche est de répondre à la question suivante : comment le contrôle est-il utilisé dans le monde bancaire et en particulier dans le monde bancaire coopératif ? Simons distingue le contrôle « interactif » du contrôle « diagnostique ». Le contrôle « interactif » prévoit que les systèmes de contrôle de gestion s'apparentent à des « *systèmes d'information formels que les managers utilisent pour s'impliquer personnellement et régulièrement dans les décisions de leurs subordonnés* » (Simons 1995, p. 95). Alors que les systèmes de contrôle « diagnostique » correspondent plutôt à « *des outils de management par exception utilisés pour mettre en œuvre les stratégies souhaitées par les managers* » (Simons 1991, p. 49). En complément de ces deux types de leviers de contrôle, Simons considère également les systèmes de « croyances » et les systèmes de « contraintes ». Dans cette étude, nous cherchons à estimer l'influence des valeurs via les systèmes de « croyances » qui font souvent référence à du contrôle informel.

Un second volet s'intéresse à la relation complexe entre systèmes de mesure de la performance et performance des *Business Units- agences bancaires*. L'attention est portée sur l'importance des indicateurs non financiers dans le management des personnels en contact avec la clientèle.

Nous proposons de répondre aux questions suivantes :

- La performance organisationnelle de la *Business Unit-agences bancaires* est-elle influencée par les valeurs organisationnelles ?
- L'engagement des chargés de clientèle est-il lié aux valeurs organisationnelles de la banque ?

Dans la continuité du premier volet, cette nouvelle étude cherche à analyser l'influence des valeurs sur les comportements et les systèmes de contrôle de gestion. Il est prévu de collecter les données dans un premier temps via des entretiens puis au travers de questionnaires en ligne.

### Bibliographie

Simons, R. (1991). Strategic orientation and top management attention to control systems. *Strategic Management Journal* 12 (1): 49-62.

Simons, R. (1995). *Levers of control: how managers use innovative control systems to drive strategic renewal*. Boston: Harvard Business School Press.