

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université Abderrahmane Mira de Bejaïa

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences sociales



En vu de l'obtention de diplôme en sociologie

Option : sociologie de travail et des organisations

Thème :

**La responsabilité sociale des entreprises (RSE)
Approche sur les actions sociales et environnementales au
sein d'une entreprise privée.**

Cas pratique : SARL IFRI Akbou

Réaliser par :

M^{lle}: Boundaoui Sonia

M^{lle} : Bouchakel Chafiaa

Encadré par :

Mr. NEGROUCH.H

Année universitaire 2018- 2019

Remerciement

Nous tenons à exprimer nos remerciements les plus sincères au bon DIEU tout-puissant de nous avoir donné la foi, la patience et la santé qu'ils nous ont été utiles pendant le parcours de notre étude.

*Nous nous sentons aussi reconnaissant profondément et redevable à l'égard de notre encadreur Monsieur **H. NEGROUCHE** pour sa grande contribution à la réalisation de ce modeste travail, pour sa gentillesse, sa disponibilité et surtout son soutien affectif dont on a bénéficié tout au long de la période d'élaboration de ce travail.*

*Nous remercions vivement le **DRH** de la SARL IFRI de nous avoir permis d'effectuer notre stage au sein de la société dans les meilleures conditions, et pour son excellent encadrement, avec beaucoup de sérénité, ainsi que tous responsables, pour leur aide et leur soutien durant notre stage. Et sans oublier **Mr OUARIBI Mahmoud** parce que c'est grâce à lui qu'on a réalisé le stage au sein de la société.*

Nous tenons à exprimer nos sincères remerciements à tous les enseignants qui nous ont enseigné et c'est grâce à leurs compétences qui nous ont permis d'en arriver là.

Enfin, nous remercions tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail.

Sonia et Chafiaa

Dédicace :

Je tiens sincèrement à dédier cet humble travail en guise d'amour, de respect et de reconnaissance :

Aux deux êtres les plus chers au monde, mon père (Boundaoui Mustafa) et ma mère (Boukheddad Hamida), pour leurs soutiens, sacrifices, patience, ainsi pour leurs conseils, je leur témoigne mon respect et beaucoup de reconnaissance pour tous qu'ils ont fait pour moi et je ne leur rendrais jamais assez. Que dieu les protège et les entoure de sa bénédiction.

À mes chers beaux-parents hakima et mahmoud

À mon cher mari Massi

À mes sœurs : kahina, Nabila, souhila, Dihia, Tinhinane.

À mes frères : Razik et Billal

A toutes ma famille, cousins et cousines.

Je ne saurais terminer sans citer mes chers amis, et ma binôme.

À tous ceux qui ont marqué leurs existences dans ma vie et que mon stylo n'a pas cités leur nom.

Sonia Boundaoui

Dédicace :

Au non d'Allah, le tout miséricordieux le très miséricordieux.

Je dédie ce travail à :

Tous mes proches, ma famille,

Mes chères parents Aziz et Saida, pour qui je témoigne mon immense respect, ma profonde gratitude et reconnaissance pour tous ce qu'ils ont fait pour moi et leurs sacrifices pour ma réussite, je prie dieu de les protéger

Qui ont toujours été près de moi et qui m'ont soutenu au long de mes études.

Mes chères sœurs sania, Ilham, thafath

Mes chers frères Amère, azouz, faiz

Mes beaux-parents, nourdine, Samira, ma belle-sœur Nina, et plus particulièrement à mon cher fiancé djahid qui a été toujours près de moi,

Ma chère binôme Sonia

Tous ceux qui me sont chères, proche de mon cœur, et à tous ceux qui m'aiment et qui aurait voulu partage

BouchakelChafiaa

Sommaire :

Dédicaces

Liste des abréviations

Liste des figures

Introduction.....I

CADRE METHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE

Chapitre I : la détermination du sujet d'étude

Préambule

1. Les raisons du choix du thème.....05
 - a .les raisons subjectives05
 - b .Les raisons subjectifs.....05
2. les objectifs de la recherche06
3. La problématique élaborée07
4. les hypothèses formulées10
5. la discussion des deux hypothèses.....11
6. la définition des concepts et notion clés.....11

Synthèse de chapitre

Chapitre II : les méthodes et les techniques de collecte des données

Préambule

1. la pré-enquête et ses résultats.....18
2. Les méthodes adoptées.....19
3. Les techniques utilisées20
4. La construction de la population d'étude22

5. les techniques de traitement des données	23
6. Les obstacles de la recherche	24

Synthèse de chapitre

PARTIE THEORIQUE DE LA RECHERCHE :

Chapitre III : La responsabilité sociale des entreprises

Préambule

1. Qu'est-ce que la responsabilité sociétale des entreprises	27
2. Un aperçu historique de la responsabilité sociétale des entreprises.....	28
2-1. Les conditions permissives de la responsabilité sociale des entreprises (1840-1971).....	30
2-2. Prise de conscience de la responsabilité sociale des entreprises (1841-1898).....	31
2-3.instruction de l'états et régulation fordiste (1899-1965).....	32
3. Philanthropie, industrialisation et utopie	34
4. Paternalisme et responsabilité social des entreprises.....	37
5. Théories de la responsabilité sociale des entreprises.....	37
5-1. L'approche néo-institutionnaliste : analyse sociologique.....	37
5-2. Approche par la sociologie ethnographique du terrain	42
5-3. La théorie des parties prenantes.....	43
6. L'objectif de la responsabilité sociétale des entreprises	45

Synthèse de chapitre

Chapitre IV : l'enjeu socio-économique de la RSE

Section 01 : L'aspect sociale de la responsabilité sociale des entreprises

Préambule

1. La RSE vis –à vis l’engagement sociale.....	48
1-1.Les enjeux d’engagement citoyen	48
1-2.Engagement dans la vie de la cité	49
1-3.Relation avec le pouvoir publique	49
1-4.Echange avec la société économique	50
2. Engagement dans la vie socioéconomique	50
3. Initiative contribuent au développent économique locale	52
4. Cause d’intérêt générale projet de solidarité	52
4-1.Participation au développent de l’enseignement de la recherche.....	52
4-2.relation avec le monde de l’enseignement	53
5. L’éthique des affaires	53

Synthèse de chapitre

Section 02 : L’apport environnemental de la RSE

Préambule

1. La RSE et l’impact environnemental.....	56
2. Le management environnemental.....	56
3. Politique environnementale	57
4. Sensibilisation aux problèmes environnementaux.....	58
4-1. Les déchets	59
4-2. La gestion des déchets	59
4-3.Réduction de la consommation des ressources naturelles.....	60
4-4.Consomation électrique	60
4-5.Consomation d’eau	61
4-6.Utilisation des matières recyclées	61

Synthèse de chapitre

Chapitre v : les pratiques de la responsabilité sociale des entreprises

Préambule

1. Les stratégies de la RSE	64
2. Les outils de la RSE	65
3. Les enjeux de la RSE	66
4. Les ancrages de la démarche RSE	68
4-1. Identifier les valeurs essentielles de l'entreprise	68
4-2. Procéder à une construction interne	69
4-3. Rédiger un code de conduite et une charte d'éthique.....	69
4-4. Mettre en place une structure.....	70
4-5. Structure de coordination dédiée direction de la RSE/du DD, CSR	
Département.....	70
5. La norme ISO 26000 et la RSE.....	71
6. Les expériences de l'Algérie dans le domaine de la responsabilité sociale des entreprises	72
7. Les avantages de la responsabilité sociale des entreprises.....	73
Synthèse de chapitre	

PARTIE PRATIQUE DE LA RECHERCHE

Chapitre VI : présentation de lieu d'enquête

Chapitre VII : présentation et analyse des données de la première hypothèse

Préambule

1. Présentation et analyse de la première hypothèse87
2. Les constatations élémentaires des résultats des données de la première hypothèse.....100

Synthèse de chapitre

Chapitre VIII : présentation et analyse des données liée à la deuxième hypothèse

Préambule

1. présentation et analyse des résultats des données de la première hypothèse103
2. Les constatations élémentaires des résultats des données de la deuxième hypothèse.....114
3. L'analyse et l'interprétation des résultats de la première et de la deuxième hypothèse.....115

Synthèse de chapitre

Conclusion

La liste bibliographique

Annexes

La liste des abréviations :

La liste des abréviations	Signification
RSE	Responsabilité sociale des entreprises
DD	Développement durable
ISO	Organisation internationale de standardisation (normalisation)
SMQ	Système management qualité
RSO	Responsabilité sociétale des organisations
RS	Responsabilité sociale
PME	Petit moyenne entreprise
ONG	Organisation non gouvernementale
RH	Ressource humain
HSE	Hygiène et sécurité environnementale
DRH	Directeur ressource humain
ASHWB	Association sportif des handicapés willaya de Bejaia
APC	Atelier de production et de création
EPI	Equipement protection individuelle
EPC	Equipement protection collective
TV	Télévision
PLV	Publicité ou lieu de ville
PP	Partie prenante

La liste des figures :

Numéro	Titre de figure	Page
O1	La toile socio-institutionnelle : les forces inductrices de l'action écologique	39
O2	Le processus d'institutionnalisation de la RSE	41
O3	Les variables internes, selon le modèle de l'échelle de Maslow (Laura Dreatta)	43
O4	L'entreprise et ses parties prenantes	44

Introduction :

Introduction :

Nous vivons aujourd'hui dans un contexte de mondialisation caractérisé à la fois par une accélération des échanges internationaux et un progrès technique remarquables. N'est au moins c'est au nom de ce succès que sont nées de multiples controverses. L'humanité a par ailleurs gagné une conscience accrue de périls majeurs dont certains aux conséquences irréversibles : la dégradation de la biosphère, l'épuisement des ressources naturelles et l'atteinte à la santé de consommateur font croître la préoccupation du publique quant à son milieu de vie et a l'environnement en générale. Mais au-delà de la seul perspective écologique, le milieu des affaires est également conscient de ces défis, ces derniers requièrent de reconsidérer la finalité et l'objet sociale de l'entreprise, qui n'est plus centré sur la réalisation des profits.

Face à ce constat, le concept de développement durable a été pris en compte progressivement par les gouvernements, pour émergé ainsi la notion de responsabilité sociale de l'entreprise sur le devant de la scène¹.

La RSE prend toute sa place dans les débats de société comme des expressions « entreprise citoyenne », « entreprise éthique » ou encore « entreprise socialement responsable »². Dans ce sens, il est urgent de retrouver une dimension sociale, humaine et solidaire dans l'entreprise qui trouve ses racines dans la RSE. L'adoption des pratiques RSE est devenu un défi pour les entreprises, qu'elles soient grandes ou petites, publiques ou privées. Les entreprises sont plongées dans des univers complexes (environnementaux, sociétaux et économique), qu'il faut harmoniser. Il apparait de plus en plus clairement aux responsables des entreprises et aux Etats que la prise en compte

¹ MARIANNE RUBINSTEIN, « Le développement de la responsabilité sociale de l'entreprise », Revue d'économie industrielle, n° 113, 1^{er} trimestre 2006, met en ligne le 21 Avril 2008, P 31.

² MICHEL CAPRON, La responsabilité sociale des entreprises, édition la découverte, 2007, P 7.

de ces multiples dimensions est le défi qui se pose en cette époque, même si la recherche de la rentabilité reste un objectif essentiel, elle doit être combinée au respect de l'environnement, de la société et de l'humanité¹.

Les travaux qui ont traité la RSE en Algérie ne sont pas nombreux. Ceux d'entre eux qui traitent des pratiques de la RSE dans les entreprises algériennes sont plus orientés vers les pratiques non formalisées. Identifier des pratiques de RSE chez une entreprise qui ne se déclare pas comme étant actives dans le domaine de la RSE et ne communique pas là-dessus. C'est ainsi que la RSE est entrée en Algérie et s'est imposée aussi bien dans les milieux des affaires que dans le milieu de la recherche.

En Algérie, les démarches en faveur de la RSE sont embryonnaires mais elles commencent à préoccuper le secteur privé et public. Plusieurs d'entre eux sont engagés dans la refonte de leur pratique commerciale. L'institut algérien de normalisation reflète la volonté du secteur privé et public algérien de satisfaire des engagements environnementaux et sociétaux vis-à-vis de ses parties prenantes.

C'est dans ce cadre, que notre étude se propose d'étudier l'implication des engagements publics par la prise en compte des préoccupations sociales et environnementales au sein de l'entreprise « SARL IFRI ».

Afin de mieux cerner notre problématique et d'atteindre les objectifs de notre étude, nous avons réparti notre travail en trois parties :

Dans la première partie : nous avons consacré pour le cadre méthodologique, répartie à son tour en deux chapitres, le premier intitulé « la détermination de sujet d'étude », qui comporte six éléments, à savoir : les raisons (personnel, rationnel) et les objectifs de la recherche, la problématique de recherche, les

¹ MARTINE SPENCE, BIWOLE ONDOUA, et Autres, « Développement durable et PME : une étude exploratoire des déterminants de leur engagement », Revue internationale PME, Colloque International PME Maghrébine, facteur d'intégration régionale, vol. 20, n° 3-4, 2007, P 17.

INTRODUCTION

hypothèses du travail, la définition des concepts et des notions clés. Le deuxième chapitre est intitulé « les méthodes et les techniques de collectes des données », qui se compose à son tour de sept éléments, à savoir : la pré-enquête et ses résultats, les méthodes adoptées, les techniques utilisées, la population de l'enquête, la technique de traitement des données, ainsi que les difficultés rencontrées dans le déroulement de la recherche.

Dans la deuxième partie : nous allons présenter notre thème qui est les préoccupations sociales et environnementale mise en œuvre par les entreprises par la pratique de la RSE.

Dans la troisième partie : la partie pratique présente en premier lieu l'organisme d'accueil, et en deuxième lieu une analyse et interprétation des données.

Enfin, on termine notre étude se termine par une conclusion, la liste des références bibliographique et les annexes.

Partie Méthodologique
De la Recherche

Chapitre I : la détermination du sujet d'étude :**Préambule :**

Ce chapitre sera consacré à la détermination de sujet d'étude de notre recherche, qui s'articule entre les raisons et les objectifs de la recherche, la problématique élaborée, les hypothèses formulées, ainsi que les définitions des concepts et notions clés.

1. Les raisons du choix du thème :

Notre choix de travail sur le thème « responsabilité sociétale des entreprises (RSE), approche sociologique sur les actions sociale et environnementale au sein d'une entreprise privée » est lié à plusieurs motifs :

a. Les raisons subjectives :

- L'importance accordée à la thématique et sa nouveauté qui a provoqué la curiosité de le découvrir.
- Acquérir de l'expérience dans le domaine du travail et découvrir les stratégies d'IFRI pour son développement et sa façon d'exploiter les projets.
- L'appartenance de la thématique à notre spécialité (sociologie des organisations et du travail).

b. Les raisons objectives :

- Approfondir nos connaissances théoriques et voire la faisabilité de la RSE au sein de l'entreprise privée IFRI.
- Pour avoir la relation qui existe entre la SARL IFRI et la communauté dans laquelle elle évolue, et révéler le masque de l'entreprise si elle cherche seulement d'atteindre ses objectifs, ou bien-elle également compte des intérêts de la société et l'environnement dans lesquels elle évolue.

- Pour connaître l'intérêt que représente la RSE dans le domaine de l'organisation de travail en Algérie, plus particulièrement au sein de l'entreprise IFRI.

2. Les objectifs de la recherche :

- Vérifier est ce que l'entreprise IFRI garantie la satisfaction et le bien-être de ses consommateurs ainsi sa survie.
- L'identification des différentes pratique de la SARL IFRI vis-à-vis la protection de l'environnement.
- L'identification de degré d'influence de l'organisation IFRI sur l'environnement de la société.
- Identifier les différentes stratégies de la RSE appliqué dans la SARL IFRI.
- Pour voir les effets qu'elle peut atteindre la SARL IFRI par l'adoption de cette politique RSE.

3. La problématique élaborée :

Comment les entreprises à partir du 19^{ème} siècle introduit l'éthique dans leurs affaires ? Et tenir compte des facteurs qui influencent sur leur quotidien, avec la mondialisation du marché et les exigences de ses différentes parties prenantes ?

Chaque entreprise grande ou petite pour qu'elle puisse satisfaire les besoins de ses clients, par le biais des biens et services qu'elle produit et commercialise, elle mise en œuvre et coordonne plusieurs fonctions spécialisées. La responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) fait partie des fonctions les plus importantes dans le fonctionnement quotidien de l'entreprise.

Cette responsabilité suppose que chaque entreprise doit contribuer au bien commun, tout en poursuivant ses propres fins. L'entreprise ne peut donc se contenter d'être au service de fin privées, elle doit formellement contribuer à l'intérêt générale, et tenir compte des valeurs et des normes de la société dans laquelle elle opère, et agit dans l'intérêt de toutes les parties prenantes. « Les termes du contrat entre l'industrie et la société sont transformés... Maintenant, nous devons reconnaître nos obligations envers le public, y compris les personnes avec lesquelles nous ne sommes pas liée par les transactions commerciales¹». Ce qui signifie que, si les entreprises ne gèrent pas selon l'intérêt du public, celui-ci se vengera certainement en imposant des réglementations et des lois restrictives.

L'entreprise n'est pas seulement en marché, mais aussi en société. Elle ne peut être insensible aux pressions de la société civile et aux défis sociétaux de son temps, elle doit répondre aux enjeux et risques majeurs que l'humanité et la planète encourent. C'est la condition de sa viabilité, car elle n'existe que par la société qui permet son existence et elle lui est redevable en adoptant un

¹ FRANÇOIS LEPINEUX, JEAN- JACQUES ROSE et Autres, La responsabilité sociale des entreprises, édition Dunod, Paris, 2010, P 42.

comportement responsable qui consiste à contribuer à la production et à l'entretien de biens communs.

Les premières formulations d'une responsabilité sociale sont, le résultat d'une transformation de la philanthropie qui c'est trouver mise en demeure de s'adapter aux phénomènes nouveaux de l'industrialisation. M. Heald estime que les carences du paternalisme ont entraîné les mouvements d'agressivité qui sont à l'origine du sursaut que constitue l'invention de la responsabilité sociale¹.

Le discours sur cette responsabilité repose sur l'équilibre entre trois objectifs : développer l'économie tout en protégeant l'environnement et en répondant aux besoins de la société, elle se traduit par un comportement transparent et éthique qui à la fois contribue à la santé et au bien-être de la société.

Ces démarches intègrent également les attentes des parties prenantes ; les clients, les collaborateurs, fournisseur et actionnaires, mais également les interactions avec l'environnement écologique et sociétale de l'entreprise. Donc la RSE s'inspire par la théorie des parties prenantes².

En fonction d'une stratégie RSE les aspects sociaux, sociétaux et environnementaux soient placés au cœur des préoccupations de l'entreprise. Il ne s'agit plus, dans ce cadre de recopier les meilleures pratiques en terme de RSE dans une ou plusieurs des activités de la chaîne de valeur, mais de créer une position unique, et d'établir une relation symbolique entre la performance économique d'une part, et les performances sociétale et environnementale d'autre part.

En effet, La situation des entreprises Algériennes semble se situer aux antipodes des pratiques admises en ce domaine, La RSE est le domaine exclusif des entreprises performantes. Elle prospère dans des systèmes fortement

¹ FRANÇOIS LEPINEUX, JEAN- JACQUES ROSE et Autres, Op-Cit, P 64.

² MICHEL CAPRON, QUAIREL-LANOIZELEE, Mythe et réalités de l'entreprise responsable, acteurs, enjeux, stratégies, Ed la découverte, Paris, 2004, P 12.

enracinés dans la voie de développement libéral forts de leur acquis sociaux de respect des droits de l'homme, de la stabilité et de la représentativité sociale.

Il est tous aussi admis que la RSE est l'initiative volontaire des entreprises qui se développent dans une dynamique de perfectionnement et de cumul de savoir-faire, de savoir produire et de savoir sécuriser le consommateur¹.

Dans cette optique, la RSE qui est l'une des références de la réussite des entreprises, et aujourd'hui aucune entreprise ne peut échapper à cette réflexion sur la responsabilité et à l'application de cette responsabilité sociétale. Les entreprises Algériennes accordent beaucoup d'importance à la RSE, la SARL IFRI est Parmi les entreprises les plus productives et plus concurrentes sur le marché locale, elle assure sa continuité grâce à des facteurs liés à son environnement telle que le social, la réglementation et l'environnement économique, ainsi que l'importance de ces relations avec ses consommateurs et ses clients.

Donc, la responsabilité sociétale de l'entreprise consiste à repenser d'une manière durable l'entreprise, sa relation avec ses différents parties prenantes, elle confère à l'entreprise une dimension humaine et citoyenne. La RSE touche différents aspects ; environnementale, les droits de l'Homme, l'éthique et les droits sociaux. Ainsi elle pousse l'entreprise à penser au long terme, à mieux gérer les risques potentiels, a créé de la valeur, et bien sûr à fidéliser les clients et à toujours augmenter la rentabilité de l'entreprise.

A partir de ces préoccupations théoriques, notre objectif est de mettre en lumière l'implication et participation de la SARL IFRI, sur des engagements publique en matière de la RSE.

Sur ce fait, nos préoccupations peuvent se résumer en questions suivantes :

¹ [https:// www. Djazairess. Com](https://www.Djazairess.Com)» ElwatanDjazairess : « La responsabilité sociétale des entreprises en Algérie ». Consulté Le 14 février 2019 à 23 : 00.

- L'entreprise IFRI prend-elle en considération les préoccupations sociales et environnementales dans la réalisation de ses activités ?
- Quels sont les outils que la SARL IFRI met en application pour assurer ces engagements ?

4. Les hypothèses formulées

L'hypothèse se définit comme « une explication provisoire de la nature des relations entre deux phénomènes, l'hypothèse doit être confirmée ou infirmée¹ ».

Et pour Madeleine Grawitz « l'hypothèse est une proposition de réponse à la question posée. Elle tend à formuler une relation entre des faits significatifs. Même plus ou moins précise, elle aide à sélectionner les faits observés. Ceux-ci rassemblés, elle permet de les interpréter, de leur donner une signification² ».

Pour répondre à notre problématique de recherche, nous émettons les deux hypothèses ci-dessous :

- La protection, l'accompagnement et la sensibilisation vis-à-vis le consommateur, sont parmi les préoccupations sociales et environnementales de l'entreprise SARL IFRI.
- La RSE est une alternative pour avoir une meilleure durabilité devant la concurrence, et une nouvelle démarche pour atteindre les objectifs de l'entreprise IFRI.

¹ BERNARD MONTROY, DANIEL CROZET, Gestion des ressources humaines, Les éditions d'organisation, Paris, 1996, P 141.

² MADELINE GRAWITZ, Méthode des sciences sociales, 11^{ème} édition d'organisation, Paris, 2002, P 27.

5. La discussion des deux hypothèses :

- La SARL IFRI contribue à soutenir et à protéger ses consommateurs, par des actions à dimensions sociales, par le biais des différentes formes de solidarité, telles que la charité, l'accompagnement de ses parties prenantes, ainsi que la sensibilisation et la protection de l'environnement, dans lequel elle évolue, étant donné que, c'est une entreprise citoyenne, et elle prend en considération les préoccupations sociales et environnementales dans la réalisation de ses activités.
- La présence de nombreux concurrents dans les marchés nationaux, a poussée l'entreprise IFRI d'appliquer les stratégies de la RSE par des investissements sociaux (tel que le sponsoring, mécénat,...etc.), pour qu'elle puisse atteindre ses objectifs et d'avoir une opportunité pour sa durabilité.

6. La définition des concepts et des notions clés :**1. L'entreprise :****Définition théorique :**

La notion d'entreprise a évolué pour désigner une organisation définie essentiellement par son objet, mais aussi par ses moyens et par son autonomie. La diversité des entreprises (familiales, multinationales, commerciales, publiques,...) conduit à les classer selon leur taille (mesurés notamment par leur effectif ou leur chiffre d'affaires), selon la nature de leur activité (commerciale, industrielle, artisanale, ou agricole), ou encore selon leur statut juridique (entreprise individuelle ou société) ; les entreprises sont qualifiées de privées ou de publiques, en fonction de la nature de la personne, ayant une influence dominante sur sa direction¹.

¹ RODOLPHE BLAISE, Dictionnaire d'économie et de sciences sociales, édition Paris, 2005, P 187.

Définition opérationnelle :

C'est une personne ou un groupe de personne et de moyen de production rassemblé dans un lieu qui transforme à l'acte de travail des matières premières et des fournitures en produits et services à des clients.

2. La responsabilité :**Définition théorique :**

C'est être responsable signifie, au sens le plus commun, rendre compte de ses actes et d'en assumer les conséquences. L'agent agit et doit assumer les conséquences de son action. La responsabilité est donc évaluée a posteriori, à partir des conséquences de l'action et du fait que l'agent assume ces conséquences¹.

Définition opérationnelle :

C'est le fait d'un être qui dépend de ses actes, pour et face aux autres, et du futur en général, parce qu'il a la faculté de faire et tenir des promesses.

3. La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) :**Définition théorique :**

C'est un concept qui désigne l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales, ainsi que dans leurs interactions avec leurs parties prenantes².

La RSE est généralement définie comme une démarche volontaire de la part des entreprises qui la mettent en œuvre : ce qui signifie qu'au-delà des contraintes législatives ou réglementaires, ils reconnaissent une responsabilité à l'égard de leur salariés, clients, fournisseurs, et autres catégories affectées par leurs

¹ GHISLAIN DESLANDES, **Le management éthique**, édition Dunord, Paris, 2012, P 15.

² FRANÇOIS LEPINEUX, JEAN-JACQUES ROSE, Op-Cit, P 226.

activités, et déploient des politiques ou des initiatives sociales, sociétales et environnementales_ destinées à assumer cette responsabilité¹.

Selon la banque mondiale : signifie l'engagement ou l'obligation pour le monde des affaires de contribuer au développement économique durable, en travaillant avec les salariés, leurs familles, la communauté locale et la société au sens large pour améliorer la qualité de vie, de façon à la fois bonne pour le développement et pour les affaires².

Définition opérationnelle :

La RSE regroupe l'ensemble des contributions que peuvent faire une entreprise en faveur de développement durable, c'est une démarche volontaire visant à intégrer les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans les activités de l'entreprise, ces démarches intègre également les attentes des parties prenantes.

Aussi elle désigne l'implication des entreprises dans le tissu économique, sociale et environnementale. Elle est vue comme un levier de la réussite et correspond à la contribution de l'entreprise au développement durable.

4. La société :

Définition théorique :

C'est une collection d'individus rationnels, autonomes, évoluant hors-institutions et hors-histoire, et capable de définir par la négociation des règles sur lesquelles ils puissent s'entendre³.

Définition opérationnelle :

¹ BREMOND J, Dictionnaire économique et sociale, Ed Hatier, Paris, 1990, P153.

² MESURE S ET SAVIDAN P, Le dictionnaire des sciences humaines, Presse universitaire, Ed Paris, 2006, P 17.

³ NICOLAS POSTEL, RICHARD SOBEL, Dictionnaire critique de la RSE, édition Presses Universitaires du Septentrion, France, 2013, P 203.

C'est un groupement de personnes qui ont des relations d'interdépendance entre eux, c'est-à-dire qui ont des liens qui fait que l'action de l'un va avoir des répercussions et des conséquences sur l'action de l'autre.

5. L'environnement :

Définition théorique :

C'est l'ensemble des éléments biotique ou abiotique qui entoure un individu ou une espèce et dans certain contribue directement à subvenir à ses besoin, ou encore comme l'ensemble des conditions naturel (physique, chimique, biologique¹).

Définition opérationnelle :

Il regroupe tous ce qui nous entoure et affecte l'existence d'organisme vivants à la surface de la terre, notamment : l'eau, le climat, l'air, le sol et les minéraux. Il peut être également décrit comme étant intimement liés au degré de complexité qui influence et détermine notre survie dans ce petit monde.

6. L'engagement public

Définition théorique :

C'est une progression le long du continuum qui mène les gens de la connaissance élémentaire de la coopération internationale à la compréhension, à l'engagement et à l'action éclairée. Le cheminement personnel le long de ce continuum exige un engagement à long terme et des ressources soutenues².

¹ FRIDIRIC VERMEULIN, CHRISTIAN VERMEULIN, Comprendre et entreprendre un démarche RSE la responsabilité sociétale pour tous les entrepreneurs, AFNOR Ed- Crédit photo, 2012, P 2.

² ACIDI, Stratégie d'engagement du public et Plant d'action, Février 1999, P 13.

Définition opérationnelle :

C'est un moyen de rassembler les citoyens pour donner l'opportunité à chacun de se développer, à but non lucratif.

7. L'accompagnement :**Définition théorique :**

L'accompagnement constitue dans un suivi de l'activité de l'entreprise aux niveaux de certaines tâches qui ne sont pas en rapport direct avec l'activité de l'entreprise, c'est une assistance lors de montage des projets au niveau de la gestion logistique, financière, ainsi que le suivi, il s'agit donc de piloter l'analyse de son environnement (marché clientèle) et des besoins sollicités par l'activité par rapport à cet environnement¹.

Les notions d'aide et d'accompagnement social sont fréquemment citées pour caractériser l'intervention de l'assistance sociale. Ces conceptions font référence à une action de soutien sur une durée plus ou moins longue où les efforts des professionnelles se joignent à ceux de la personne « aidée² ».

Définition opérationnelle :

C'est aider une personne à cheminer, à se construire, et à atteindre ses buts.

8. La protection :**Définition théorique :**

C'est l'ensemble des dispositifs de prévoyance collectives et de protection qu'une société accorde à ses membres pour les assurer et les aider à faire face aux principaux risques de l'existence, notamment sur le plan financier³.

¹ MARTING GRAVEL, CHANTAL GRAVEL, Nouveau managements du capital humain, Ed Dunod, Paris, 2010, P 7.

² LE BOUFFANT, FAIZA GUELAMINE, Guide de l'assistance sociale, Ed Dunod, Paris, 2002, P 138.

³ NICOLAS POSTEL, RICHARD SOBEL, Op-Cit, P 376.

Définition opérationnelle :

C'est l'action de protéger ou de prendre soin de quelqu'un, de quelque chose contre un danger, un mal ou un risque.

9. La sensibilisation :**Définition théorique :**

La sensibilisation vise à fournir des informations, à faire mieux comprendre les travaux de la cour afin qu'ils bénéficient du soutien des communautés, et à rendre les procédures judiciaires accessibles¹.

Définition opérationnelle :

Il s'agit d'éduquer quelqu'un sur l'impact de ses comportements pour permettre l'identification d'un problème et favoriser une prise de conscience collective.

10. Les parties prenantes :**Définition théorique :**

Elle renvoie à l'idée que différents groupes, ou collectifs puissent réclamer des comptes ou faire valoir des droits devant des entreprises. Elle permet ainsi de mettre en question ou de voir contester le point des actionnaires dans les décisions qui affectent les entreprises, (restructuration, délocalisation, et réduction d'effectif). Elle permet également d'introduire dans le débat autour des entreprises ou avec elle des arguments autre que purement économiques, financiers ou marchandes, d'ordre sociale, morale, politique ou culturel².

¹ GHISLAIN DESLANDES, Op-Cit, P 104.

² NICOLAS POSTEL, RICHARD SOBEL, Op-Cit, P 353.

Définition opérationnelle :

Tous ceux qui sont en relation avec l'entreprise, à savoir : les clients, les collaborateurs, les consommateurs, les fournisseurs, mais également les interactions avec l'environnement écologique et sociétal de l'entreprise.

Synthèse de chapitre :

Ce chapitre nous a servi à retracer nos raisons et objectifs du choix de notre thématique de recherche, afin de bien cerner notre problématique de recherche et les hypothèses formulées, à travers lesquels nous avons extrait les concepts et les notions clés

Chapitre02 : les méthodes et les techniques de collecte des données**Préambule :**

Ce chapitre est réservée à la présentation de la démarche méthodologique suivie durant notre recherche, dont on a commencé par la pré-enquête et ses résultats, ensuite les méthodes adoptées et les techniques utilisées quand juge adéquates pour notre thème de recherche, après elle vient l'étape de la construction de notre population d'étude, et les techniques de traitement des données, pour terminer par les obstacle rencontrés durant notre recherche.

1. La pré-enquête :

Au début de chaque recherche il est important de commencer par cette étape. « C'est une phase de terrain assez précoce dont les buts essentiels sont d'aider à constituer une problématique plus précise et surtout à construire des hypothèses qui soient valides, fiables, renseignées, argumentées et justifiées, de même, la pré-enquête permet de fixer, en meilleure connaissance de cause, les objectifs précis, aussi bien finaux que partiels, que chercheur aura à réaliser pour vérifier ses hypothèses¹».

Le chercheur fait recours à la pré-enquête pour effectuer le choix d'instrument et le mode de construction de celui-ci. Elle nous servie de se fixer les méthodes et les techniques utilisées, ainsi cette phase nous a permet de nous familiariser avec notre thème de recherche et de s'approcher concrètement de notre population d'étude aussi de mieux formuler notre guide d'entretien final.

Dans cette période nous avons effectué un galop d'essai pour s'assurer que le sujet de notre recherche est applicable sur le terrain, par l'observation de

¹ OMAR AKTOUF, Méthodologie des sciences sociales et approches qualitatives des organisations, Presse de l'université de Canada, 1987, P 102.

l'environnement interne de l'entreprise, aussi par des entretiens exploratoires avec une population de (0 4) personnes (le responsable des ressources humaines, marketing, HSE, et le service de qualité). Et la durée de l'interview est entre 20 à -30 minutes pour chaque personne, pendant deux semaines du 18 au 31 mars 2019.

Les résultats de la pré-enquête :

D'après les résultats de notre pré-enquête bénéfique qui nous a permis après avoir posé quelques questions relatives au sujet de recherche sur certains responsables. On a élaboré notre problématique de recherche, nous avons également abordé les modifications de nos hypothèses. Cette étape aussi nous a permis de choisir les questions appropriées à notre guide d'entretien et de bien cerner les unités de la population avec lesquels on va travailler et surtout après avoir constaté les différents interviewers, par ce que nous avons découvert que nous ne pouvons pas trouver toutes les informations nécessaires dans un seul service, alors que notre thématique est liée à plusieurs services tels que le ressources humaines, marketing, HSE, qualité et le service de vente.

2. Les méthodes adoptées :

Le rapprochement de terrain est un élément très important dans toute recherche scientifique, et la validité de cette recherche dépend de la méthode adoptée pour le bon usage de la méthodologie et afin d'aboutir à des résultats pertinentes.

« La méthode est la procédure logique d'une science, c'est-à-dire l'ensemble des pratiques particulières qu'elle met en œuvre pour que le cheminement de ses démonstrations et de ses théorisations soit clair, évident et irréfutable¹ ».

Aussi, « c'est l'ensemble des opérations intellectuelles par une discipline, cherche à atteindre les vérités qu'elle poursuit, les démontre et les vérifie¹ ».

¹ OMAR AKTOUF, Op-Cit. P 21.

Notre étude s'inscrit dans une démarche qualitative, qui se préoccupe d'avantage de dégager une interprétation qui permet de donner un sens aux données. Cette méthode nous a permis de décrire, d'analyser le phénomène de la RSE.

Donc la méthode qualitative « est une stratégie de recherche utilisant diverses techniques de recueil et d'analyse qualitative dans le but d'expliquer en compréhension un phénomène² ».

On a opté aussi à la méthode qualitative exploratoire qui sert à découvrir (exploiter) le phénomène d'étude, étant donné que le sujet qui porte sur la RSE en sociologie sont peut traiter, pour cela nous avons pris l'initiative de traiter cette problématique on se basant sur l'interprétation sociologique.

Egalement la méthode descriptive, dans l'objectif de mettre l'accent sur les différentes tâches et actions mené par l'entreprise IFRI dans la perspective RSE, nous avons optés pour la méthode descriptive qui s'inscrit dans la logique qualitative c'est-à-dire :

Notre objectif n'est pas de décrire pour décrire mais pour analyser. On a tenté d'analyser et d'interpréter sociologiquement les différentes actions menées par l'entreprise dans le cadre de la RSE.

3. Les techniques utilisées :

Nous avons utilisés deux techniques de recherche, l'observation et le guide d'entretien, dans le but de recueillir les meilleures informations sur notre thème.

¹ MADELEINE GRAWITZ, CLAUDE BERNARD, Lexique des sciences sociales, édition Dalloz, 2000. P 356.

² MAURICE ANGERS, Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, édition Casbah d'Alger, 1997, P 22.

L'observation :

« C'est la constatation exacte d'un fait, à l'aide de moyens d'investigation et l'étude appropriée à cette constatation¹ ».

Nous avons optés pour l'observation non participante durant notre visite au sein de SARL IFRI, lors de la pré-enquête, pour étudier les comportements, les attitudes ou les interactions de cette entreprise vis-à-vis leur responsabilité sociale. Cette technique nous a permis d'obtenir des informations intéressantes et d'accéder directement à notre thème de recherche.

L'entretien :

« C'est un rapport oral, en tête à tête, entre deux personnes dont l'une transmet à l'autre des informations sur un sujet prédéterminé² ».

Le choix de la méthode qualitative nécessite l'utilisation de l'entretien pour comprendre en profondeur avec une analyse compréhensive notre sujet en se basant sur quelques individus.

Nous avons optés pour l'entretien semi-directif en vue d'orienter l'enquête dans le sens de l'objectif de l'entretien, cette technique est considérée comme l'un des moyens les plus importants de collecte d'information et les plus utilisés pour sa flexibilité. A cet effet on a dressé un guide d'entretien composé d'un ensemble de questions, qui nous ont servies comme moyen d'une meilleure organisation dans le recueil des informations. Ce sont des entretiens d'une durée de 15 à 30 minutes pour chacun, la durée dépend du temps qui nous est accordé par chacun.

¹ BERNARD CLAUDE ET GRAWITZ MADELINE, Lexiques des sciences sociales, 7^{ème} édition, Dalloz, Paris, 2000, P 298.

² OMAR AKTOUF, Op-Cit, P 87.

Conception du guide d'entretien :

Notre guide d'entretien se compose de deux axes :

- Le premier axe se compose d'une série de (06) questions relatives à la première hypothèse. Qui concerne les questions traitant les activités d'accompagnement, de protection et de sensibilisation mise en œuvre par les différents services de l'entreprise SARL IFRI.
- Le second axe totalise (06) questions concernant la deuxième hypothèse. Elle s'articule autour des questions relatives aux raisons qui mènent l'entreprise IFRI à l'adoption de la politique RSE.

4. La construction de la population d'étude :

La recherche scientifique en sciences sociales se limite sur l'échantillon qui représente la population d'étude qui est « un ensemble indifférencié des éléments parmi lesquels seront choisis ceux sur qui s'effectueront les observations. C'est ce qu'on appelle aussi la population-mère¹ ».

La population ciblée par notre étude est bien la catégorie socioprofessionnelle des cadres, qui se justifie par la catégorie la plus apte à répondre aux questions posées, par ce que c'est les principaux acteurs dans la mise en place de la politique de l'entreprise, se sont eux qui contrôlent la gestion et la signature de tous les projets de l'entreprise aussi ils aient bénéficiés de formation professionnelle.

Nous avons effectué 13 Entretiens individuels, répartis sur différentes service : (service des ressources humaines, service d'hygiène et sécurité, service commerciale et marketing, service audit sociale). Nous avons également interrogés des témoins de différentes catégories (deux ouvrier d'exécution, deux consommateur, client, un club sportif).

¹ OMAR AKTOUF, Op-Cit, P 71.

Les caractéristiques de nos échantillons sont hétérogène, c'est-à-dire composer de plusieurs catégorie, dans l'impression que le type d'échantillon le plus approprié est le type non probabiliste qui se définit comme « les techniques non probabilistes d'échantillonnage ne se fondent pas sur la théorie mathématique des probabilités en ce sens que ce n'est pas le hasard qui précède à la constitution de l'échantillon¹ ». Pour se mettre en contact avec les individus de notre population d'étude (responsables des services), nous avons constatés que le type non probabiliste typique est le plus adéquat à notre recherche, « il s'agit de technique utilisée pour le choix des sujets ou des phénomènes présentant des caractéristiques typiques, les distinguant des autres, comme dans l'étude de ces extrêmes ou déviants, ou des cas typique, la sélection des cas particulières permet d'étudier les phénomènes rare ou inusités, ils s'agit de choix raisonné ou intentionnel car la technique repose sur le jugement du chercheur qui fait le tri des cas à inclure dans l'échantillon répondant de façon satisfaisante à sa recherche² ».

5. Les techniques de traitement des données :

Les techniques d'analyse qualitative sont nombreuses. Nous avons optés pour l'analyse de contenu en choisissant dans l'ensemble des techniques d'analyse de contenu, entre les autres l'analyse thématique horizontale. « L'analyse thématique défait en quelque sorte la singularité du discours et découpe transversalement ce qui, d'un entretien à l'autre, se réfère au même thème. Elle ignore ainsi la cohésion singulière et cherche une cohésion thématique inter entretien. La manipulation thématique consiste ainsi à jeter l'ensemble des élément signifiants dans une sorte de sac à thème³ ».

¹ ZAGRE AMBROISE, Méthodologie de la recherche en science sociale, édition l'Harmattan, Paris, 2013, P 79.

² N'DA PAUL, Recherche et méthodologie en science sociales et humaines, édition, Le Harmattan, Paris, 2015, P 106.

³ BLANCHET ALAIN, ET AUTRES, L'enquête et ses méthodes (l'entretien), 2^{ème} édition, Armand Colin, Paris, 2007, P 96.

Pendant notre enquête au sein de l'entreprise SARL IFRI c'est le DRH qui nous a orienté pour le choix des enquêtés adéquats à notre recherche et pour collecter des informations sur notre thème qui parle sur la RSE, comme approche sociologique des actions sociales et environnementales mise en œuvre par les entreprises, pour ces derniers nous avons choisis (deux responsable de service RH, deux dans le service commerciale et marketing, deux dans le service hygiène et sécurité, deux dans le service de qualité et management, et deux dans le service audit sociale). Et on a posé douze (12) questions à chaque enquêté. Notre enquête a durée deux mois, de 24 février au 24 avril. A la fin de l'enquête nous avons procédé à l'analyse des réponses que nous avons obtenues.

6. Les obstacles de la recherche :

Durant le déroulement de notre enquête on a fait face à plusieurs contraintes qui se résument comme suit :

- Nous avons rencontrés des limitations au début de notre stage pratique en raison d'un manque de compréhension de notre sujet dans le bureau de service des stages.
- Certains enquêtés ne dispose pas de temps libre pour nous recevoir ce qui leur empêché de ne pas répondre à toutes les questions posées.
- La non disponibilité de certains enquêtés à cause de leurs déplacements en dehors de la direction (spécialement le service marketing) ce qui nous a perdu beaucoup de temps.

Synthèse de chapitre :

Après avoir élaboré notre étape de détermination de sujet d'étude, ce chapitre nous a servie de revoir notre problématique posée et les hypothèses formulées à travers l'étape de la pré-enquête, cette étape nous a permis aussi de choisir les questions appropriées à notre guide d'entretien et de bien cerner les unités de la population avec lesquels on va travailler, afin de bien

choisir les méthodes à adopter et les techniques à utiliser durant notre étude de recherche, ainsi que les techniques qui conviennent adéquatement pour le traitement des données recueillies.

**Partie Théorique de
La Recherche**

Chapitre III

Généralité sur la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Préambule :

Dans ce chapitre nous allons présenter les généralité sur la responsabilité sociétale des entreprise, dont on va présenterles différents significations de cette responsabilité sociétale de l'entreprise, qui comportant sur l'intégration volontaire des entreprises a des préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec leur parties prenantes, ensuite un aperçu historique sur la RSE, ainsi que les théories sociologiques et les objectifs de l'adoption de cette politique RSE .

1. Qu'est-ce que la responsabilité sociale des entreprise (RSE) ?

Afin de mettre de l'ordre dans les débats sur les fondements conceptuels de la RSE, il est important de procéder à la définition de la RSE. Cette définition est extrêmement nécessaire pour une analyse pertinente du sujet. Plusieurs chercheurs ont tenté depuis une cinquantaine d'années de fournir des définitions du concept sans pour autant qu'un consensus ne se dégage (Bowen, 1953 ; Davis, 1960 ; McGuinness, 1963 ; Jones, 1980 ; Friedman, 1962 ; Manne, 1972 ; Preston et Post, 1975 ; Carroll, 1979 ; Warwick et Cachan, 1985 ; Wood, 1991 ; Clackson, 1995 ; Haste, 2000. Malgré les multiples recherches sur le domaine de la RSE on est loin d'un consensus quant à la définition de qu'est la RSE et ce que sont ses dimensions. Le seul consensus qui existe, plus particulièrement chez les chercheurs, est la reconnaissance de son caractère flou et confus. Donner au concept de la RSE une définition exacte est un exercice aussi complexe que périlleux. La revue de la littérature permet de relever que plusieurs définitions sont attribuées aujourd'hui à la RSE¹.

¹IRIBARNE PATRICK, STEPHANEVERDOU, Evaluer et valoriser les performances responsables, édition AFNOR, 2012, P 104.

CHAPITRE III Généralité sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

Définition 1 : selon la définition qu'on donne la commission Européenne, la RSE est « l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes¹ ».

Définition 2 : la norme ISO 26000 définit la responsabilité sociétale d'une organisation comme « la maîtrise par celle-ci : des impacts de ses décisions et activités sur la société ; prend en compte les attentes des parties prenantes ; respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement ; et qui est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations² ».

Différentes définitions de la notion de RSE se sont succédées gardant globalement en commun l'idée que la RSE réfère aux obligations d'une firme envers la société ou plus spécifiquement envers les parties prenantes de cette firme, c'est-à-dire ceux qui sont affectés par la politique et les pratiques de cette dernière. Selon Freeman « les contours de la notion de la RSE semblent aujourd'hui assez bien dessinés : elle se caractérise par une prise en compte des préoccupations managériales, sociales et environnementales, une démarche intentionnelle allant au-delà des obligations légales et des conventions collectives, un souci d'intégrer durablement les vues des différentes parties prenantes de l'entreprise ; un engagement à une certaine transparence³ ».

2. Un aperçu historique de la RSE :

La responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise (RSE) est souvent vue comme le résultat de la transition institutionnelle liée à la perte d'efficacité du fordisme, à la mise en cause du bien-fondé des interventions de l'Etat et à

¹PATRICK IRIBARNE, STEPHANE VERDOU, Op-Cit, P 105.

²MICHELDUCIN, MARINE SERIE, « La responsabilité sociale des entreprises l'engagement de la France », Ministère des affaires étrangères et Européennes, Paris, 2010. P 18.

³DANIEL LA BARONNE, « Responsabilité sociale des entreprises en Algérie, le cas d'une entreprise publique Algérienne », Colloque international PME maghrébines, facteur d'intégration régionale, Alger, 2009, P 11.

CHAPITRE III Généralité sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

l'augmentation concomitante des fonctions sociales et sociétales dévolues à l'entreprise. Phénomène hybride, la RSE se manifesterait alors par la privatisation de certaines des attributions confiées à un Etat, devenu providence entre la fin de 19 siècle, et les Vingt Glorieuses (1950-1970). Elle résulterait du blocage du mode de régulation fordiste issu de l'essoufflement de la productivité au milieu des années 1960, de l'affirmation de la critique artiste, puis du dérèglement du système monétaire international. La capitulation des anciennes nations industrialisées face aux difficultés de financement de l'Etat providence est avérée. Les mécanismes de solidarité et de redistribution qui soutient la croissance depuis un siècle et l'Etat providence sont emportés par la vague libérale des années 1980, puis par la bourrasque néolibérale et la crise financière du tournant du 19 siècle. Un défi écologique sans précédent, connu depuis l'alerte du club de Rome de 1974¹, s'ajoute à ces dérèglements, sans être pris en compte par les dirigeants politiques occidentaux. Les Etats se retirent face aux nouveaux défis. Amputant leurs budgets de façon drastique, ils cherchent à maquiller leur démission en modifiant les indicateurs de croissance et les critères d'évaluation des politiques publiques, remplaçant la production tangible par des éléments plus subjectifs comme le bien-être, ou érigeant en dogme des indices financiers. Des « experts », ceux des agences de notation, des cabinets privés ou des institutions transnationales souvent proches des Etats-Unis, apprécient les performances des nations et les évaluent selon leur capacité à rembourser la dette, et non plus suivant l'efficacité économique et sociale de leurs politiques. Les Etats abandonnent une partie de leur souveraineté à ces « experts » méconnus du public. Les menaces que ces « experts » font peser sur les démocraties incitent à s'interroger sur les mécanismes qui les portent au pouvoir et à chercher leur origine dans la genèse de la RSE au début de l'industrialisation.

¹NICOLAS POSTEL, RICKARD SOBEL, Op-Cit, P 242.

CHAPITRE III Généralité sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

La prise de conscience d'une responsabilité sociale par l'entrepreneur j'écarte de sa vocation première qui est de faire du profit. Elle apparaît pourtant au moment où le facteur travail, dont il faut garantir la reproduction, est jugé fragile et où les matières premières, dont il faut assurer la pérennité, paraissent limitées. Elle est aussi contemporaine des premières définitions de l'entreprise perçue comme une unité de travail au 21. Analyser l'émergence de la RSE oblige à revenir sur la définition même de l'entreprise et sur son histoire depuis le début de l'industrialisation française au tournant des 18^{ème} et 19^{ème} siècle. Ce point de départ distingue l'approche de la RSE de celle de droit positif pour le quelle concept de « protectrices » à l'égard de la main-d'œuvre, qui visent à s'assurer de sa fidélité, précèdent la définition d'un droit du travail.

Tempson constate alors que les transformations de l'entreprise exercent des effets contradictoires sur l'évolution de leur responsabilité : si le code de commerce de 1803 leur permet d'être responsables en consacrant la propriété privée, les lois de 1863 et de 1867 puis celle de 1925, qui autorisent l'anonymat des associés et distinguent la propriété du capital de la direction de l'affaire, diluent au contraire les responsabilités en créant des dirigeants d'affaires rentiers et irresponsables. La concentration économique et financière qui accompagne l'industrialisation renforce cette dilution des responsabilités en émiettant les lieux de production et en introduisant dans les entreprises de nouveaux intermédiaires (les ingénieurs) qui participent au brouillage de la responsabilité.

2-1. Conditions permissives de la RSE (1791-1840) :

Plusieurs conditions paraissent essentielles à la prise de conscience d'une responsabilité sociale de l'entreprise : l'une est l'autonomie, l'individuation du travailleur, une autre la définition de l'entreprise, une autre encore l'existence de revendications ouvrières et de pressions morale exercées par des notables sur les donneurs d'ouvrage.

CHAPITRE III Généralité sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

Ces conditions se réunissent progressivement entre la Révolution française et la monarchie de juillet. Les lois d'Allard et le Chapelier de 1791 éliminent les solidarités de métiers antérieures à la Révolution. En interdisant les corporations,

Elles privent les travailleurs de toute protection. Le Code civil de 1804¹ leur reconnaît surtout des devoirs. Parallèlement au début de l'industrialisation, les réflexions sur la définition de l'entreprise apparaissent timidement et posent d'entrée de jeu la question de leur responsabilité. Dans son Traité d'économie politique de 1803, Jean-Baptiste Say est l'un des rares auteurs à définir l'entrepreneur : « l'entrepreneur » est « celui qui entreprend de créer pour son propre compte, à ses risques et profits, un produit quelconque ». Responsable pour lui-même, il l'est aussi à l'égard de ceux qu'il engage dans son (ses) entreprise(s). Selon cette définition, la responsabilité est inhérente à la fondation même de l'entreprise et elle est indépendante de toute intervention extérieure.

2.2 Prise de conscience de la responsabilité sociale et sociétale par l'entreprise (1841-1898) :

Le rapport Villermé de 1840 aboutit à la loi de 1841 sur le travail des enfants qui marque la première intrusion du législateur dans l'entreprise, prescrivant un contrôle extérieur et chargeant l'entrepreneur d'une responsabilité. Les limites de ce texte poussent les industriels de Mulhouse à réclamer la création d'un corps d'inspecteur du travail (Tuffery-Andrieu, 2011). L'idée d'un droit du travail protecteur et non plus seulement répressif à l'égard des ouvriers fait son chemin. Elle s'accompagne de la mise en place d'instances de contrôle (inspection du travail) et d'institutions spécifiques (commission du travail en 1848, office du travail en 1890 et dans la dernière période, ministère du Travail en 1906). La diffusion des thèses socialistes dénonçant la misère ouvrière et l'exploitation, le début du regroupement des ouvriers à partir de 1864 (droit de

¹NICOLAS POSTEL, RICKARD SOBEL, Op-Cit, P 243.

CHAPITRE III Généralité sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

grève), puis l'avènement de la 2^e République, inaugurée par la commune, rendent la question des rapports entre l'entreprise, la société et les ouvriers incontournable. La reconnaissance du droit syndical en 1884 (loi Waldeck-Rousseau) comme les débats et travaux du Musée social et des conseils de ;

prud'homme, dont les archives restent à exploiter en détail, la poussée de l'industrialisation et la dénonciation de « l'usine bagné » (Varlin, Zola) obligent la République à poser la question sociale. La bourgeoisie s'intéresse au sort des ouvriers, non plus seulement parce qu'il inquiète, mais parce qu'il engage la collectivité.

2.3. Intrusion de l'Etat et régulation fordiste (1899-1945) :

Entre 1899 et la Seconde Guerre mondiale, la responsabilité sociale impartie à l'entreprise augmente sous la pression de l'Etat. Ainsi par exemple, la loi sur les délégués mineurs pose les jalons d'une réglementation du droit d'alerte. Ces interventions répondent à l'accélération de l'industrialisation et elles s'inscrivent aussi dans l'affirmation du solidarisme impulsé par Léon Bourgeois au tournant du 19^e siècle¹. La reconnaissance d'abord ponctuelle de maladies professionnelles, la prise en compte des effets du plomb pour les verriers qui conduit à trouver de nouvelles composantes par exemple, confirme la responsabilité des entreprises. La catastrophe de Courrières en 1906, les répressions musclées des grèves ouvrières rappellent néanmoins les limites des interventions extérieures dans l'entreprise. La médecine du travail est alors à peine embryonnaire.

La Grande Guerre entraîne une rupture. C'est une guerre industrielle qui conduit à poser la question du travail à l'échelle internationale, ce qui conduira à la création du Bureau international du travail (BIT), et qui force l'Etat à intervenir davantage dans l'économie. En France cependant et dès 1919, l'Etat

¹JEAN JACQUES ROSE, LEPINEUX FRANÇOIS, et Autres, Op-Cit, P 245.

CHAPITRE III Généralité sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

renonce à une partie des prérogatives exceptionnelles qu'il s'était attribuées pendant la guerre¹. A l'échelle internationale en revanche, une concertation coordonnée par les Etats se met bien en place dans le cadre du BIT, qui s'engage à définir des règles universelles d'organisation du travail (Cayet, 2010). Dans les années 1930, en réaction à la crise économique et au durcissement des rapports politiques et sociaux, les tentatives de Jean Courtois en faveur d'une économie concertée, soutenues par Charles Spinasse, ministre du Front populaire, visent à édifier une société sans classe dans laquelle la responsabilité sociale de l'entreprise serait négociée et partagée entre l'Etat, le patronat et les syndicats professionnels (Margairaz, 1991).

Ces évolutions constituent les prémices de la régulation fordiste qui n'attend que l'intervention de l'Etat pour prospérer après le choc de la seconde guerre mondiale. La question de la RSE est donc bien posée avant 1945.

L'approche historique de la RSE est un vaste chantier qui devra tenir compte des conditions particulières de l'industrialisation française, et en particulier de l'importance du rôle de l'Etat depuis le colbertisme, de la forte empreinte du saint simonisme, du poids des utopistes et de la fréquence des expérimentations de nouvelles formes d'organisation du travail (Godin, Menier). Ces expérimentations reposent sur trois présupposés : l'entreprise a une responsabilité à l'égard de ses ouvriers et de la société ; elle peut être un modèle de développement de la vie sociale (familistère de Guise) ; la situation de chacun est perfectible.

Cette approche vise à décrypter les fondations de la RSE offensive d'aujourd'hui, elle cherche à analyser les mécanismes en déconstruction de l'Etat providence en pointant les étapes de sa lente formation depuis le début de l'industrialisation au 20 siècle. Trois enseignements peuvent être tirés de ces premières réflexions. En premier lieu, la responsabilité social de l'entreprise est

¹JEAN JACQUES ROSE, LEPINEUX FRANÇOIS, et Autres, Op-Cit, ,P 146.

CHAPITRE III Généralité sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

d'abord reconnue et définie par l'entreprise elle-même. En second lieu, l'intrusion massive de l'Etat (fordisme et Etat providence) ne constitue qu'une brève parenthèse d'une vingtaine d'années, au cours des deux siècles qui séparent la fin de l'Ancien Régime de la fin 21 siècle. Enfin, cette brève chronique invite à définir la RSE comme un construit, une convention, et non comme une donnée.

les employeurs et un sentiment d'égalité régnait dans la relation avec les contremaitre, mais également avec les propriétaires de sorte que les ouvrières ne croyaient pas vivre dans un système de classes Ici a été mise en pratique l'idée alors nouvelle que les entreprises doivent avoir une âme, et exercer une action paternelle sur la vie des ouvriers.

Lowell s'est développé avec la réputation d'être « le centre de l'innovation : modèle de base à la fois pour la technologie et l'organisation, la production, le système de logement et de pension, le niveau des salaires, desorte que le fonctionnement et le mode de discipline adoptés par les firmes de Lowell sont devenus le standard pour toutes les firmes de la nouvelle Angleterre ».

3. Philanthropie, industrialisation et utopie :

La philanthropie¹a inspiré certains des tout premiers projets industriels, en particulier les communautés de Robert Owen installées simultanément des deux côtés de l'Atlantique entre 1820 et 1860, de sorte que nous disposons d'études comparatives (les premières usines textiles), on voit les mêmes principes s'appliquer de façons différentes dans l'ancien et le nouveau monde :

Cette philanthropie utopiste s'est rapidement développée, soutenue par un très fort rayonnement intellectuel en Europe et dans le nouveaux monde. Mais ce ne fut qu'un feu de paille de quelques décennies ; ce changement

¹JEAN JACQUESROSE, LEPINEUX FRANÇOIS et Autres, Op-Cit, P 30.

CHAPITRE III Généralité sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

social était trop brutal . Il se heurtait paradoxalement des deux côtés de l'Atlantique à des structures sociales opposées mais dans les deux cas hostiles aux dimensions égalitaristes de l'utopie de Owen¹:

- pour le Royaume Uni, des formes encore féodales et agraires du capitalisme britannique naissant ;
- pour les Etats-Unis de l'individualisme démocratique qui excluait toute forme d'organisation mettant en péril la propriété privée et faisait planer le spectre d'un quelconque communisme.

En revanche, les principes coopératifs et les expériences de leurs mises en application par Owen et ses disciples sont devenus et demeurent aujourd'hui une référence toujours vivante : le paradigme fondateur pour tous ceux qui, depuis le début de première industrielle, recherchent et expérimentent de nouvelles formes d'organisation et de fonctionnement de l'entreprise .

Pendant cette même période, le négociant Francis Cabot Lowell et ses associés, Nathan Appleton et Patrick Tracy Jackson, fondaient à Waltham près de Boston des filatures qui furent considérées comme « le lieu de naissance de la révolution industrielle américaine »². Les associés de Boston étaient des pionniers dans le processus naissant de l'industrialisation.

Les structures rigides de la société britannique avaient rendu difficile dans le secteur du textile le passage de l'artisanat à l'industrie, alors même que tous les composants techniques de l'industrialisation étaient en place : il s'agissait de réunir en une seule usine des travaux qui demeuraient dispersés parce que les métiers étaient encore protégés par les privilèges

¹JEAN JACQUES ROSE, LEPINEUX FRANÇOIS, ET AUTRES, Op-Cit, PP 32-33.

CHAPITRE III Généralité sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

issus de la féodalité. Les forces économiques et les structures sociales occultaient les possibilités de l'innovation.

L'exemplarité et la célébrité immédiate de cette innovation industrielle ont donné un immense crédit aux idées sociales de Francis Cabot Lowell, qui lors de son voyage en Angleterre et en Ecosse (1810-1812), avait été à la fois :

- « épouvanté par les conditions dans lesquelles vivait la nouvelle classe ouvrière » ;
- impressionnée par les usines coopératives et les cités « où Robert Owen démontrait depuis une décennie que de bons salarié et des conditions de vie saines bénéficiaient réellement à la fois aux employeurs et aux travailleurs¹ ».

A son retour, dès la création de sa première filature, il associa à l'innovation organisationnelle une démarche sociale inspirée du modèle coopératif d'Owen. Il refusait de faire « payer le progrès industriel » d'un tribut aussi lourd que les conditions de la vie ouvrière anglaise « dont Friedrich Engels fit un tableau si sombre en 1844 », et telles que des voyages assez usuels en Angleterre lui permettaient de les observer. Ce fut un succès : les communautés de Waltham et de Lowell devinrent de véritables modèles où l'innovation sociale n'était en rien séparée de l'invention technologique, même si on y trouvait en fait un système de pensionnats analogue à celui qui excitait en Europe à la même période .

Le différence est l'idée qu'il puisse exister en Amérique des usines sans classe ouvrière : Waltham paraissait être la démonstration que le nouveau système industriel se développait effectivement sans créer un prolétariat,

¹JEAN JACQUES ROSE, LEPINEUX FRANÇOIS, ET AUTRES, Op-Cit, P 34.

CHAPITRE III Généralité sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

selon la conviction bien ancrée qu'il n'y aurait pas , et qu'il ne devrait pas y avoir de classe ouvrière permanente en Nouvelle-Angleterre.

L'acuité de la question sociale et la dimension politique des révoltes prolétariennes ont attiré l'attention des intellectuels européens sur le modèle de Waltham qui leur paraissait être une façon de rendre compatible les contraintes nouvelles de l'industrie et les principes de la démocratie .

4. Paternalisme et responsabilité sociale :

Les témoignages des visiteurs avisés et des ouvrières paraissent converger pour donner caution au mythe d'une industrie sans prolétariat, le non-dit du paternalisme .Lowell a fait l'objet de plusieurs récits de la part de ces jeunes ouvrières dont quelques -unes sont devenues des militantes du mouvement féministe :on voit apparaître les premières grèves des 1836 pour dénoncer l'oppression par suite des baisses de les et des augmentations des loyers .

Lowell¹ s'est développé avec la réputation d'être « le centre de l'innovation : modèle de base à la fois pour la technologie et l'organisation ,la production ,le système de logement et de pension ,le niveau des salaires , de sorte que le fonctionnement et le mode de discipline adoptés par les firmes de Lowell sont devenus le standard pour toutes les firmes de la nouvelle Angleterre ».

05. Théories de la responsabilité sociétale des entreprises :

5.1. L'approche néo-institutionnaliste : analyse sociologique :

Le néo-institutionnaliste est une école de pensée qui s'est développée à partir des années 1970 dans le cadre de l'analyse sociologique des organisations. Les

¹JEAN JACQUESROSE, LEPINEUX FRANÇOIS, et Autres, Op-Cit, P 39.

CHAPITRE III Généralité sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

fondateurs de ce cadre théorique sont américains. Le concept d'institution est défini comme : « les régularités observées dans les comportements et (ou) les actions d'individus ou des groupes quand ceux-ci sont confrontés à un ensemble de circonstances similaire »¹. Les institutions concernent un ensemble d'organisation formelles, ainsi qu'un ensemble de norme et (ou) de restrictions, construites par les êtres humains, afin de réduire l'incertitude par des bonnes pratique de comportement ou de conduites prédéterminés.

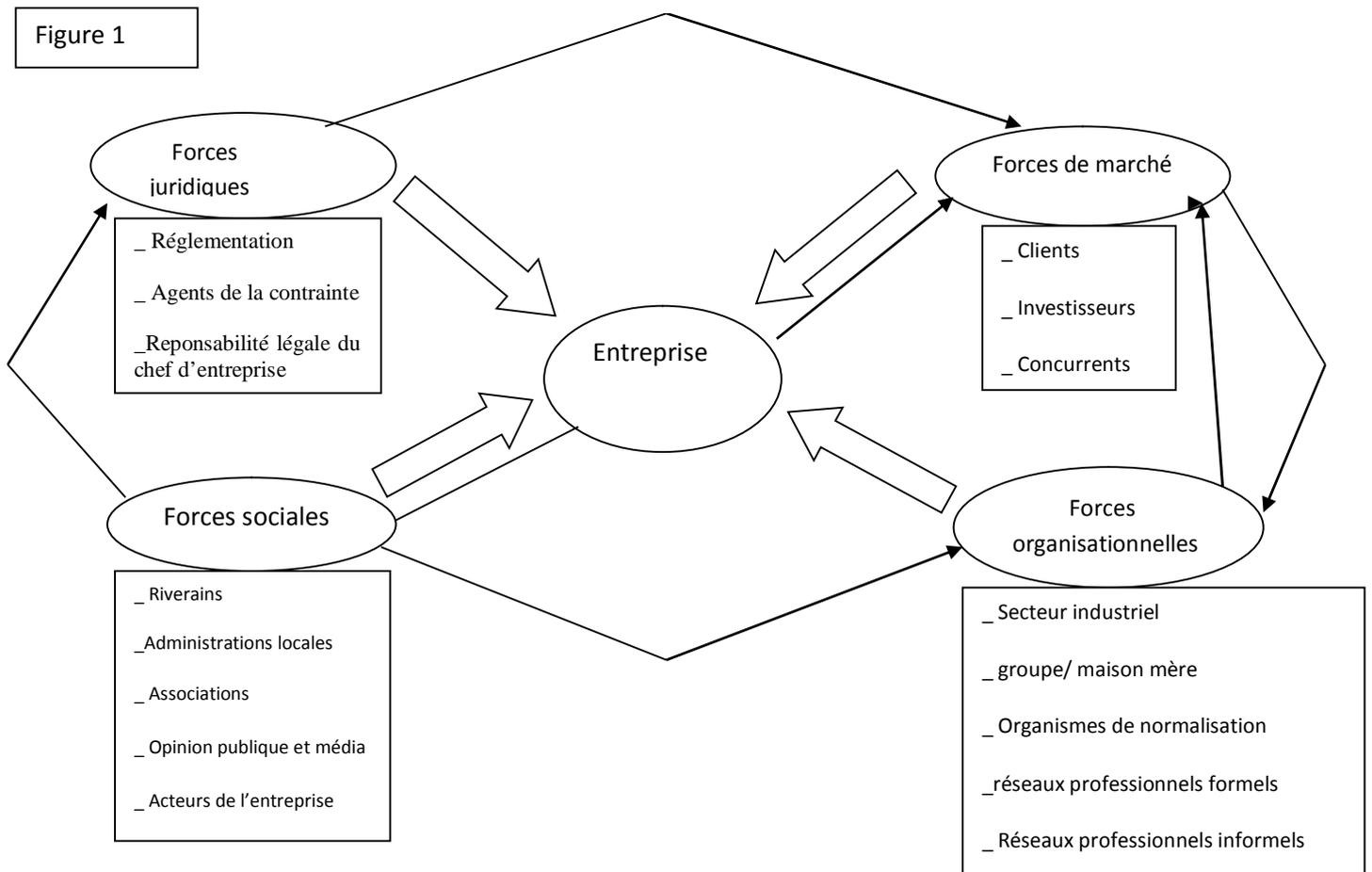
Dans la théorie néo-institutionnelle, les décisions stratégiques d'une organisation sont influencées par des forces externes, ces forces son de quatre ensemble : forces juridiques, marchandes, sociales et organisationnelles. Dans cette perspective, les comportements organisationnels ne sont pas des réponses aux seules pressions du marché, mais aussi des réponses à des pressions institutionnelles provenant d'organes de régulation, d'organisations en position de leadership (ONG, médiat...) et de la société en générale (opinion publique).

L'engagement des entreprises en matière de responsabilité sociale est influencé par le contexte socio-institutionnel qui crée des pressions sur celles-ci, les organisations modifiant leurs caractéristiques pour être plus compatibles avec les mutations de l'environnement. Les pressions peuvent être de natures formelles ou informelles, sociales ou normatives, elles sont les produits d'attentes culturelles exprimées par la société civile. Ces différentes forces qui peuvent orienter les actions de l'entreprise en relations entre elles, elles se produisent par des effets d'influence réciproque. Dans cette perspective, (D Maggi, 1983 ; Hellade et Mohamed, 2013) utilisent le concept d'isomorphisme institutionnel, les entreprises appartenant au même champ organisationnel et confrontées aux mêmes conditions environnementales ayant tendance à se ressembler.

¹PAULPICA,PATRICK WIN DRUMS, "The self-organization of strategies alliances". **In economics of innovation and new technology, Revue International PME**, England 3003, P 245.

CHAPITRE III Généralité sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

Le schéma ci-dessous représente comment ces différentes forces inductrices sont organisées.



La source : toile socio-institutionnelle : les forces inductrices de l'action écologique.

Le courant dit des « institutionnalistes¹ » semble prendre une importance croissante, à la lumière de l'augmentation des publications ou événements qui lui sont consacrés. En plaçant les institutions au cœur de l'analyse², les perspectives institutionnalistes inscrivent l'économie comme « encadré » dans le social et le politique. Les courants institutionnalistes proposent un cadre basé

¹CLAUDIAMAGALHAES, HUBERT DROUVOT, La responsabilité sociale et environnementale dans la perspective des théories institutionnelles, édition FacefPesquisa, 2010. P 414.

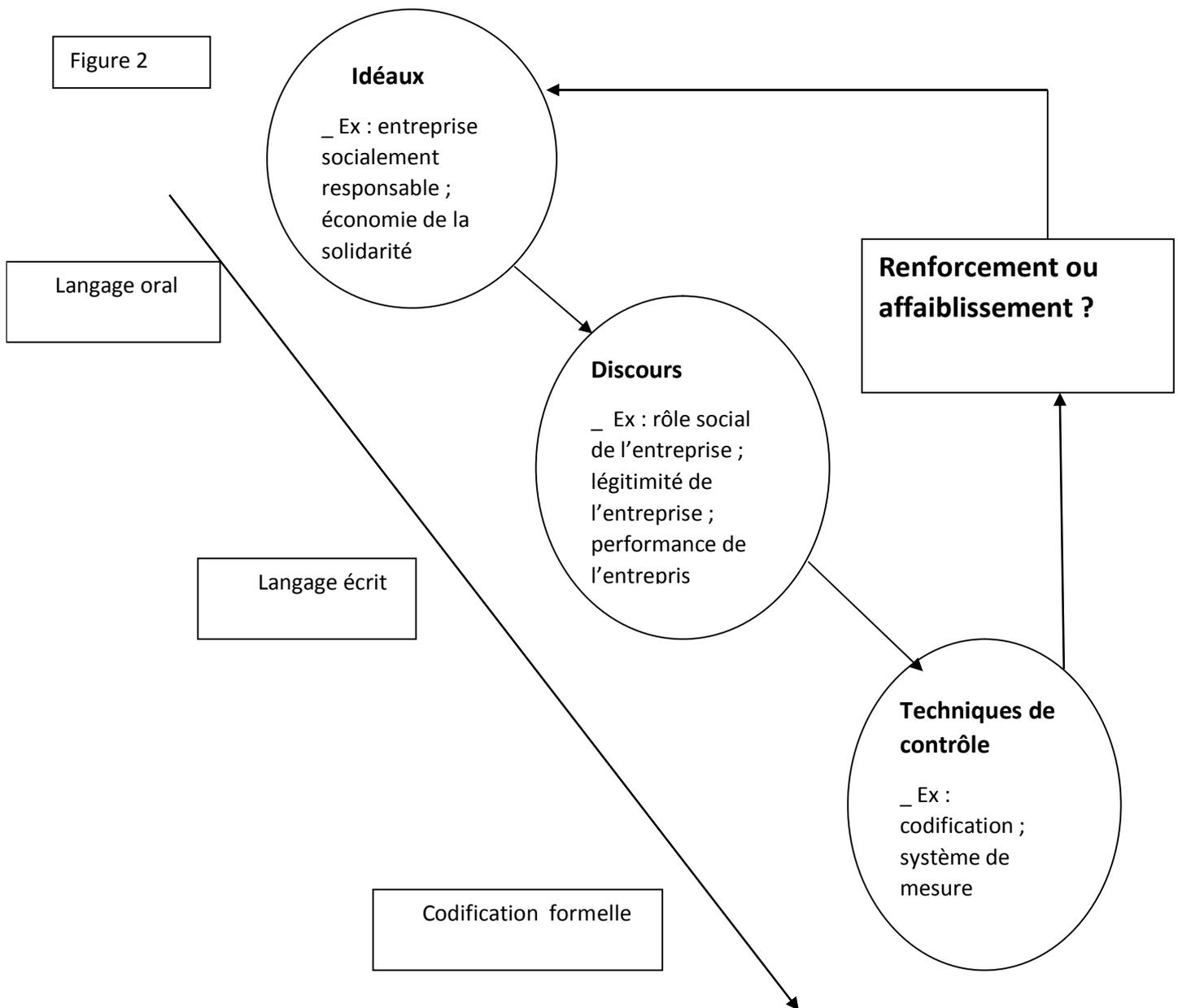
²ROBERTBOYER, Théorie de la régulation, édition la Découverte, 2004, P 26.

CHAPITRE III Généralité sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

sur la rationalité limitée ou procédurale de l'individu, sur la compréhension de la firme comme organisation et institution, et non comme individu, mais aussi sur l'intégration de la sphère économique dans les sphères sociales et politiques. Les premiers travaux institutionnalistes considèrent, par ailleurs, l'environnement comme un ensemble de règles et de croyances exogènes, pénétrant les organisations et créant des « filtres », amenant les auteurs à fonder, d'une manière normative, leurs structures et leurs pratiques organisationnelles. Dans cet esprit, si l'institutionnalisation, telle que celle concernant les pratiques de la RSE, doit être comprise comme le résultat d'une construction sociale, l'examen des moyens cognitifs et sociaux et des procédures sous-tendant les croyances rationalisées et les schémas d'action deviennent crucial¹.

La figure illustre le processus d'institutionnalisation et de rationalisation de la RSE. Ce processus comporte : une délimitation sémantique des idéaux, réalisée par le biais de stratégies et de définition écrite et/ ou verbale ; une spécification des tâches et des rôles sociaux inclus ainsi que la description de leurs relations ; le développement des modèles d'action et des systèmes de mesures et d'évaluation.

¹AURELIEN FRANÇOIS, Les pratiques de RSE des clubs sportifs professionnels français, Gestion et management, Ed Université de Bourgogne, 2012, P 179.



La source : Le processus d'institutionnalisation de la RSE.

Cette démarche analytique peut, dès lors, mettre à jour les moyens et les procédures cognitifs à travers lesquels les idéaux sont développés et stabilisés dans les conventions peut avoir pour effet, soit un renforcement, soit un affaiblissement des idéaux. Elle peut être la source d'une remise en cause des anciens idéaux et de la création de nouveaux idéaux.

5.2. Approche par la sociologie ethnographique de terrain :

Laura Draetta propose une réflexion épistémologique¹ à partir d'une étude comparative de type ethnologique : pendant trois ans, treize entreprises ont été suivies dans la mise en œuvre de systèmes de gestion environnementale. Ce travail procède à l'examen critique de l'hypothèse du paradigme économique de l'acteur rationnel, pour construire un nouveau cadre conceptuel à partir :

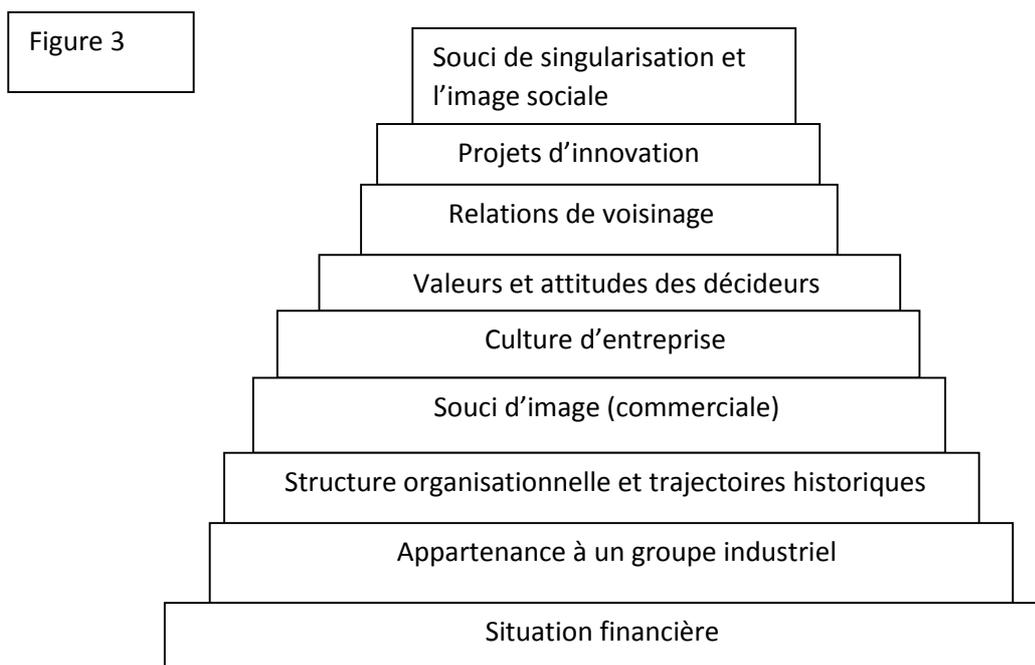
Du constructivisme de P. Bourdieu (« l'habitus d'un agent social ne correspond pas à un simple calcul rationnel ») ;

- Les travaux des sociologues français de l'entreprise.
- Des courants institutionnalistes et néo-institutionnalistes ;
- Des sciences de gestion.

C'est ainsi qu'émerge une responsabilité sociale en matière écologique et environnementale dans le discours des acteurs de l'entreprise .La démarche de Laura Draetta consiste à mettre à l'épreuve du terrain les basculements de paradigmes (en économie, science de gestion et sociologie),dans la constitution d'une grille d'analyse fine des logiques d'acteurs des entreprises dans leurs champs institutionnels .sur l'exemple de la modernisation écologique, trois schémas concentrent les résultats :

- Les forces inductrices de l'action écologique (la toile socio institutionnelles, ou Forces externes : juridiques, sociales, du marché, organisationnelles).
- Les variables internes de l'entreprise, selon une échelle de Maslow dont la base est la dimension financière.
- Les logiques d'action (économico-utilitaristes, stratégique-utilitaristes).

¹CAROLEBONANNI, JEAN- JACQUESROSE etAutre, La RSE théories et pratiques, éditionDunod, Paris, 2010, P 15.



La source : Les variables internes, selon le modèle de l'échelle de Maslow, (Laura Draetta).

5.3. La théorie des parties prenantes :

Les théoriciens des parties prenantes ont cherché à approfondir la notion ; moins restrictive que celle de Freeman, la définition suivantes faite l'objet d'un assez large consensus : tout groupe pouvant affecter par –celui-ci .On distingue alors le plus souvent les parties prenantes centrales indispensables à la suivie de l'entreprise ou à l'atteinte de ces objectifs, des parties prenantes périphériques, dont l'influence qu'ils exercent sur l'entreprise ou subissent de sa part est moindre¹.

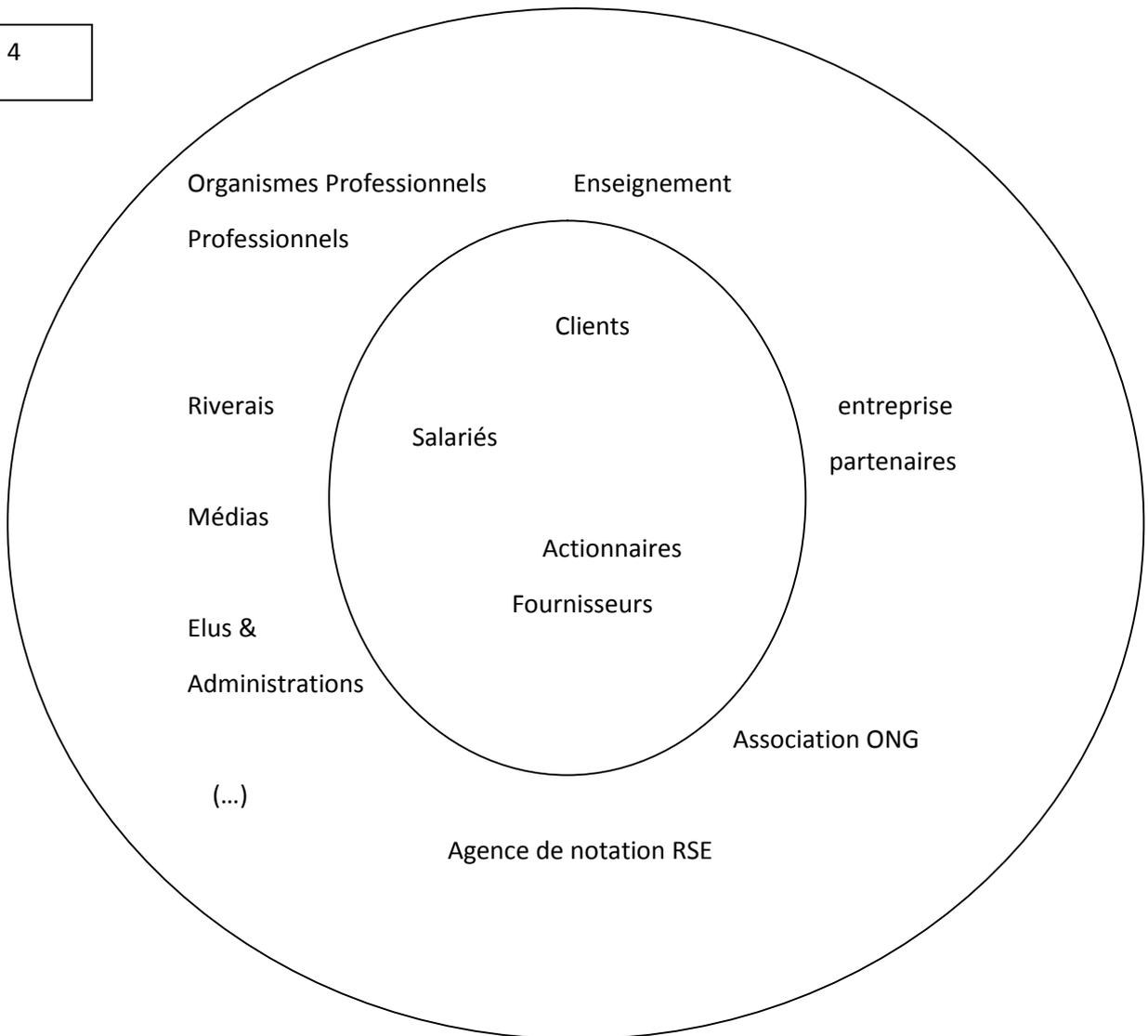
Il est également devenu d'usage de distinguer trois volets dans la théorie des parties prenantes : un volet instrumentale, axé sur la portée économique de la prise en compte des parties prenantes ; un volet descriptif, visant à dresser l'état

¹CHRISTIAN VERMULIN CHRISTIAN, FREDERIC VERMULIN, **Comprendre et entreprendre une démarche RSE la responsabilité sociétale pour tous les entrepreneurs**, Ed AFNOR, 2012, P 9.

CHAPITRE III Généralité sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

des relations entre entreprises et parties prenantes ¹; un volet normatif, visant à définir ce que les entreprises devraient entreprendre à l'égard de leurs parties prenantes.

Figure 4



La source : l'entreprise et ses parties prenantes.

¹RODOLPHE FREEMAN., Strategic management a stakeholder rapproch, édition Boston, 1984, P 5.

6. L'objectif de la RSE :

L'intégration effective de la RSE au projet d'entreprise :

L'objectif principal poursuivi est de structurer la démarche, définir des critères d'action en fonction de l'activité et des enjeux de l'entreprise. L'objectif secondaire est de lever les freins inhérents à toute démarche nouvelle pour cela, il est nécessaire de connaître le degré d'implication actuel.

La mise en place d'un processus de RSE dans les PME suppose une cohérence entre les représentations de l'entrepreneur, les ressources et les outils dont il dispose, et les pressions de l'environnement¹:

Un entrepreneur responsable :

- Traite ses clients, ses partenaires commerciaux et ses concurrents en toute équité et honnêteté ;
- Se préoccupe de la santé, de la sécurité et du bien-être général des salariés et des consommateurs ;
- Motive son personnel en lui offrant des possibilités de formation et de développement ;
- Agit en bon citoyen au sein de son territoire et envers les collectivités ;
- Respecte les ressources naturelles et l'environnement.

¹CHRISTIAN VERMEULEN, FREDERIC VERMULIN, Op-Cit, P 35.

Synthèse de chapitre :

On conclut que à partir de cette partie, nous avons découvrir et compris les différentes significations que porte la notion de la RSE, et comment elle fait l'objet d'étude des théoriciens, ainsi que les objectifs d'additions a cette démarche.

CHAPITRE IV :
L'Aspect Social et Environnemental
(Sociétale) de la RSE.

Section 01 : l'aspect social de la RSE :**Préambule :**

Cette section est consacré au volet sociale de la RSE, dans le but de savoir les différents engagements et préoccupations des entreprises vis-à-vis la société et la communauté dans la quel elle évolue, à savoir : la RSE vis-à-vis l'engagement sociétal, les engagements dans la vie socio-économique, initiative contribue au développement économique local, les cause d'intérêt générale et projet de solidarité, ainsi que l'éthique des affaires.

1. La RSE vis-à-vis la société ou l'engagement sociétal :

La légitimité et la réputation sont au cœur des objectifs des politiques de RSE des grandes entreprises et sont des leviers importants. Les PME agissent souvent dans la proximité, ont un environnement local et une visibilité médiatique faible.

La réputation se mesure plus sur des cratères de qualité ou éthiques. Dans la société d'aujourd'hui, l'entreprise vit dans un système relationnel et partenarial : l'émergence d'une responsabilité collective est prégnante (ex : pollueur/payeur) ; la pression des médiats est une réalité ; les évolutions imposées par la loi gagnant du terrain ; les ONG sont présentes à tous les stades de développement ; les salariés sont plus qu'hier en recherche de sens¹.

1.1. Les enjeux d'engagement citoyen :

Comme nous l'avons vu précédemment les motivations peuvent être diverses, selon l'entreprise et son positionnement :

Image et réputation ; gestion interne RH ; ancrage territorial ; anticipation et innovation (ex : accueil handicapés²).

¹ CHRISTIAN VERMEULIN, FREDERIC VERMEULIN, Op-Cit, P 88.

² Ibid. P.74.

1.2. Engagement dans la vie de la cité :

L'entreprise est naturellement –et étroitement– liée à la société et la société sous trouve directement impliquée par l'existence même de l'entreprise et son développement, la création de richesses, elle est donc conduit à accorder une attention particulière à l'impact qu'elle peut avoir son environnement, gage de performance économique ,mais aussi porteur de sens et d'image plus humaine, l'engagement sociétale est une véritable clé de réussite pour l'entreprise de demain .

Sur son territoire, certains partenariats peuvent devenir naturels pour l'entreprise

- Pouvoirs publics, acteurs du territoire (ex : participation à au Agenda 21, prêle de matériel pour un événement ou aide bénévole, participation à des événements locaux, plan de déplacement d'entreprise, crèche d'entreprise) ;
- Associations locales (liées à la santé, à l'illyrisme, par exemple) associations caritatives, ONG, riverains....
- Développement économique local : parrainage de porteurs de projet, association d'entreprises, participation à des groupes de travail thématiques ou clubs RSE, sous-traitance locale....

Des moyens spécifiques peuvent «être développés : fondation, par exemple, participation à des groupes de travail, et établis ment d'un rapport sociétal¹.

1.3. Relation avec le pouvoir public :

Les pouvoir public peuvent jouer un rôle important d'intermédiaires, des de facilitateurs et impulser des collaborations.

L'entreprise entretient des contractas réguliers avec :

¹ CHANTAL GRAVEL, MARTING GRAVEL, Op-Cit, P 74.

Les collectivités territoriales ;mairie ;conseil général ;conseil régional ;communauté urbaine, syndicats intercommunaux ;les services déconcentrés de l'état(instance de dialogue, partenariats, activités sociales ;santé sociale ;environnement ;emploi et formation ;économie et industrie.

1.4. Echange avec la société civile :

En fonction des sollicitations locales ou des campagnes nationales, voire internationales ; parmi les outils les plus fréquemment utilisés, il y'a :

- Le mécénat (financier ou de compétences ou humanitaire), qui est à priori désintéressé, mais qui permet une défiscalisation tout en apportant un concours à une structure ou à une cause.
- Les moyens spécifiques développés : création d'une fondation, par exemple, ou moyens humains dédiés.
- Le sponsoring d'activités locales sportives ou culturelles : il aide les associations et les clubs, tout en confortant l'image de l'entreprise par la publicité.
- Les parrainages (ex : nuit de Fourvière) : permettent à des projets d'aboutir, soutènement des événements culturels ou sportifs ponctuels.
- Les soutiens logistiques à des manifestations locales (prête de matériel par exemple).

2. L'engagement dans la vie socio-économique :

Il s'agit de mettre en lumière l'importance des réseaux qui peuvent servir de relais au changement de culture du chef d'entreprise.

La métallisation, des échanges de bonnes pratique, permettent de progresser .s'adresser d'abord à des partenaires du territoire est une œuvre collective qui rejaillit sur l'intérêt économique de l'entreprise et dynamise le territoire.

Participer à un Agenda 21, et s'inscrire dans le 19^{ème} siècle, celui de la mise en commun partenariale sur un territoire : entreprise, syndicats, établissements publics, collective publiques, association, citoyens¹.

Plusieurs grands axes stratégiques sont en générale retenus :

- Lutte contre le changement climatique ;
- Protection de la biodiversité et des ressources naturelles ;
- Lutte contre les exclusions et les discriminations ;
- Soutiens à l'économie sociale et environnementale ;
- Coopération internationale ;
- Education au développement durable.

Sur son territoire, elle peut par exemple contribuer : la préservation de la rivière voisine ;

- A l'amélioration des dessertes de transports en commun ;
- A au traitement des déchets ;

A la réduction de la précarité.

Il s'agit là d'axes de travail rencontrés fréquemment.

S'inscrire dans un ancrage territorial indicatif permet de partager les préoccupations locales de déplacements, de réduire les exclusions, de contribuer à ce que la jeunesse trouve pleinement sa place, cela permet de s'ouvrir aux autres et d'évoluer autrement, dans un mode en mouvement.

L'entreprise, dans son propre intérêt, doit composer doit composer avec son voisinage et les acteurs locaux.

¹ MICHEL CAPRON, L'économie éthique privée : La responsabilité des entreprises, édition, UNESCO, 2003, P 11.

3. Initiative contribuant au développement économique local :

Les pressions des acteurs de la société civile sur les PME sont directes et locales quand il s'agit de conflits d'intérêt (l'emploi, les impacts environnementaux), pour les PME l'implantation territoriale est dominante ; elles fonctionnent volontiers en réseaux, mais adhèrent pas toujours au discours jugé incantatoire des réseaux formels t'els que les chambres consulaires et autre organismes patronaux :

Les champs du développement économique local peuvent être très variés :

- Parrainage de porteurs de projet ;
- Association d'entreprises ;
- Participation à des groupes de travail thématique ou club RSE¹ ;

4. Causes d'intérêt général, projet de solidarité :

Le profil psychosociologique du chef d'entreprise est, en générale déterminant dans l'adoption d'une stratégie RSE.

Les causes d'intérêt général :

- Fonds pour des organismes de bienfaisance ;
- Projets de solidarité (ex : parrainages, simulation d'entretiens d'embauche)
- Achats « solidaires » ;
- Mobilisations environnementales

1. L'entreprise peut être amenée à envisager des partenariats et des soutenus à des causes, mais elle doit le faire à partir de critères en rapport avec l'activité et son intérêt ou celui de ses collaborateurs, dans une recherche de cohérence et avec un souci de formalisation de manière à bâtir une politique comprise par tous.

¹ PATRICK IRIBARNE, STEPHANE VERDOUX, Op-Cit, P 79.

4.1. Participation au développement de l'enseignement et de la recherche :

Se préoccuper de la formation de futurs collaborateurs, influencer sur les contenus, développer les passerelles avec le monde de l'enseignement pour une meilleure compréhension et une meilleur adéquation, sont les objectifs à poursuivre dans cette partie.

4.2. Relation avec le monde de l'enseignement :

- Partenariat avec une université locale ;
- Missions d'enseignement ;
- Participation à des jurys ;
- Soutien éducatif ;
- Accueil de stagiaires ou de personne en alternance ;
- Visites d'entreprise ;
- Informations sur les métiers ;
- Simulation d'entretiens d'embauche.

6. L'éthique des affaires :

L'éthique est une branche de la philosophie, elle se préoccupe des principes propres à guider les choix humains en définissant des différences entre les bons et les mauvais comportements dans le cadre général de leur vie sociale. L'éthique des affaires est un champ disciplinaire appliqué. Elle se préoccupe des principes séparant les bons des mauvais comportements dans le cadre spécifique de la vie des organisations.

L'éthique organisationnelle doit se comprendre dans le cadre plus général des relations entre l'entreprise et la société. Trois équilibres fondamentaux expliquent les choix que font les acteurs dans l'entreprise : le marché, le pouvoir, et les valeurs. Chaque mécanisme correspond à une logique propre, respectivement le calcul, la dépense et l'éthique, et aucun des trois n'est efficace sans le soutien des deux autres. Ils s'appuient en généralement sur trois

éléments : l'individu, la culture, le contexte. De l'individu, on attend qu'il possède une conscience morale suffisante, c'est-à-dire la capacité de différencier le bien et le mal dans les cas ordinaires, de sentir de l'attraction face au bien et de l'aversion face au mal. Pour ce qui est de la culture, son renforcement éthique s'appuie avant tout sur des facteurs sous le contrôle direct des dirigeants. Quant au contexte, c'est l'élément le plus problématique, son influence est difficile à contrôler, car elle est indissociable de certaines perversions du système de marché¹.

L'éthique et l'entreprise socialement responsable sont intimement liées. Tous les choix stratégiques des organisations responsables et performantes doivent reposer sur une éthique et des valeurs humaines profondes et sincères. Ces valeurs ne doivent pas faire l'objet d'une simple énumération dans une charte sans leur avoir donné de véritable sens, mais constituer un guide omniprésent et parfaitement intégré par tous de ce qui est acceptable².

Synthèse de chapitre :

L'objet de cette section était d'éclairer le débat sur les différentes relations qui existent entre l'entreprise et la société.

On voit clairement que cette relation est un impact positif ne peut être négligée, alors que l'entreprise doit formellement contribuer à l'intérêt général, et tenir compte des valeurs et des normes de la société dans laquelle elle opère, et agir dans l'intérêt de toutes ses parties prenantes, car c'est la condition de son existence.

¹ MICHEL CAPRON, Op-Cit, P 30.

² NICOLAS POSTEL, SOBEL RICHARD, et Autres, Op-Cit, P 196.

Section 02 : le rapport environnemental :

Préambule :

Dans cette section on exposera les éléments relatifs au rapport environnemental de la RSE : la RSE est l'impact environnemental, management et environnement, politique est environnement, pour terminer avec la sensibilisation aux problèmes environnementaux.

Sur le chemin de la RSE Sans entrer dans le détail, il est intéressant de noter quelques étapes notoires de ce principe de développement durable qui influence les comportements des citoyens d'aujourd'hui.

La notion de développement durable apparaît en 1972, à Stockholm, quand des chercheurs font émerger, à la conférence des Nations Unies sur l'environnement, la notion d'écodéveloppement. Celle-ci sera officialisée en 1987 dans le **rapport Brundtland** et la définition citée plus haut sera alors retenue.

Deux concepts sont donc inhérents à cette notion, comme le précise ce rapport :

- Le concept de **besoins**, et plus particulièrement des besoins essentiels des plus démunis, à qui il convient d'accorder la plus grande priorité.
- L'idée des limitations que l'état de nos techniques et de notre organisation sociale impose sur la capacité de l'environnement à répondre aux besoins actuels et à venir.

Le problème de la conciliation entre croissance économique, cohésion sociale et préservation des ressources naturelles avait été formulé dès 1971 par les experts du Club de Rome.

En 1992, le Sommet de la Terre à Rio a officialisé la notion de développement durable et celle des « trois piliers » (économie, social, environnement).

Un programme d'action international pour XXI^e siècle, dit Agenda 21, a été défini à la suite de ce sommet.

En 2001, l'Union européenne inscrit le développement durable a son agenda politique et adopte une stratégie (Conseil européen de Göteborg) qui décline des objectifs et instaure un dispositif de suivi et d'évaluation fondée sur un ensemble d'indicateurs.

Le sommet de Johannesburg de 2002 a conforté l'analyse fait a Rio et recommande un changement profond des modes de production et de consommation¹.

1. La RSE et l'impact environnemental :

Elle signifie, au-delà de l'injonction, qu'à chaque instant de la vie de l'entreprise, il faut se préoccuper de nos gestes et de leurs conséquences.

Autrement dit, une entreprise doit définir et appliquer une politique environnementale, au sens écologiste du terme, qui lui soit propre, en fonction de son activité et de son impact territorial.

L'environnement est un milieu dans lequel un organisme fonctionne, incluant l'eau, l'air, la terre, les ressources naturelles, la faune, la flore, les êtres humains et leurs interrelations. C'est l'ensemble des éléments qui conditionnent la vie de l'Homme.

2. Le management environnemental :

Une approche des stratégies écologiques des PME permet de classer ainsi les motivations :

- 40 des PME françaises pratiqueraient une stratégie « éco défensive » (exemple : si les services de l'Etat nous prouvent que cela nous rapportera tout de suite de l'argent, nous le ferons) ;

¹ CHRISTIAN VERMEULEN, FREDERIC VERMEULEN, Op-Cit, P 85.

- 40 auraient une attitude « auto conformiste » (assurant le minimum requis) ;
- 20 seraient dans une logique « écosensible », afin d'intégrer des préoccupations environnementales dans leur comportement.

Aujourd'hui, ce qui pousse surtout les entreprises à agir, c'est la pression réglementaire de plus en plus forte...

Des grands principes sont souvent mis en avant :

- Principe « pollueur payeur » ;
- Principe de précaution ;
- Principe d'action préventive ;
- Principe de participation.

3. Politique environnementale :

La crise énergétique nous oblige à **changer nos modes de production et de consommation**. Nous devons tenir compte de « l'empreinte écologique », c'est-à-dire de la superficie de territoire qu'il faut à une personne ou à un groupe de personnes pour satisfaire leurs besoins en consommation.

Existe-t-il une autre forme de développement qui prenne en compte l'environnement ?

Une politique environnementale RSE consiste à appréhender les décisions stratégiques au-delà des contraintes et pressions externes :

Elle peut se concevoir à partir de questions préalables, telles que :

- L'entreprise mène des audits environnementaux.
- Un système de management environnemental mis en place, telle la norme NF EN ISO 1400.
- des interpellations par des associations de défense de l'environnement.

- Les donneurs d'ordre exprimé des exigences particulières.

Mener une **politique volontariste**, c'est aussi combattre quelques idées toutes faites, comme :

- ✓ « C'est pour les grandes entreprises qui polluent. »
- ✓ « Ça coute cher et ça ne rapporte rien. »
- ✓ « Je fais déjà ce qu'il faut¹.

C'est également **agir en prévention** de pollutions, de rejets ou nuisances, dans des actions de stockage de produits chimique, par exemple ou de suppression d'appareils contenant du mercure...

4. Sensibilisation aux problèmes environnementaux :

Dans une PME, il est rare qu'un responsable « développement durable » soit désigné pour irriguer la politique environnementale au sein des différents services. Parfois, c'est le responsable HSE (qualité /environnement) qui anime et sensibilise aux questions environnementales :

Or, il est essentiel de s'interroger sur la politique de l'entreprise :

- organisé des activités et des projets de sensibilisation aux problèmes environnementaux en interne
- Des formations en matière d'environnement ont-elles été proposées aux salariés
- Fait-on connaitre aux partenaires commerciaux les exigences et autres engagements environnementaux

Dans les années proches, les consommateurs vont être d'avantage sensibilisés aux émissions de gaz à effet de serre, comme dans l'agroalimentaire ou il existe déjà un étiquetage avec indice « équivalent

¹ CHRISTIAN VERMEULEN ET FREDERIC VERMEULEN, Op-Cit, P 87.

carbone », toute entreprise devra se préoccuper de cette question et, si possible, prendre de l'avance.

L'émission de gaz à effets de serre, comme le méthane qui se dégage des déchets, ou le dioxyde de carbone, contribuent à « l'effet de serre » qui piège une partie de rayonnement solaire, reste dans l'atmosphère et le réchauffe, si le mécanisme est naturel, les activités humaines modifient la « machine climatique », avec ses conséquences, puisqu'elles accélèrent le réchauffement, les pistes relatives à celui-ci concernent les déplacements, l'habitat (les lieux de travail) sur le plan des énergies, le recyclage et la façon de se nourrir.

4.1. Les déchets :

Dans les objectifs de Grenelle de l'environnement, il est prévu que 75% des emballages ménagers soient recyclés en 2012. Des efforts importants doivent encore être effectués pour atteindre cet objectif l'entreprise étant fortement concernée du fait des nombreux déchets qu'elle génère (et bien au-delà des seuls déchets ménagers)

L'anticipation de la loi, ou de normes, est particulièrement importante quand il s'agit de traçabilité et de fin de vie du produit, c'est un levier pour influencer des décisions d'investissement¹.

4.2. La gestion des déchets :

Connaître ses déchets et s'interroger sur leur distinction, leur **recyclage** possible, leur valorisation fait partie d'une politique responsable :

- Une politique de gestion des déchets à mise en **œuvre** (transport, élimination, traitement) ;
- Un inventaire des déchets générés (quantité, caractéristique) ;
- Les entreprises sont confiés le transport et le traitement des déchets.

¹ CLAUDIA MAGALHAES DROUVOT, HERBERT DROUVOT, Op-Cite, P 53.

4.3. Réduction de la consommation des ressources naturelles :

- Connaitre la consommation d'énergie ;
- L'entreprise dispose une politique destinée à réduire la consommation des matières premières ;
- consommation annuelle de gaz ;

Place des systèmes de génération d'énergie renouvelable ;

- des programmes destinés à réduire l'utilisation et la consommation d'énergie.

4.4. Consommation électrique :

- Sur des techniques visant à diminuer la consommation commotion, l'utilisation de l'énergie, Sur l'utilisation de l'aire ou de l'eau ;
- L'entreprise se préoccupe des énergies renouvelables et des véritables gisements ;
- Sur la biomasse pour les chaudières ;
- Sur la géothermie (l'exploitation des chaleurs stockées dans le sous-sol).
- Envisagé des actions simples diminuant la consommation d'électricité ;
- Lampas basse consommation ;
- Minuterics ; cellules automatiques ; voire des dispositions plus osées ;
- Utilisation de l'énergie solaire pour chauffer les douches du personnel revenant des chantiers (dans une entreprise d'espaces verts de vingt-cinq personnes) ;

- Création d'une toiture végétale, naturelle et agréable visuellement, pour remplacer la climatisation des locaux, trop gourmande en énergie ;

4.5. Consommation d'eau :

- Concernant l'utilisation de l'eau, une approche pertinente ou de bon sens peut permettre d'optimiser sa consommation : Récupération eaux de pluie ;
- Déclenchements automatiques ;
- Réorganisation des lavages ; et quelque astuces ont permis à des entreprises de faire baisser leur consommation d'eau ;
- Récupération eaux de pluie ; pour alimenter les sanitaires et systèmes de rinçage ne nécessitant pas de l'eau potable (entreprise de fabrication de pâtes, semoules et couscous de deux-cent-trente personne.

4.6. Utilisation de matières recyclées :

- Le fait de recycler ses propres déchets doit être mis en parallèle avec l'utilisation de produits recyclés ;
- Des emballages tels que bige bag recyclés sont utilisés dans l'environnement administratif, de bureau ; utilisés des produits recyclés (papier toner) et connaître le pourcentage de produits recyclés utilisés par l'entreprise ;

En production, l'utilisation de matière recyclées ; et consiste à utiliser des produits usagés pour en fabriquer de nouveaux¹.

¹ CLAUDIA MALGACHES, DROUOT HUBERT, Op-Cit, PP 54-55.

Synthèse de chapitre :

On conclut que à partir de cette partie, nous avons découvrais comment les entreprises intègre l'étude de ses impacts environnemental, à travers la sensibilisation et la protection de leur entourage, dans l'objectif de se développer durablement.

Chapitre V :
Les Pratique de la RSE

Préambule :

La RSE est devenu un véritable levier stratégique des organisations. Elle est considérée comme un facteur d'épanouissement des entreprises, dont chacune adoptent ses propres pratiques afin de mieux engager dans cette démarche.

Dans ce présent chapitre nous allons entamer l'élaboration des différentes pratiques mises en œuvre par les entreprises en matière de la RSE à savoir : les stratégies, les outils, les enjeux, les encrages, la norme ISO 26000 qui contient des recommandations concernant la diffusion des pratiques de cette responsabilité. Ainsi que les expériences des entreprises algériennes dans ce domaine et les avantages.

1. Les stratégies de la RSE :

La formation d'une stratégie RSE suppose que les aspects sociaux, sociétaux et environnementaux soient placés au cœur des préoccupations de l'entreprise .il ne s'agit plus, dans ce cadre, de dupliquer les meilleures pratiques en termes de RSE dans une ou plusieurs des activités de la chaîne de valeur, mais de créer une position unique, et d'établir une relation symbolique entre la performance économique d'une part, et les performances sociétales et environnementales, d'autre part¹.

En s'inscrivant dans l'optique de la RSE, l'entreprise est conduite à repenser son business model et à modifier chacune de ces quatre composantes .Elle effectue un « saut de valeur », tout en contrôlant ses coûts .Ceci se traduit par un déplacement stratégique, aboutissant à la création d'un espace de marché entièrement nouveau et non encore disputé par l'éventuels concurrents :un « océan bleu » ,dans la perspective de la RSE ,cette stratégie de l' « océan bleu » peut être déclinée de plusieurs manières :

¹ CHRISTIAN VERMEULEN, FREDERIC VERMEULEN, Op-Cit, P 78.

- En identifiant de nouveaux segments dans les marchés existants, voire en intéressant au marché du bas de la pyramide, expression désignant la fraction la plus pauvre de l'humanité : soit le milliard d'êtres humains qui n'ont accès ni à l'eau courante ni à une alimentation suffisante, soit, plus largement, la moitié pauvre de l'humanité ;
- En développant des solutions innovantes pour répondre aux nouvelles attentes des clients, en particulier des consommateurs qui se veulent attentifs aux conditions dans lesquelles sont fabriqués et transportés les produits qu'ils achètent et –ou des parties prenantes : en effet, d'un point de vue de la RSE, il ne s'agit pas seulement de créer de la valeur pour les clients, mais aussi de créer de la valeur émotionnelle pour la société en général ;
- En étudiant chaque activité de la chaîne de valeur afin d'en mesurer les impacts sociaux, sociétaux et environnementaux : l'entreprise s'efforce ici de réduire certains de ces coûts directs, mais aussi indirects, en internalisant les externalités négatives ;
- En imaginant de nouveaux modèles de revenu.

Les rubriques suivantes examinent les effets de la prise en compte de la RSE pour chacune des composantes du modèle d'affaires, ainsi que les opportunités qui découlent de cette prise en compte de la RSE¹.

2. Les outils de la RSE :

Les codes de conduite : les codes de conduite les plus connus de la RSE sont généralement compris comme une déclaration formelle volontaire relative aux valeurs et aux pratiques commerciales qu'une entreprise entend respecter et ne relèvent donc pas de droit contraignant, cependant leur non-respect est désormais assimilé à une pratique commerciale trompeuse. Les codes de conduite sont notamment définis par l'Union européenne comme « un accord ou un ensemble de règles qui ne sont pas imposés par

¹ CHRISTIAN VERMEULEN, FREDERIC VERMEULIN, Op-Cit, P 79.

les dispositions législatives, réglementaire ou administratives d'un état membre est qui définissent le comportement des professionnelle qui s'engagent à être liée par lui en ce qui concerne une ou plusieurs pratique commerciale ou un ou plusieurs secteurs d'activités¹ » parmi les outils de communication en trouve ceux descendants et ceux ascendants :

Les supports écrits et audiovisuels :

Le livre d'accueil il s'agit du premier outil de cette catégorie en terme de nécessité et d'activité, il introduit à la vie quotidienne de l'entreprise, ils contiennent la présentation de la direction des informations liées à l'emploi, des informations concernant la politique de formation et aussi l'organigramme générale de l'entreprise, il précise également les grandes axe de la politique sociale de l'entreprise et ses objectifs ;

La plaquette de présentation de l'entreprise : elle est destinée à l'interne et à l'externe, elle fait découvrir principalement l'historique, l'organisation et le dirigeant, les métiers et les produits, les projets et les valeurs

3. Les enjeux de la RSE :

Selon un récent dictionnaire de la stratégie, « faire de la stratégie consiste à créer les conditions de congruence économique, technologique, sociale, politique, culturelle entre l'environnement et l'organisation, de sorte que l'organisation puisse durablement dégager une performance jugée satisfaisante par les dirigeants et les autres parties prenantes (clients, actionnaires, personnel, banques, collectivités, etc.)²». Autrement dit, la stratégie est explicitement relative à l'orientation à long terme d'une organisation. En ce sens, elle vise la poursuite d'un avantage completif distinctif, susceptible de créés une valeur unique identifiable sur le marché. Elle repose donc sur des décisions stratégiques distinctives, ayant pour objectif l'atteinte de cet avantage concurrentiel. L'orientation

¹ MORAND MORICE, Op-Cit, P 48.

² MARIE COURENT-JEAN, RSE et développement durable, édition Boeck, 2010, P 51.

stratégique peut légitimement inclure tant des décisions délibérées et rationnelles que davantage émergentes et incrémentales.

Selon la littérature managériale, la RSE est en passe de devenir un véritable levier stratégique des organisations. De nombreux auteurs défendent l'idée d'un business case de la RSE présenté comme une stratégie « gagnant-gagnent », selon laquelle les organisations seraient incitées à s'engager sur la voie d'un management responsable en raison d'arguments économiques. Cette approche utilitariste de la RSE renvoie à des arguments liés(1) à la réalisation d'économies, grâce à une amélioration des processus et à l'amélioration de l'image, et donc de la réputation des entreprises engagées, avec pour conséquences une fidélisation accrue des salariés et des clients et un renforcement de la confiance des parties prenantes externes ; et (2) à l'obtention d'un avantage compétitif basé sur un renforcement des ressources et compétences des organisations notamment en termes d'innovation. Cet avantage compétitif reposerait sur la légitimité accordée par les parties prenantes externes, en raison de l'existence de relations durables établies avec les différents acteurs de la filière (clients, fournisseurs, banques, compagnies d'assurance, etc.).

Autrement dit, le business case de la RSE renvoie à une convergence entre objectifs de rentabilité et performance sociale, environnementale et sociétale, certains experts considèrent qu'il est temps d'inventer un modèle économique conciliant volets écologique, sociale et économique dans cette optique stratégique, des démarches proactives en faveur de la RSE seraient susceptibles de contribuer à la création de valeur partagée et définie comme l'ensemble des politiques et des pratiques assurant la compétitivité d'une entreprise tout en développant les conditions économiques et sociales des communautés auprès desquelles elle opère ainsi créer de la valeur partagée peut emprunter trois voies : reconcevoir les produits et les marchés ; redéfinir la productivité au sein de la chaîne de valeur et permettre le développement de cette valeur partagée se

trouvent être des entrepreneurs disposant de ressources limitées, notamment dans le secteur de l'économie sociale et solidaire¹.

Pour autant, le business case de la RSE se trouve confronté à des limites de plus en plus souvent dénoncées. Ainsi, les bénéfices retirés de la mise en place d'une stratégie de RSE ne suffisent pas toujours à compenser les investissements réalisés en amont et les difficultés à surmonter en interne, notamment pour conduire le changement induit par ce type de démarche (résistance des salariés, incompréhension de partenaires commerciaux uniquement centrés sur le facteur prix, etc.). Rares sont encore les études visant à mettre l'accent sur les obstacles à la mise en œuvre de telles politiques, y compris s'agissant des coûts directs et indirects à supporter par les entreprises, associés à une relative incertitude sur le retour sur investissement réel à attendre, notamment si les parties prenantes ne jouent pas le jeu sur la durée. Or, les pressions économiques sont si fortes que mêmes les plus convaincus des entrepreneurs peuvent finalement parfois renoncer à leur engagement en faveur d'un management responsable si la survie de l'entreprise est menacée. Par ailleurs, la majorité des entreprises n'ont pas encore réellement intégré dans leur évaluation de la performance des critères extra financiers. Prenons l'exemple des cadres dans les grandes entreprises ; la part de leur rémunération incluant des objectifs sociaux et environnementaux demeure encore marginale.

4. Les ancrages de la démarche RSE :

4.1. Identifier les valeurs essentielles de l'entreprise :

La mise en place d'une démarche RSE nécessite la prise en considération de deux systèmes de valeurs fondamentaux : les valeurs propre à l'entreprise d'une part, mais également des valeurs internationalement reconnues qui vont fournir une base. Les valeurs propres à l'entreprise sont celles qui lui permettent de

¹ MARIE COURRENT-JEAN, Op-Cit, P 53.

conduire ses opérations de manière éthique. Les valeurs internationales, telles que celles contenues dans la déclaration universelle des droits de l'homme, ou, plus en lien avec le monde des affaires¹.

En s'appuyant sur des exemples de bonnes pratiques, les sections qui suivent traitent de la manière d'identifier les valeurs essentielles d'une entreprise, et de leur importance dans la mise en application de la RSE.

4.2. Procéder à une construction interne :

en premier lieu, l'entreprise doit s'assurer de l'adhésion des principaux dirigeants, puis expliciter la démarche par la communication interne, ensuite, une série de réunions à différents niveaux peuvent être organisées pour recueillir les perceptions et les opinions des managers et des collaborateurs, dans le but de définir les valeurs essentielles de l'entreprise. (L'histoire et la tradition de l'entreprise ; l'activité de l'entreprise (le secteur) ; les valeurs déjà éprouvées par le temps.

4.3. Rédiger un code de conduite ou une charte d'éthique :

Une charte éthique et un code de conduite constituent deux documents différents. La charte éthique décrit les grandes lignes des ambitions éthiques, tandis que le code de conduite décrit concrètement les comportements éthiques à suivre dans l'entreprise. Y a six valeurs morales qui sont le plus souvent exprimées dans les chartes éthiques : la loyauté (ou l'honnête) ; le respect ; la responsabilité ; l'équité ; l'humanité (ou le souci des autres) ; et la citoyenneté.

Les procédures pour élaborer une charte éthique peuvent varier d'une entreprise à l'autre, mais on relève certaines caractéristiques communes dans la plus part des cas :

¹ JEAN-JACQUES ROSE, FRANÇOIS LEPINEUX, Op-Cit, P 199.

- _ La sélection d'une personne ou d'une petite équipe pour piloter le projet (ces personnes ayant reçu si possible une formation en éthique des affaires ;
- _ Une réunion de représentants de l'ensemble des parties prenantes internes et quelques représentants de parties prenantes externes qui connaissent bien l'entreprise ;
- _ Un questionnaire collectif sur les ambitions éthiques de l'entreprise perçues par les parties prenantes ;

4.4. Mettre en place une structure de coordination :

Les types de structures mises en place pour le lancement et le suivi de la RSE dans une entreprise ou un grand groupe varient selon sa taille et l'organisme existant.

4.5. Structure dédiée : direction de la RSE/ du DD, CSR département :

Si on considère les structures en place pour l'organisation de la RSE dans les PME, on constate qu'il existe une grande variété de cas possibles. La responsabilité de pilotage du processus peut en effet être assumée par diverses personnes :

- _ Le PDG lui-même ;
- _ Le responsable qualité sécurité environnement ;
- _ Le responsable du marketing ou des ressources humaines ;
- _ Le comité de direction ;
- _ Un comité formé par des représentants ou des responsables de chaque service dans l'entreprise.

Quand la taille de l'entreprise est plus importante, les entreprises ont tendance à mettre en place une structure dédiée avec un responsable « développement durable » ou « RSE » qui, selon l'importance donnée à la RSE, peut diriger une

équipe plus ou moins nombreuse. Ces responsables « RSE » sont le plus souvent recrutés en interne, et sont directement rattachés à la direction générale.

Place dans l'organigramme : structure rattachée à la direction générale :

Le « comité RSE », quelle que soit sa dénomination ou sa composition, doit avoir une place à part entière dans l'organigramme de l'entreprise. Il est important que ce comité soit directement rattaché à la direction générale afin de pouvoir appliquer la RSE au niveau politique le plus élevé. La stratégie de responsabilité globale adoptée par l'entreprise nécessite également que le comité RSE soit en lien direct avec toutes les unités opérationnelles.

Cette organisation assure une structure favorable à l'intégration de la RSE dans chaque activité de l'entreprise, et à la nécessaire coordination entre les différentes entités¹.

5. La norme ISO 26000 et la RSE :

L'ISO, acteur majeur de la normalisation internationale et le plus grand producteur et éditeur mondial de normes internationales. En 2010 et après un processus de négociation de plus de cinq ans, l'ISO 26000². Cette norme est générique, elle s'adresse à toutes les organisations du monde entier, qu'elles soient privées ou publiques, de grande ou petite taille. Elle fournit une guidance dans la pratique de la RSO et l'adoption d'un comportement responsable, aussi bien aux débutants qu'à ceux qui sont plus avancés dans le domaine de la responsabilité sociale.

On retrouve dans le texte de la norme, les lignes directrices relatives aux principes, aux concepts, aux questions centrales qui englobent des domaines d'action se rapportant à la responsabilité sociétale. L'ISO 26000 ne contient pas

¹ JEAN-JACQUES ROSE, FRANÇOIS LEPINEUX, Op-Cit, P 201.

² HELFRICH VINCENT « Peut-on normaliser efficacement la RSE et ces pratiques, étude de cas de la norme ISO 26000 sur la responsabilité » **In Revue de l'organisation responsable**, Paris, 2010, P 57.

des exigences mais plutôt des recommandations. D'autre part, ce n'est pas une norme certifiée. La norme ISO 26000 a plutôt pour objectif de fournir une définition reconnue de la RS et des pratiques qui lui sont associées et de promouvoir la diffusion de ces pratiques au niveau international.

Cette norme internationale est le meilleur accomplissement parmi ces outils multidimensionnels. L'avantage que présente cette nouvelle norme est qu'elle fournit un guide clair et des instruments d'autoévaluation pour les entreprises, permettant une meilleure appropriation des enjeux de la RSE par les dirigeants. Rendre des comptes n'est qu'un moyen. Il faut anticiper par le dialogue, tenter de prévenir plus que de réparer, s'investir pour obtenir des bénéfices de la RSE, en assumant ses responsabilités, au-delà même des parties prenantes directs, en répondant aux attentes associées au sein de sa sphère d'influence¹.

6. Les expériences de l'Algérie dans le domaine de RSE :

Les entreprises algériennes, publiques ou privé, grandes, moyennes et petite, sont soumises à une série de pressions sociales, environnementales et économiques, nationales et internationales. Elles devraient donc adopter et mettre en application une stratégie de réponse qui permette de renverser les contraintes vécues passivement pour en faire une opportunité stratégique proactive. Car développer la RSE est la seule manière pour les entreprises algériennes de se rendre compétitives, dans le tourbillon de la mondialisation.

105 Mémoire.

Les expériences de la RSE en Algérie sont essentiellement celle des entreprises privées et publiques qui se développent dans une perspective de performances économiques et citoyennes. Il est important de noter, cependant, que la situation financière et structurelle de l'écrasante majorité des entreprises algériennes est

¹ HELFRICH VINCENT, Op-Cit, P 58.

trop précaire pour elles de jouer un rôle important des engagements sociale plus important dans l'avenir.

En Algérie, les réformes des années quatre-vingt-dix, ont chargé complètement la composition du tissu industriel qui était essentiellement composé l'entreprises d'Etat obéissant à des exigences politiques loin des contraintes productives. La RSE en Algérie était seulement basée sur le levier social, qui s'exprimait dans l'obligation d'offrir des emplois, ainsi que, des services sociaux relatifs à la santé, et au logement. L'état politique et socioéconomique en Algérie, a rendu difficile, la démarche vers la promotion de la responsabilité environnementale.

La question de la responsabilité des entreprises émerge comme une question conjointe de la nouvelle approche du développement économique en Algérie. Le processus de libéralisation économique, avec son corollaire l'insertion plus profond de cette économie dans l'économie mondiale. Le questionnement actuel autour de la responsabilité sociale doit se faire dans une situation de changement institutionnelle dénommé transition vers l'économie de marché ,ce changement affecte particulièrement les entreprises publiques qui sont obligées d'opérer des changements organisationnels majeurs conduisant à une redéfinition de leur responsabilité sociale et sociétale, cette perception du social ,en tant que responsabilité à la fois sociale et sociétale de l'entreprise ,est certainement contingente selon que l'on a affaire à une économie développée ou une économie en développent comme c'est le cas en Algérie¹.

7. Les avantages de la RSE :

Éthique, crédibilité, transparence et efficacité La problématique environnementale, et plus globalement du développement durable, est la responsabilité de tous, y compris des hommes et des femmes de communication. Les solutions passent par une modification de nos comportements. Pour cela, les

¹ AHMED ZAID, MALIKA CHERTOUK « Performance financière et performance sociale dans les entreprises publiques Algériennes » Revue universidad politécnica et ciriec-Espana, Alger, 2011, P 10.

informations et les messages doivent être diffusés à l'ensemble de la société, du citoyen au chef d'entreprise, en passant par les élus et les collectivités locales. Les communicants ont un rôle majeur à tenir parce qu'ils sont citoyens, qu'ils occupent une place privilégiée dans leurs organisations et qu'ils sont prescripteurs de conseils sur le contenu, la forme et la diffusion des messages¹. Les professionnels de la communication sont donc tous concernés par le développement durable et les progrès environnementaux, parce que la communication apparaît aujourd'hui comme un outil privilégié pour susciter et accompagner les démarches pour une prise en compte accrue du développement durable. Pour induire des changements de comportements, pour faire connaître les avancées réalisées ou promouvoir les exemples à suivre, les professionnels de la communication se situent au cœur de l'action. Les messages que vous portez s'avéreront d'autant plus efficaces et crédibles que les vecteurs de communication que vous concevez et produisez se révéleront eux-mêmes respectueux de l'environnement.

Synthèse de chapitre :

On conclut que à partir de ce chapitre, nous avons pu détecter comment la démarche RSE se décline dans la gestion sociale des entreprises. Dont y des stratégies hors business qui sont les visions philanthropique de la RSE, tel que, les activités d'éducatons, de santé, et de protection...Etc. et des stratégies pour le développement durable à savoir ; les énergies renouvelables, la réduction des consommations énergétique.

¹AHMED BOUFENOUR, MARTIN VALERIE, **Le guide de l'éco-communication**, édition Eyrolles, Paris , 2007, P 35.

Partie pratique de la recherche

Chapitre VI

Présentation de Lieu d'Enquête

Préambule :

Dans ce chapitre, nous allons faire une présentation de notre organisme d'accueil la SARL IFRI, retracer son histoire, en évoquant ses missions, ses objectifs et les différentes directions de l'entreprise, et services qui les constituent.

1. Présentation du terrain d'étude ¹

Notre stage pratique nous a permis de connaître la Sarl, IBRAHIM et fils-Ifri. Dans cette présentation on commencera par une vue générale sur la société et finira par la présentation détaillée de la structure du département des Ressources humaines.

1.1. Historique de l'entreprise

La Sarl IBRAHIM et fils-Ifri est une société industrielle spécialisée dans la production des eaux minérales et autres boissons diverses, elle contribue au développement du secteur agroalimentaire à l'échelle nationale.

À l'origine, en 1986, elle était la « Limonaderie IBRAHIM », créée sur les fonds propres de M. IBRAHIM Laïd, qui la gèrera une décennie durant. En 1996, elle est transformée en SNC (société à nom collectif), puis elle s'offrit le statut de Sarl (société à responsabilité limitée), composée de plusieurs unités de production. Entreprise à caractère familial (les gérants en sont IBRAHIM Laïd et ses cinq fils), la Sarl IBRAHIM et fils-Ifri inaugure son premier atelier d'embouteillage le 20 juillet 1996. À cette date, plus de vingt millions de bouteilles ont été commercialisées sur l'ensemble du territoire national, chiffre qui atteindra quarante-huit millions d'unités en 1999, puis deux cent cinquante-deux millions.

¹Cette présentation est faite à base d'un document officiel de l'entreprise Ifri.

La Société est située à Ighzer Amokrane, chef-lieu de commune et daïra d'IfriOuzellaguen, dans la wilaya de Bejaia, dans le nord d'Algérie.

Elle est implantée à l'entrée Est de la vallée de la Soummam, en contrebas du massif montagneux du Djurdjura, son réservoir naturel d'eau.

1.2. Production

Après un long parcours souterrain, à partir des hautes montagnes du Djurdjura, l'eau Ifri est directement pompée de la nappe phréatique vers le centre de filtration. La société fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre avec des lignes de production automatisées et équipées de systèmes de contrôle de qualité. L'entreprise est dotée de son propre laboratoire d'analyse, équipée d'un matériel performant, où l'on s'assure de la conformité des produits.

Au jour d'aujourd'hui, étant conscient de la nécessité d'innovation et de créativité, la gamme de produit est riche, d'une cinquantaine d'articles qui sont de l'eau minéral plate, gazéifiée et aromatisée, des sodas aux goûts, les eaux fruités et les cocktails et des jus naturels sans arômes et sans conservateurs.

1.3. Les objectifs de l'organisme

La réalisation des objectifs de la Société Ifri est relative à la mise en place de certains processus parmi lesquels celui de la gestion par objectif.

1.3.1. Classification par catégorie

- **Économique**

Elle permet à une région de connaître un certain développement et une amélioration de son pouvoir d'achat.

- **Social**

Le taux de chômage dans cette petite localité a significativement baissé (plus de 1000 postes d'emploi).

- **Environnement**

Elle peut se prévaloir d'un impact positif sur l'environnement (aucun rejet toxique ou déchet polluant).

1.3.2. Classification à terme

Ils sont de l'ordre de deux catégories, des objectifs stratégiques (à long terme) et des objectifs opérationnels (à court terme).

1.3.3. Les objectifs stratégiques

- Devenir leader dans son domaine (marché des eaux minérales et boissons diverses) ;
- conquérir plus de postes sur le marché international.

1.3.4. Objectifs opérationnels

Chaque responsable de service de la Société doit traduire les objectifs opérationnels en plans d'action.

➤ Aspect financier

- ✓ Amélioration de la rentabilité de la société ;
- ✓ amélioration de la trésorerie ;
- ✓ augmentation des objectifs ;
- ✓ extension de son activité.

➤ Aspect commercial

- ✓ Gagner une image de marque, voire labéliser son enseigne par la mise en place d'un plan marketing judicieux ;
- ✓ augmenter le chiffre d'affaire ;
- ✓ être compétitif sur le marché, notamment en améliorant le rapport qualité prix.

➤ Aspect production

Chercher une meilleur production par :

- ✓ la maîtrise des outils de production ;

- ✓ la maîtrise des coûts.
- **Aspects approvisionnement :**
 - ✓ maîtriser les achats en améliorant le rapport qualité-prix ;
 - ✓ développer et améliorer la gestion des stocks.

1.4. Ifri dans le monde

Après la réussite de son ancrage sur le marché national, la SARL s'est ouverte sur le marché international. Aujourd'hui, ses produits sont exportés vers plusieurs pays, à savoir : la France, le Portugal, la Belgique, l'Angleterre, l'Espagne, le Soudan, le Mali, le Niger, la Mauritanie, les Émirats-Arabs-Unis. L'objectif primaire de la SARL IBRAHIM& Fils-Ifri est l'élargissement de son réseau d'exportation vers d'autres pays.

1.5. Effectifs de l'entreprise Ifri

La SARL IBRAHIM& Fils-Ifri emploie un nombre de travailleurs qui a déjà franchi le seuil de 1025 salariés. Leur répartition est présentée dans le tableau N° 2.

Tableau N°2 : État des effectifs CDI, CDD et pré-emploi par structure au 31/01/2014 :

Structures	CDD	CDI	Pré-emploi	Total
Direction générale	06	25		31
H.S.E	/	08		08
Direction Finance et comptabilité	01	13	01	15
Direction approvisionnement	04	12		16
Direction commerciale	18	21		39
Direction nationale des ventes	/	13		13
Direction Marketing & communication	06	02		08
Direction des RH/MGX	21	80		101
Direction logistique	12	157		169
Chantier	29	43		72
Parc ifri	11	85		96
Production	25	170		195
Zone 03	40	25		65
Direction Qualité	03	29		32
Service Hygiène et sécurité	02	82		84
Maintenance	33	48		81
Total	211	813		1025

Source : document officiel de l'entreprise.

1.5.1. La structure du département des Ressources humaines

1.5.1.1. Installation de la direction RH dans la SARL

Sur les informations confiées par le D.R.H, nous avons constaté que le service qui s'occupait de la gestion et du suivi des travailleurs était celui de « Gestion et administration du personnel », et ça jusqu'à 2007. Le rôle de ce service se

résumait à l'établissement des contrats et à la gestion de paie. C'est après 2007 que le directeur R.H a affirmé que « la SARL s'est dotée d'une D.R.H. suivant les changements de structure qu'a connus l'entreprise avec son D.A.G. actuel. » Ce changement est intervenu sur initiative de ce dernier afin, poursuit le D.R.H, afin de « mieux gérer le capital humain de l'entreprise », et introduire d'autres changements vitaux dans l'entreprise (élargissement des champs d'activités, augmentation de l'effectif, etc.).

Nous avons récapitulé les développements connus pas ces services dans le tableau N° 3 :

Tableau N°3 : Développement de la direction des ressources humaine (catalogue publicitaire Ifri).

	Avant	Aujourd'hui
Collaborateur	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable paie - Responsable contrat 	<ul style="list-style-type: none"> - DRHS - Service personnel - Service paie - Social - Moyens généraux
Taches effectuées	<ul style="list-style-type: none"> -Etablissement des contrats -paie -assurance des ouvriers 	<ul style="list-style-type: none"> - Recrutement et formation - Système rémunération - Gestion des carrières - Gestion du climat social - Information et communication

Source : document officiel de l'entreprise Ifri.

1.5.1.2. Description de l'organigramme du D.R.H

➤ Le directeur des Ressources humaines

Sa position au sommet de la hiérarchie l'amène à accomplir les missions suivantes :

- participer au bon fonctionnement et au maintien d'un climat social convivial, moyen de fédérer les travailleurs autour d'une culture d'entreprise qui s'insère dans la vision managériale de la direction de l'entreprise ;
- développer et gérer les compétences techniques et comportementales suivant une démarche d'optimisation et de valorisation des capacités de gestion des effectifs. Instauration d'une logique de compétence focalisée sur le cœur des matières de l'activité ;
- procéder à la gestion statique et prévisionnelle autour d'une politique managériale transversale et d'une gestion de l'évolution des carrières, des matières et des emplois organisés par famille professionnelle.

➤ **Assistante**

Elle est chargée de :

- l'organisation de l'emploi du temps du responsable hiérarchique, des documents, des demandes d'emplois et des stages pratiques ;
- assurer la réception des courriers et fax, leur dispatching et départ ;
- assurer la saisie des titres de congé, mises en demeure, fiche de poste, décisions de sanction, attestations de stage ;
- répondre aux appels téléphoniques, noter les messages ;
- remplacer la secrétaire absente (remplacer la standardiste tous les samedis, en cas d'absence de celle-ci pour motif personnel).

- **Service personnel Dirigé** par un chef de service personnel, ce service contient les membres suivant :

- **Gestionnaires du personnel**

Chargé de l'application de la réglementation en matière de logistique du travail et remplir les registres réglementaires, voire :

- le registre du personnel (entrées, sorties) ;
- le registre du personnel étranger (entrées, sorties) ;
- le registre des congés annuels ;
- mise en demeure ;
- veille à la bonne affectation du personnel dans le cadre de l'organisation adoptée ;
- suivre l'évolution des carrières du personnel ;
- veille à remplir les fiches de poste ;
- gestion des dossiers administratifs du personnel et leur mise à jour
- déclaration à caractère spécial (C.N.A.S) ;
- tenir le fichier personnel ;
- pointage (l'entreprise dispose d'une pointeuse automatique mais on maintient toujours le pointage manuel) ;
- assurer le maintien de la descriptive générale ;
- procéder à la formation des dossiers de recrutement. –

Les objectifs du département RH

Les objectifs du département RH

L'objectif du département RH est la prospection et le recrutement de son potentiel humain. Sa préservation et son développement en vue de réaliser la meilleure performance.

- Rechercher et sélectionner le potentiel humain ;
- contribuer à l'optimisation de l'emploi ;

- assurer la planification et la gestion des carrières pour le personnel ;
- contribuer à l'épanouissement des travailleurs par des actions de formation (perfectionnement et spécialisation). –
- **La composition de la DRH** Subdivisée en trois (3) grands services : service Paie, Personnel, Moyens généraux. En plus du règlement des problèmes sociaux du personnel de la bonne tenue de ses dossiers et du suivi de ses mouvements et carrières, cette Direction élabore également les paies. Ses missions et ses responsabilités sont :
 - la mise en œuvre, la réalisation et la gestion des moyens humains et matériels de manière rationnelle et efficace ;
 - assurer la souscription des personnels, des moyens matériels, des équipements, des documents, des archives et du transport de fonds ;
 - coordonner, assister le service et la Direction en veillant au respect des procédures en vigueur ;
 - envois des divers avis à l'ensemble des structures ; exportation des paies.

Synthèse de chapitre :

Nous déduisons à partir ces diverses informations observés dans ce chapitre que l'entreprise SARL IFRI est une société industrielle spécialisée dans la production des eaux minérales et autres boissons diverses, elle contribue au développement du secteur agroalimentaire dans l'échelle nationale.

Chapitre VII :
Présentation et Analyse des Données de la
Première Hypothèse

1. Présentation et analyse des données de la première hypothèse :

Préambule :

Ce chapitre, a pour objectif de présenter et analyser les données de notre première hypothèse qui s'articule autour des actions d'accompagnements, de protection et de sensibilisation mise en place par l'entreprise IFRI vis-à-vis ses consommateurs, tels que les activités de solidarité, de charité, l'étude d'empreinte environnementale ainsi que d'assurer une bonne santé à ses consommateurs, et une bienveillance quotidienne à ses employés. En vue d'atteindre les différentes attentes de ses parties prenantes, et obtenir leur confiance et leur fidélité. Tant que c'est une entreprise citoyenne, et elle prend en considération les préoccupations sociales et environnementales dans la réalisation de ses activités.

A. la signification et la contribution de l'entreprise IFRI à la démarche RSE :

L'enquête que nous avons effectuée au sein de l'entreprise IFRI, nous a révélé un certain nombre d'informations concernant la signification de la notion RSE. Les réponses à cette question de notre guide d'entretien est présenté par le service des ressources humaines, qui a répondu que : « C'est un mode opératoire, pour trouver un équilibre entre les enjeux économiques, sociales et environnementales pour se développer durablement ».

Chaque entreprise cherche des stratégies pour bien gérer, son entreprise et épurer son image auprès de ses consommateurs. Dans la SARL IFRI d'après notre collecte d'informations nous avons constaté que la notion société, profit et planète occupe une place très importante pour sa réussite, elle dispose plus de 2500 salariés, et cela signifie qu'il y a beaucoup d'activité de formation, de

développement et de promotion des talents, ainsi que des engagements vis-à-vis la société, pour promouvoir la cohésion sociale et renforcer le sentiment d'appartenance. Elle est concernée par la problématique d'empreinte environnementale. C'est-à-dire faire des profits tout en protégeant l'environnement et en réalisant les besoins de la société. Donc la SARL IFRI est impliqué dans le tissu social et écologique.

On analysant cette réponse, on peut dire que l'entreprise IFRI opte pour ce qui concerne la définition de l'union européenne de la RSE, comme un concept qui désigne l'intégration des entreprises aux préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales avec leurs parties prenantes et comme indicateur de la performance future de l'entreprise.

D'après les dires du DRH, nous avons constaté que l'engagement de leur entreprise dans la démarche RSE est plutôt une action volontaire qu'une obligation. Selon sa réponse « y a des préoccupations majeures qui nous pousse à travailler et fournir plus, afin d'en tirer des avantages, mais volontairement».

Par ailleurs deux autre enquêtés dit que « c'est une notion qui existe beaucoup plus en Europe et aux Etats-Unis, elle n'est pas encore développer dans notre pays ».

Cette réponse, en flagrante contradiction avec la première réponse, d'après notre propre observation, appuyée sur quelques enquêtés, il est évident que les responsables de l'entreprise IFR ne maîtrise pas la notion de RSE, sur tous au service commerciale, marketing et au service d'hygiène, parce que ils sont fixés à faire seulement leurs taches, ils ne cherchent pas à avoir ou à communiquer sur la culture de leurs entreprise.

Ces résultats expliquent que la SARL IFRI ne prend pas en considération l'aspect d'instaurer une culture de communication entre ses salariés. Bien

qu'elle a mis en œuvre un système RSE pour avoir un environnement de cohésion au sein de l'entreprise, mais ce système appliqué n'est pas maîtrisé par les différents services de la SARL, d'après quelques interrogés ce système RSE était inédit par la SARL, « Oui on prend en considération l'aspect social et environnemental dans la réalisation de nos activités, mais on a j'aimais entendu parler de cette démarche » déclare la majorité de nos enquêtés. Donc, la RSE reste un concept méconnue par la plus part des responsables de l'entreprise IFRI, malgré son application, Ceci explique que les employés de cette entreprise introduit une politique RSE, mais sans savoir.

B. les préoccupations sociales et environnementales de l'entreprise :

Les réponses à la deuxième question de notre guide d'entretien sont partagées en trois catégories de réponses.

La première catégorie est représentée par les cas suivantes **A, B (service des RH), G (service management et qualité) et I (service œuvre sociale)**, ils ont répondu par : « Notre entreprise poursuit et concentre sur des engagements sociale et environnementale par quatre piliers qui sont : la qualité de vie, une bonne alimentation, par le réserve de l'environnement et des impacts écologiques maîtrisés aussi par des activités de solidarités ».

Cette réponse nous a permis de constater que cette entreprise favorise l'épanouissement de chacun, et elle joue un rôle très important pour apporter santé, gout et plaisir à ses consommateurs. Elle essaie de réduire l'empreinte de ses activités et à réserver la biodiversité.

D'après les réponses ci-dessus, nous remarquons que les deux aspects de la démarche RSE (sociale et environnementale ou sociétale), ont des valeurs approximatives.

la deuxième catégorie de réponse est donnée par les enquêtées suivant : **D, C (service commerciale et marketing)** et **H (service management et qualité)** qui ont répondu par « de point de vue social, l'implication de la société IFRI à la démarche RSE, consiste sur la contribution à la santé et à la sécurité de ses collaborateurs, également de ses consommateurs, car c'est un enjeu important pour améliorer le climat social de cette entreprise, on a mis en place également des mesures d'accompagnements ».

Dans cette réponse nous avons déduire que, cette entreprise prend soin de tous ceux qui ont une relation avec elle, c'est-à-dire tous ceux avec qui elle travail quotidiennement, ils déclarent aussi que « on promouvoir l'égalité, et des engagements citoyens, également on contribue au développement des compétences des collaborateurs par la création des formations professionnel soi à l'intérieur de l'entreprise ou dans des centres des formations spécialiser ». Ces investissements socialement responsable, nous montre que l'entreprise s'inscrit de fait dans une posture éthique, en portant de considération morales, pour le bien de l'Homme.

La troisième catégorie de réponses est données par les enquêtées suivant : **E et F (service d'hygiène et sécurité), et j (service œuvre sociale)**, ils ont dit que « L'entreprise IFRI prend en considération les préoccupations environnementales dans la réalisation de ses activité, par ce que y a des réglementations qui traite la question de l'environnement. L'entreprise est certifié à l'ISO 22000 (une certification sur la sécurité des denrées alimentaire), aussi une autre renouvelé récemment qui est ISO 9001 version 2015, Ceci est un certificat qui permet à l'entreprise de garantir la sécurité alimentaire et d'assurer une maîtrise opérationnel ».

Cette réponse nous a permis de délecter que l'entreprise IFRI est obligée d'adopté des pratiques d'hygiènes et de sécurité efficaces, et d'avoir un système

de traçabilité efficace. Dont Ils déclarent que « Cette certificat exigent à l'entreprise quelques engagements vis-à-vis son environnement ».

Dont on a observé que l'entourage de l'entreprise été propre et réglementé, les déchets sont organisés, et même à l'intérieur de l'usine les salariés exerce dans un environnement propre, dans le but de donner un produit sain et propre au consommateur. Ils disent : « on a pris en charge concrètement cet engagement par une bonne gestion des déchets, et on a met en place une forte sensibilisation vis-à-vis la protection de l'environnement interne et externe de l'entreprise ».

Nous avons observé durant notre visite que l'entreprise utilise des éclairages blanc pour la limite de consommation énergétique, et d'économiser les ressources par le recyclage des déchets. Et elle veille sur la satisfaction de ses clients, où la majorité d'entre eux ont déclarés que : « on a mis en place un programme intitulé satisfaction client, par des fiches imprimer et les distribuer aux clients » dans le but de faire une étude pour améliorer les point positifs de produit et d'éliminer les points négatifs, « aussi une fiche réclamation client ». Pour avoir si y a des réclamations sur la qualité de produit et si ils vont signaler un problème sur le produit l'entreprise va faire une enquête sur le terrain pour avoir si cette réclamation est fondé après elle va faire une analyse pour avoir la source du problème à travers un système enregistré SMQ (système management qualité) pour avoir une traçabilité.

D'après notre collecte d'informations, nous n'avons constaté que la plupart des enquêtés affirment que L'entreprise IFRI remplisse une mission sociale et sociétale par les emplois qu'elle crée et les services qu'elle rend. Elle prend en considération les préoccupations sociales et environnementales dans ses activités dans le souci d'assurer la protection sociale au sein de son usine, ainsi de réaliser des activités d'intérêt générale, c'est-à-dire la réalisation de ses objectifs

économiques, tout en protégeant l'environnement et en répondant aux besoins de la société en matière de santé, de sécurité et d'éducation.

C. La participation de l'entreprise IFRI à des événements sociaux (c'est-à-dire de solidarité) :

Les réponses à la troisième question de notre guide d'entretien sont partagées en trois catégories de réponses.

La première catégorie de réponses est donnée par les enquêtés suivants : **C, D (service commerciale et marketing), et G, H (service de qualité et management)** « La société IFRI a deux types de solidarité au niveau nationale : premièrement le sponsoring auprès des partenariats, des collectivités, des régions, des associations...Etc. Soit par des donations nature (boisson) ou par des aides financières. 2^{ème} ment y a le mécénat qui est une aide ».

Cette réponse nous a permis de constater que IFRI soutienne tous les événements organisés par ses partenariats, des équipes du sport dans des tournois, l'excursion des élèves et les fêtes qu'elle organise les écoles dans la fin d'année, également les événements organisés, par les associations tel que le 8 mars, y'enayer, les fêtes d'été,...Etc. Ce type de solidarité est à caractère lucrative, c'est l'une des stratégies que l'entreprise met en place pour atteindre ses objectifs. Et le mécénat c'est une forme d'aide à caractère caritative, sans demander une contrepartie il est beaucoup plus sociale.

IFRI pour qu'elle accepte de participer à un événement, il doit d'abord générer des bénéfices pour l'entreprise, c'est-à-dire il doit être un grand événement, et qui a un grand nombre de spectateurs. Dont ils déclarent les enquêtés que « on participe à des événements, Mais à condition qu'il soit un événement de bien ».

La deuxième catégories de repenses est données par les enquêtés suivants : **A, B, service RH), E (service HSE) et J (service audit sociale)** « Oui on participe à des actions de solidarité par exemple dans les interventions chirurgicales » pour les personnes atteintes des maladies chroniques et ne pouvant pas payer leurs dépenses, « on fait des promotions dans le mois de ramadan, aussi on aide les familles nécessiteuses surtout dans le mois sacré et les jours fériés, les caravanes médicales, on offert aux mosquées des poissons dans les prières du tarawih, on participe aussi à l'hommage des gens qui sont mort dans la région, on estime les événement annuel avec des associations (ex; HORIZO) pour soutenir des activités comme yenayer, la célébration de la journée mondiale de la femme...».

Cette entreprise reçoit beaucoup de demandes en ce qui concerne les événement et l'assistance humanitaire dans la société, avec des fiches techniques qui expliquent le lieux et la nature du besoin pour qu'elle puissent éviter la marge d'erreur de produit et d'assurer l'événement à 100% par ex dans le marathon elle doit savoir le nombre de participants, la distance de course, le nombre d'aires de repos.

IFRI pour qu'elle assure un événement elle exige son exclusivité, c'est-à-dire à condition qu'il y aura pas un autre concurrent direct avec l'entreprise IFRI au niveau de la boisson non alcoolisée comme ils disent « mais on exige l'exclusivité sectorielle ».

Le dernier enquêter était un responsable d'une association sportive du basket des handicapés(ASHWB) qui se situe dans la ville de El kseur, afin de garantir la validation des discours des services de la SARL le responsable de club déclare que « il est vrai que nous avons demandé l'aide à l'entreprise IFRI par une demande écrite et une fiche technique, pour avoir de soutien et d'aide à cette équipe, et pour donner l'espoir à cette catégorie marginalisé quel que soit le type

de soutien matériel ou moral. Cette entreprise n'a pas déçu nos espoirs, où nous obtenons des boissons dans les tournois gratuitement. L'année dernière, elle a également acheté des fauteuils roulants pour les joueurs ».

En analysant ces repenses, on peut estimer que la SARL IFRI est une entreprise sociale. Elle vit dans un monde avec moins d'inégalité et plus de partage des valeurs et d'écoute sur le monde, elle est une société coopérative d'intérêt collectif. Elle ouvre sa gouvernance aux collectivités et aux citoyens, Elle est donc une entreprise citoyenne et territoriale pour un service publique de qualité.

D. les mesures mise en place par la SARL pour la protection de son environnement :

Les propos à la quatrième question de notre guide d'entretien sont partagés en quatre catégories.

La première catégorie est représentée par les enquêtés suivants : **A, B (service RH), C, D (service commerciale et marketing)**, qui ont répondu que « tous les déchets générés par l'entreprise sont pris en charge en fonction de leur nature, par exemple les déchets en plastiques, en verre, les déchets papier et cartons sont recyclables ».

Cette repense confirme qu'il y a une réglementation chez IFRI. Les déchets sont classés (des déchets spéciaux dangereux et des déchets spéciaux), chacun a son propre devenir. Où elle travaille avec des sous-traitants qui sont réglementé pour l'élimination de ces déchets. « Et Les déchets ménagères sont évacué vers les décharges publiques avec une autorisation par l'APC ». Parce que ne se sont pas des déchets spéciaux dangereux.

C'est ce que nous avons observé lors de nos visite à l'entreprise, pour qu'elle mesure ses déchets, elle fait le tri à la source dès leurs départ dans des poubelles colorées, une fois son trier elle va faire un plant de gestion pour qu'ils le

prennent pour le recyclage donc, tous les déchets sont traités avant l'évacuation à l'extérieur.

La deuxième catégorie affirmé par les enquêtés suivants : **E, F (service HSE)**, ils ont témoigné que «pour ne pas avoir des problèmes avec la communauté, le niveau sonore est mesurer par le sonomètre, il ne faut pas qu'il dépasse 85 décibels ».

Donc, l'entreprise n'a aucune réclamation par apport à l'entourage, et cela suite une bonne maîtrise des impacts de ses activités. Elle ne fait pas du bruit parce que cela fonctionne avec des nouvelles technologies. Également elle a mis en place un isolant de bruit pour que les voix des travailleurs ou des machines ne sortent pas à l'extérieur, où ils affirment : « on a mis en place aussi un écran facial et une station d'épuration pour l'eau polluée qui sort des machines». C'est Pour le site deux seulement dans la production des boissons gazeuses et jus parce qu'il nécessite la manipulation des produits et des colorants qui pollue l'eau, alors que dans le site 1elle produit l'eau minérale non gazeuse et gazeuse, et ce site ne nécessite pas la pollution de l'océan.

C'est ce qu'on a constaté d'après notre visite, Où aucune contamination a été remarquée, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'usine, on a jamais entendu un son gênant au sein de l'entreprise ou une odeur nauséabonde, également tous les salariés sont protégé par des équipements.

La troisième catégorie de repense est donnée par les enquêtés suivants : **G, H (service qualité et management), et I, J (audit sociale)** c'est derniers ont rependus que : «tous les moyens nécessaires pour la protection de l'environnement interne et externe de l'entreprise sont mise en œuvre. L'interne est relative à la propreté de bâtiment et des locaux techniques par le nettoyage continu. Ya la protection du personnel, Ya aussi l'hygiène de l'agroalimentaire »

Cette réponse nous a permis de constater, que tous les salariés sont équipés par des EPI (équipement de protection individuel) par exemple : les chaussures de sécurité, les lunettes, l'appareils de protection respiratoire, des stops bruits, les masques à gaz, les casques de protection, les tenues,...Ets, et des EPC (équipement de protection collective comme : les capots de protection des parties mobiles des machines, l'écran faciale, les garde-corps, l'installation d'aspiration de substances dangereuses, par le contrôle constant du produit et des machines, elle dispose deux labo pour les produits qui sont soumis à un risque et HSCCP (étude de danger il est met en place pour déterminer les dangers).

En matière de protection extérieure y a des réglementations qui exige la protection de l'environnement, ils témoignent que : « nous prenons en considération les impacts de nos activités industriels et commerciales sur l'environnement, déjà c'est une prise de conscience de la société civile qui nous font pression de prioriser le respect de l'environnement ».

La mise en place d'une politique environnementale est un élément essentiel dans la stratégie de l'entreprise IFRI, qui s'applique à travers la formation et la sensibilisation du personnel lié au poste du travail et la mise en place d'un permis de travail qui sert à maîtriser les risques, l'implantation de la culture HSE pour le respect des normes et des valeurs de la société.

Notre dernier enquêté était un ouvrier d'exécution, il a affirmé que : « On travaille dans un climat favorable. Tous les mécanismes de travail sont disponible on est tous protéger par des équipements, selon les besoins de chaque services par exemple un poste qui manipule les produits chimiques dispose une visière et il n'a pas le droit de ne pas l'utiliser car y a des contrôles qui passe ».

Le respect de l'environnement est l'un des volets de la RSE, donc il est nécessaire d'introduire cette politique dans chaque entreprise. La SARL IFRI a

concrètement pris en considération cette évaluation environnementale encore appelée “ l’étude des impacts“, elle a mis en œuvre des méthodes, et des procédures réglementaires qui lui permet d’estimer les conséquences de son environnement. Cette politique lui permet d’améliorer les conditions de travail des agents, de vivre dans des rues plus propre avec la santé et la sécurité. Elle a également comme objectif de trié les déchets à la source pour maîtriser les couts du service, de réduire de façon importante les risques et de réutiliser les ressources. Donc, IFRI respecte les lois en vigueur et elle met en place une forte sensibilisation vis-à-vis la protection de son environnement.

E. les actions d’accompagnement sociale vis-à-vis ses parties prenantes :

Les réponses à la cinquième question de notre guide d’entretien sont partagées en trois catégories.

La première catégorie de réponse représentée par les enquêtés suivants : **A, B (RH), C, D (commerciale et marketing) et G, H (qualité et management)** ils disent que« la satisfaction de nos parties prenantes est au centre des stratégies qu’on met en pratique. On essaye toujours de les satisfaire à trévère des services d’aide à l’achat, demander leurs avis par des enquêtes, et des programmes de fidélisation (des cadeaux, des vents privées réductions exclusives...), par exemple chaque wilaya dispose un distributeur et pour lui fidéliser on lui offre des livraisons gratuites. Un autre exemple ; pour lancer une commande pour un hôtel on lui rajoute un bénéfice comme les tables, les chaises, les parasols ».

Cette réponse nous a permet de constater que la démarche RSE commence en réalité par la question concrète du partage des richesses au sein du corps social de l’entreprise. L’adhésion des parties prenantes est un enjeu majeur pour chaque organisation qui produit des biens, le processus d’engagement avec eux consiste sur des activités et d’interaction pour les accompagner, de leur écouter,

des bénévoles et des donations pour assurer leur pérennité, et apporter de l'expertise.

La deuxième catégorie de réponse donnée par les enquêtés suivants, **J (œuvre sociale), et F (HSE)**ils déclarent que : « nos salaires sont le cœur de cette entreprise, on essaye toujours de les adhérer à des objectifs communs pour les motiver par des plans d'action, des primes de salaire par exemple, la progression de carrière, l'indemnisation des jours fériés, par des colonies de vacances pour leurs enfants et les circoncisions collective dans le mois de ramadan, en leur donnant des boissons gratuitement surtout dans les occasions et les jour fériés, par des convoitons avec d'autre société ».Par exemple avec condor pour acheter des produits électroménagers par tranche, « Aussi, on a fait une convention avec une assurance qui s'appelle KARAMA pour les soins, et la mise en place d'un budget lorsque quelqu'un a besoin d'une intervention, il peut prendre de cette argent après il va les rembourser ».Elle réalise également des engagements avec la société civile pour atteindre ses objectif, il nous informe que « On réalise des engagements vis-à-vis la société civile par exemple, lorsque on acquérir une nouvelle ligne de production on donne une garantie à l'état de recruter certain nombre de main d'œuvre, donc on va adhérer à la réduction du taux de chômage dans la société. Car ces engagements avec la société civile nous permet d'avoir des bénéfices tels, la réduction du taux des impôts ».

La troisième catégorie composée par un ouvrier d'exécution qui affirme que : «Oui c'est vrai on bénéficie quelques avantages par les activités qu'elle nous offre, par exemple pendant l'aide elle se met d'accord avec un centre commercial de Akbou pour qu'on fait des courses, mais on a un montant à respecter. Un autre exemple, moi personnellement je travaille en équipe et je vis dans un village qui est loin d'ici, mais je dispose pas un problème de transport

parce que l'entreprise a fourni des bus de mobilité pour toutes ses lignes, mais on veut aussi une augmentation du salaire ».

Les préoccupations de l'entreprise IFRI est de construire sur le long terme et la réalisation des attentes de ces parties prenantes, que ce soit les clients, les salariés, la société civile,...Ets. Chacun a ces propre intérêts est pour cela la SARL IFRI a mis une coopération avec ces différent parties prenantes : avec des conditions de travail et de bien-être, avec des relations gagnant-gagnant, fidélisation des clients et consommateurs, la maîtrise des impacts environnementaux, interrelations avec la société civile, le territoire et les associations, et par l'égalité. Elle accompagne ses salariés avec des conditions de travail confortable, et une bienveillance quotidienne (restauration, foyer,...Ets), avec une possibilité d'apprendre et de progresser par la promotion et par la formation.

La responsabilité sociétale des entreprises, est aussi une opportunité de valeur ajoute, IFRI cherche toujours l'innovation et la création de la valeur, elle contribue à satisfaire et fidéliser ses parties prenantes, parce que c'est une réel source de création de valeur, et d'assurer une concurrence équitable entre les entreprises, à travers des biens et des services et beaucoup d'estime. Tel que dans la théorie de M. Crozier, il considère que toute organisation est composée des individus rationnelle, qui sert à réaliser leurs intérêts personnels et que tous les éléments de l'entreprise sont des acteurs.

F. outils de sensibilisation vis-à-vis les consommateurs :

Les réponses à cette question de notre guide d'entretien, ne diffère pas d'un service à un autre, dont tous les services ont déclaré que : « Tant qu'on travaille dans le secteur agroalimentaire, on est obligé de mettre en place tous les moyens

de sécurité de nos produits, et la sensibilisation des consommateurs est notre devoir. On exploite beaucoup de moyens par exemple : par les actions publicitaires, site internet, affiches en magasin, nous veillons à offrir le maximum de transparence à nos consommateurs, par des étiquetages claires des produits, une offre diversifiée de produits frais avec des fruits et des légumes, des produits plus sains, par exemple dans la production de produit ifruit et ifri avec moins de sucre, sans arômes artificiel, sans colorants artificiel, sans conservateurs ».

Ces réponses nous ont permis de constater que l'entreprise IFRI contribue, dans la limite de ses compétences et de son champ d'action, à l'éducation et à la sensibilisation des consommateurs au goût, à la nutrition et à la nécessité d'adopter un régime alimentaire sain et équilibré, aux modes de production, et transformation de ses produits ainsi qu'aux modes de consommation et d'emploi de produits qu'elle commercialise, y compris les modes de consommation durables. Elle veille à mettre en place des outils pour identifier leurs attentes et leurs besoins.

Les informations et préconisations mises à disposition des consommateurs assurent une sécurité, et garantir la santé de ces derniers, également de leurs permettent de choisir un produit en connaissance de cause (ex : l'origine, composition du produit, la date...).

2. Les constatations élémentaires des résultats des données de la première hypothèse :

D'après les résultats recueillis auprès des différents services de l'entreprise SARL IFRI, relative à la première hypothèse, nous retiendrons qu'effectivement les préoccupations sociales et environnementales interviennent volontairement

dans le fonctionnement quotidien de cette entreprise, et la RSE est un sujet familier est maîtrisé par certains dirigeants, mais il est méconnu et nouveau par d'autre.

En effet, l'entreprise mis une coopération avec ses différents parties prenantes, en particulier les clients, les salariés et les consommateurs. Elle déploie des actions à caractère lucratif et caritative en même temps, Par l'accompagnement de ses parties prenantes, avec des conditions de travail et de bien-être, avec des relations gagnant-gagnant, fidélisation des clients et consommateurs, interrelations avec la société civile, le territoire et les associations, et par l'égalité. Et une bienveillance quotidienne (restauration, foyer,...Ets), avec une possibilité d'apprendre et de progresser par la promotion et la formation. Comme elle contribue dans la limite de ses compétences et de son champ d'action, à l'éducation et à la sensibilisation des consommateurs au goût, à la nutrition et à la nécessité d'adopter un régime alimentaire sain et équilibré. Dans le souci d'assurer la protection sociale au sein de son usine, ainsi de réaliser des activités d'intérêt générale, en matière de santé, de sécurité et d'éducation.

La mise en place d'une politique environnementale est un élément essentiel dans la stratégie de l'entreprise IFRI. Elle a mis en œuvre des méthodes, et des procédures réglementaires qui lui permet d'estimer les conséquences de ses impacts. Parce qu'elle doit respecter les lois en vigueur.

Synthèse de chapitre :

En analysant les repenses des enquêtés, on peut déduire que la SARL IFRI est une entreprise sociale. Elle vit dans un monde avec moins d'inégalité et plus de partage des valeurs et d'écoute sur le monde, elle est une société coopérative d'intérêt collectif. Elle ouvre sa gouvernance aux collectivités et aux citoyens, Elle est donc une entreprise citoyenne et territoriale pour un service publique de qualité.

**CHAPITRE VIII : Présentation et
Analyse des Données de la Deuxième
Hypothèse**

Préambule :

Dans ce chapitre, nous allons procéder à la présentation et l'analyse des données de notre deuxième hypothèse, relative aux bénéfices qu'elle peut atteindre l'entreprise IFRI par des engagements d'intérêt générale, ainsi que les objectifs qui lui pousse à la mise en pratique des investissements socialement responsable. En vue d'approfondir nos connaissances sur la démarche et son intégration dans les pratiques dans la gestion sociale de l'entreprise IFRI.

1. Présentation et analyse des données de la deuxième hypothèse :**A. les raisons de l'adoption de la politique RSE :**

Les réponses à la septième question de notre guide d'entretien sont partagées en quatre catégories de réponses.

La première catégorie est représenté par les enquêtés suivants **A, B(RH) et G, H (management et qualité)**, qui ont répondu que « notre objectif derrière ces activité c'est d'améliorer et demaximiser nos profits, pour participer au développement du pays ».

Cette réponse nous a permis de constater qu'en adoptant cette démarche, IFRIc'est vue augmenter sa performance économique; par exemple l'amélioration de certain processus de production, et sa position sur le marché avec un produit plus adapté aux attentes des consommateurs, et avec une consommation plus responsable (sans conservateur, sans arôme artificiel et sans colorant artificiel) pour gagner la confiance du consommateur, car il va la perçoit comme crédible, ceux qui va permettre de développer la notoriété et l'image de marque. La démarche RSE est donc une meilleure performance financière.

Aussi par des investissements au sein de la société parce que le fait de s'engager sur des sujets de société est un bon moyen d'améliorer la réputation et l'identité de marque de l'entreprise. Ainsi une entreprise soucieuse des normes sociales et environnementales jouit d'une plus grande crédibilité aux yeux de la population et d'une plus grande confiance de leur part. Comme il déclare l'un des enquêtés «aussi pour une meilleure reconnaissance et d'acceptation au sein de la communauté ».

Ceci nous a permis de constater que lorsque IFRI s'implique dans des comités de citoyens, et elle crée des alliances avec des associations et elle participe à des événements dans la communauté elle obtiendra assurément la reconnaissance des individus. Et d'être la cible de mouvements sociaux.

La deuxième catégorie est représentée par les enquêtés suivants : **I, J (œuvre sociale)**, « par ce que elle nous permet la fidélité, l'engagement et la productivité de nos salariés ».

Cette réponse nous permet de constater que les salariés s'épanouissent d'avantage dans une structure RSE, par l'égalité, la favorisation des aides et l'amélioration de leur qualité de vie au travail pour les motiver. Pour créer l'esprit de fierté d'appartenance à l'entreprise IFRI. Cette démarche permet également d'attirer les meilleurs talents.

L'amélioration des conditions de travail et le bien être va contribuer à l'épanouissement des salariés, ainsi de garantir santé et sécurité au travail. de créer un lien plus fort et plus durable avec ses employés. Pour impliquer d'avantages et leur garantir un milieu de travail sain et éco responsable. Et d'améliorer leurs compétences. Car une bonne politique de la RSE entraîne une amélioration de la motivation des salariés car sans eux y aura pas de produit donc y aura pas de profit.

La troisième catégorie de réponse est représentée par l'enquêté suivant : **C et D (commerciale et marketing)**, il déclare que « c'est pour consolider nos relations avec les clients »

On a déduire par cette réponse que IFRI contribue à avoir des relations durables et étroites avec ces clients et être une priorité par rapport aux autres entreprises pour crée des relations de confiance et tisser des liens avec eux. Elle essaye toujours de développer ces liens. Où un enquêté dit « oncherche toujours des solutions pour rester en relation avec nos clients par le rendement des services et des offres, (par exemple avec des carte de fidélité, des cadeaux, des offres promotionnelles aux meilleurs clients,...). Cela nous aide également d'attirer des nouveaux clients »

De là, on peut constater que IFRI s'oriente vers une stratégie clients et optimise ses produits, elle innove plus régulièrement et fidélise ses clients plus efficacement. Donc l'entreprise oriente vers une politique d'achat responsable, et le respect d'éthique des affaires, par des services innovants et une répartition de richesse plus juste et des bénéfices

La quatrième catégorie est représentée par les enquêtés suivants **C, D (commerciale et marketing)** : « cette démarche est un élément essentiel pour nous, et pour la réduction des couts et des risques ».

Cette réponse nous a permet de constater que parmi les préoccupations majeur de la SARL IFRI est de protéger et de réduire l'empreinte de ses activité sur l'environnement. (Dépenses d'énergie, gaspillage quotidien, la pollution des océans,Ets). Elle cherche la réduction de ses couts, et cela peut consister à économiser les ressources comme le papier et l'eau, limiter la consommation d'énergie, organiser le tri et le recyclage des déchets. C'est l'une des stratégies d'IFRI, afin de soigner son image qu'elle renvoi a son environnement. On constate aussi le faite de ne pas respecter cette politique peut générer des conflits

à la SARL. Pour cela l'empreinte environnementale chez IFRI est honnêtement améliorer et cela contribue évidemment à une économie substantiel grâce à ses bonnes pratiques au sein de la SARL. Ils déclarent aussi que « aussi notre objectif derrière ces activités c'est d'améliorer et de participer au développement de pays et sa fierté, »

La société IFRI a une responsabilité par rapport au développement du pays par ce que elle exporte ces produit à 15 pays, donc le faite d'intégrer les considérations sociale et environnementale permet finalement d'améliorer l'efficacité productives de l'entreprise IFRI, permettent aussi de faire certain nombre d'économie. Aussi la prise en compte de ces considérations sociales et environnementale va aussi donner l'opportunité à l'entreprise de se développer durablement. Et cela se traduit par la manière dont l'entreprise contribue au développement économique sur son territoire.

Cette démarche de RSE donne l'opportunité à l'entreprise de devenir un aspect de l'attractivité, par ce que toute les actions au tour du développement durable et qui a un impact au niveau de consommateur et au bien-être de la société contribue à faire de la marque de l'entreprise comme préférer, et d'attirer les meilleurs talons et les salariés les plus efficace.

B. les résultats et les bénéfices de l'adoption de la démarche RSE sur l'entreprise et sur la société :

Les réponses à cette question de notre guide d'entretien sont partagées en trois catégories de réponses.

La première catégorie de réponse est présentés par les enquêtés suivants : **A, B (service RH), G, H (service management et qualité), et J (service œuvre sociale)** « c'est gagnant-gagnant chacun tire son profit, pour l'entreprise elle renforce sa réputation et elle bénéficie des profits par la consommation de ses

produit. Soit pour la communauté elle reçoit un produit sein et propre, et elle reçoit également le soutien de la part de l'entreprise ».

Cette réponse nous a permis de constater que la performance RSE donne à l'entreprise l'opportunité de faire des économies, elle encourage l'innovation des projets et le développement de produit en déterminant des désirs des consommateurs. Soit sur le volet social car cette démarche donne l'opportunité de favoriser des bonnes relations professionnelles et l'amélioration de la qualité de vie des collaborateurs.

IFRI partage ses valeurs avec la communauté pour garantir leur fidélité, et la diffusion de la cohésion sociale. Dans le but de vivre ensemble par ce que le profit de l'entreprise IFRI est lié au bien être de la société. Donc, les avantages qu'elle bénéficie la société par l'application de cette approche est d'absorbé le taux de chômage dans la société, la sécurité et le bien-être au travail, qui est une source de motivation, la facilité de lancement des activités en recevant de soutien et d'accompagnement de la part de l'entreprise soit financière ou matériel.

La deuxième catégorie de réponse est représenté par les enquêtés suivants : **E et F (service HSE)** ils disent que «cette activité nous aide à la diminution du taux d'accident au travail et des maladies professionnelles, aussi on bénéficie d'une faible perte des ressources et gaspillage, et pour la société c'est de vivre dans un environnement propre »

Donc, l'adoption de la politique RSE, IFRI anticipe de limiter les risques liés à ses activités. Par l'adoption des réflexes plus responsables, par la sensibilisation du personnel sur les risques liés au poste de travail et la mise en place des moyens nécessaires pour éviter ces risques. Elle permet la limite de gaspillage dans l'entreprise. Elle protège les ressources stratégiques de l'entreprise, elle permet d'obtenir les mêmes résultats en utilisant moins d'énergie et en générant

moins de gaspillage et de pollution et sur tous en limitant considérablement ses impacts néfastes sur l'environnement. En contrepartie la communauté vit dans un environnement propre et sécurisé, avec moins de risque et elle reçoit un produit sein

La troisième catégorie de réponse est représentés par les enquêtés suivants : **C et D (service commerciale et marketing)** ils affirment que « la participation aux services communautaires nous permet la visibilité sur le lieu de l'événement et la mise en place de notre PLV (publicité sur le lieu de vie), etd' associé l'image de l'entreprise aux valeurs fondamentales ».

De la on peut constater que lorsque IFRI sponsor un événement elle bénéficie d'une grande exposition médiatique, avec des tenues et des casquettes imprimé par le nom du marque, la transmission TV, les spots publicitaires, l'affichage des panneaux sur le lieu de l'événement et les panneaux d'interview presse, lorsque ils parlent à la fin de l'événement, et aussi d'associer l'image de l'entreprise aux valeurs fondamentales, par son soutien aux activités sportives et culturelles, ce qui représente la notoriété de l'entreprise et qu'elle est une association d'intérêt général et d'intimité de la santé publique. Cela contribue à donner une visibilité de l'entreprise à l'international. Pour avoir plus de chance d'être choisie, et développer son réseau professionnel sur la base de valeurs partagées, le lancement des nouveaux projets, aussi d'être présent sur les marchés et générer plus de ventes. Les associations bénéficient par l'assistance qui leur a été fournie, de produits gratuits, et d'assistance financière pour le lancement de leurs projets.

Donc la RSE est une opportunité pour l'entreprise pour améliorer ses projet actuel et d'inventé des nouveaux projets. Ses engagement vis-à-vis la société et sa limite de ses impacts environnemental, lui permet d'assurer sa propre pérennité et notamment de réaliser ses objectifs. Parce que c'est un impact très

important sur la connaissance de l'entreprise dans la société par des activités de soutiens et d'assistance aux projets, et même elle facilite la reconnaissance de l'entreprise sur les marchés étrangers. Aussi le fait de considérer les intérêts des parties prenantes et les considérer comme une préoccupation majeure influence positivement sur la réputation de l'entreprise et de fidéliser les clients existants en plus d'attirer des nouveaux.

C. la négligence de pratique RSE est un risque :

Les réponses à cette question de notre guide d'entretien sont partagées en deux catégories : **A, B (service RH), C, D (service commerciale et marketing), et I, J (service audit social)** « Oui, il peut avoir des risques pour l'entreprise de blocage au niveau administratif, mairie, et même le risque de fermeture d'entreprise, et même des risque de perte de compétitivité ».

L'engagement de l'entreprise IFRI dans une démarche RSE lui permet d'être sollicité par plusieurs organismes Etatique, et elle met toujours ces engagements en avant. Et si elle ne rend pas compte des enjeux sociaux et environnementaux elle va perdre sa relation avec l'Etat, par ce que chaque entreprise pour qu'elle lance un projet elle doit avoir l'accord de l'Etat, et l'Etat soutien l'entreprise qui exerce des actions responsable et qui crie plus de poste, donc IFRI essaie toujours de débarquer de l'Etat.

La deuxième catégorie de réponse est donnée par les enquêtés suivants **E, F (service HSE) et G, H(qualité et management)** : « Oui, par ce que on ne peut pas négliger ces engagements, on est obligé de respecter les lois en vigueurs, par ce que ça peut générer des risques d'avoir beaucoup d'accident au travail, et la pollution de l'entourage et ça ne conviens pas notre image »

L'absence de la RSE fait courir des risque pour l'entreprise (des risques de réputations, des risque de perte de compétitivité, des risques d'images), et si elle

ne prend pas en considération ces facteurs sociaux et environnementaux cette négligence peut générer la détérioration du système de l'entreprise, où le manque de sécurité et la santé du personnel, ainsi le manque de respect pour l'environnement dans lequel elle travail, conduira à des problèmes avec la communauté qui les entoure. En plus son certificat à des organisations internationales lui oblige de respecter des engagements vis-à-vis son entourage.

D. la relation entre les performances économiques, sociales et environnementales :

Les réponses à cette question de notre guide d'entretien sont partagées en trois catégories :

La première catégorie de réponses est représenté par les enquêtés suivant : **A, B (service RH)** « Dans la production de produit IFRI (boisson en générale), pour qu'on puisse réduire les couts on a crié générale plaste qui est une petite entreprise de production et le recyclage du plastique ».

Cette réponse nous a permis de constater que l'entreprise cherche toujours l'innovation des projets, pour avoir plus de profit . Elle respecte les normes en vigueur par la réservation des ressources, outre elle contribue à l'absorption du taux de chômage dans la société par la création des emplois, en même temps elle réduit ses couts. Ils disent que « Aussi par l'exploitation dans le secteur agricole, par l'implantation des oliviers et des orangers. D'un part elle donne l'opportunité aux paysans de travailler, c'est une innovation par apport à l'environnement, et d'autre part, elle bénéficie des gains par l'exportation de huile d'olive, aussi dans la réalisation de notre produit ifruit ».

La deuxième catégorie de réponses sont donner par les enquêtés suivant : **E, F (service d'hygiène et sécurité)** : « la disposition d'un centre médicale et un

médecin de travail à l'intérieure de l'entreprise, pour la gestion des couts, et pour la santé et la sécurité des salariés ».

Cette réponse nous a permis de constater que la santé et la sécurité des salariés représente une problématique importante dans la gestion des ressources humaines qui a des indices financières pour la SARL, à savoir les couts directe (tel que l'indemnisation, l'ambulance, les couts de soin), et les couts indirecte (comme retards de production par ce que c'est un perd du temps pour eux).

Donc l'entreprise doit mettre en place des démarches nécessaire pour avoir un bon cadre de travail et accompagne ces employé avec une bienveillance quotidienne. Car le cadre de travail, est inévitablement lié aux conditions de lieu de travail. Dont cette sécurité permet a la SARL DE crée un environnement de travail motivant et de réduire ses couts (directe et indirecte), ainsi de favoriser le bien-être et une meilleurs santé pour ses employés.

La troisième catégorie de réponse est représenté par les enquêtés suivants : **G, H (service qualité et management)**ils ont dit « par exemple la création d'une ligne aseptique au niveaux de la zone qui est la seul au niveau d'Afrique pratiquement zéro déchet, zéro pollution et un produit précieux, dans le but de faire un produit sur et sein au consommateurs »

Cette réponse nous a permis de constater que le climat social est un facteur important de la performance économique de l'entreprise IFRI, et l'action responsable suppose une dimension éthique de bien faire. Max Weber nous apprend que l'action responsable ne peut échapper au dilemme, entre éthique de la conviction qui suppose que l'on agisse suivant des principes posés a priori et l'éthique de la responsabilité qui suppose que l'on agisse en fonction des conséquences de nos actions.

Donc la pérennité de l'entreprise IFRI, ne dépend pas uniquement de l'aspect financier de leurs activités, mais également de la manière dont elle se conduise. Son écoute à ses différentes parties prenantes lui permet de devenir une cible vitale pour sa performance et sa pérennité.

La théorie socio-économique des organisations est développée par le professeur Henri Savall, allie la performance économique à la performance sociale et aboutit à une responsabilité sociale intégrée. Et apparaît alors le concept de performance socio-économique globale durable.

E. la considération de l'exercice de cette responsabilité comme un facteur d'innovation :

Les réponses à cette question de notre guide d'entretien sont relatives d'un service à un autre :

« Oui tant que mon travail dans le secteur agroalimentaire il paraît intéressant, parce que la réussite de cette entreprise dépend fortement de l'influence de son environnement et de son public »

La RSE est un facteur d'efficacité économique et d'innovation, aussi c'est un enjeu important parce que la prise en compte des engagements sociaux et environnementaux ainsi que les facteurs de productivité, et elle permet de développer le potentiel de marché et d'avoir un public plus large. Ils disent que « Aussi on cherche toujours les nouveautés pour acquérir les nouveaux marchés et attirer les meilleurs talents et surtout pour durer ».

La théorie de la dépendance des ressources est basée sur l'hypothèse que les organisations sont contrôlées par leurs environnements. « La vulnérabilité d'une organisation provient de son besoin en ressources et du fait que ces ressources sont contrôlées par son environnement. Si des groupes fournisseurs de ressources se retirent du jeu, ils mettent la survie de l'organisation en danger »

ces ressources sont relatives au capital financier mais aussi aux ressources humaines (attractivité pour le recrutement) ou aux clients (risque de boycott des consommateurs ou de cessation de commandes d'un client important). Cette théorie inscrit la RSE dans la vision économique traditionnelle des finalités de la firme.

F. l'évaluation de toutes les activités par les responsables de l'entreprise :

Les réponses à la sixième question de notre guide d'entretien sont réputées en trois catégories.

Nous avons constaté au sein de l'entreprise IFRI que la majorité des cadres estime que ces activités portent bien à l'entreprise et à la société. Comme l'ont confirmé la première catégorie de nos enquêtés suivants : **G, H (service management et qualité) et I, J (service audit social)** « c'est quelque chose de bien, par ce que y a une complémentarité entre l'entreprise et la société, où la société reçoit des aides et des soutiens de la part de l'entreprise gratuitement sans demander des contreparties, comme elle bénéficie des emplois parce que l'entreprise contribue à la réduction de chômage. Pour l'entreprise ces activités va l'aider à financer ses activités ».

Une autre catégorie **C, D (commerciale et marketing)** confirme que « on cherche toujours la nouveauté des projets et leur amélioration, aussi d'investir dans d'autres domaines pour acquérir le marché international et dominer le marché national. Ces activités et ces préoccupations sont des moyens qui nous aident à atteindre nos objectifs ».

La troisième catégorie d'enquêtés, **A, B (RH), et E, F (HSE)** déclare que « Elle nous aide à encadrer les citoyens et les fidéliser, et d'atteindre l'objectif zéro

risque, zéro accident, zéro perte, pour réserver les ressources, accompagner les hommes et pour vivre ensemble et pour réussir demain ».

Les données qu'on a pu récolter nous ont permis de constater que la SARL IFRI cherche que les citoyens vont sentir que l'entreprise pense à leurs intérêts avant son intérêt personnel. Parce que sans eux il n'y aura pas de donc projets, il n'y aura pas de valeur. Donc, elle a trouvé comme solution la négociation gagnant-gagnant (business to business), étant donné des intentions communes pour les deux côtés.

2. Les constatations élémentaires des résultats des données de la deuxième hypothèse :

D'après les résultats recueillis à partir des données de la deuxième hypothèse durant notre enquête sur le terrain, il est primordial de signaler les constatati

ons suivantes :

- L'entreprise IFRI intègre dans ses stratégies la démarche RSE afin d'améliorer le climat et la cohésion social au sein de son entreprise d'apporté le sentiment d'appartenance, pour avoir des conditions de travail adéquat, l'insertion professionnelle et la motivation de ses salariés, ainsi que pour éliminer toutes formes de discrimination, et la prévention contre les maladies professionnelles.
- Nous avons pu déterminer grâce a nos entretiens avec les différents responsables que l'objectif principal de l'engagement de la SARL IFRI dans cette démarche reste la valorisation de l'image et de la réputation de son entreprise vis-à-vis ses parties prenantes, à l'échelle national et international, ainsi que pour attirer des meilleurs talents, Parce que leur métiers de commerçant leur donne des responsabilités partager avec qui

travaillent quotidiennement, et le fait d'intégrer les préoccupations sociales et environnementales permet finalement d'améliorer l'efficacité productive de son entreprise, aussi ces considérations permettent de persuader certains consommateurs et de développer des nouveaux marchés.

- Préserver, améliorer et valoriser l'environnement et les ressources sur le long terme, sont parmi les préoccupations majeures de la SARL. En maintenant les grands équilibres écologiques, en réduisant les risques et en prévenant les impacts environnementaux.
- IFRI s'intéresse à l'enjeu environnemental dans l'objectif d'utilisation responsable de ses ressources, dans le but de maximiser son profit, et la réduction de ses coûts.

3. L'analyse et l'interprétation des résultats de la première et de la deuxième hypothèse :

A partir de notre étude sociologique effectuée au niveau de l'entreprise privée SARL IFRI, traitement des activités d'accompagnements, de protection et de sensibilisations par l'exercice de la responsabilité sociétale de l'entreprise, nous avons abouti aux résultats suivants :

En premier lieu, ces activités vis-à-vis la société et l'environnement sont mises en place par l'entreprise SARL IFRI en vue d'une meilleure reconnaissance et d'acceptation au sein de la société, ainsi que pour la réalisation de ses propres objectifs.

Nous constatons donc qu'IFRI ait des relations avec la communauté dans laquelle elle opère, ces relations peuvent contribuer au développement de la communauté par la création de l'emploi et le développement des compétences. Pour qu'elle reste compétitive, elle engage dans des investissements dans la

société, l'amélioration de ses conditions de travail, et la mise en application des attentes de ses différentes parties prenante, et notamment par le respect de ses empreintes environnementales. Elle contribue à l'éducation et à la sensibilisation de ses consommateurs dans la nécessité d'adopter un régime alimentaire sain équilibré.

En deuxième lieu, nous avons constaté que la RSE est pratiquée chez IFRI non seulement par respect de la réglementation nationale, mais aussi par respect des normes et règles internationales en la matière parce que l'entreprise IFRI est certifiée par des organisations internationales. (ISO 9001, 14001, 22000 et OHSAS 18001).

Puis, sur le plant nationale, selon laquelle, « tous producteur de déchets est responsable de ses déchets jusqu'à leur élimination » qui est imposées par l'Etat. C'est dans cette perspective que IFRI s'investie davantage dans le traitement des déchets de son activité. Elle investit dans le recyclage et le traitement des eaux usées, avant de les rejeter dans la nature,

Enfin, la notion de RSE est méconnus par les responsables de la SARL IFRI, y avait peu d'enquêtés qui ont déclaré connaitre le terme, alors que le plus puissant d'entre eux, n'ont jamais entendu parler du terme. Ce qui montre le manque de maîtrise du terme malgré son application.

Donc, nous avons constaté que si l'entreprise IFRI ne contribue pas seulement la réalisation de ses propres intérêt, mais elle prend également en considération les préoccupations sociales et environnementales dans la réalisation de ses activités.

Concernant la seconde hypothèse relative à la réalisation des objectifs de l'entreprise IFRI, et sa durabilité à travers des engagements publics nous avons obtenu les résultats suivants :

Premièrement, nous avons constaté que la majorité des services estime que l'adoption de la SARLE à des engagements publics leur permettant de développer leur entreprise et de réaliser leurs objectifs. Pour eux, la démarche RSE est un enjeu public. Et la prise en considération de leur entreprise à une responsabilité vis-à-vis la société est connue pour avoir de la valeur.

Deuxièmement, La SARL IFRI repose sur l'idée qu'elle n'est pas seulement dans le marché, mais aussi en société qui permet son existences elle lui est redevable en adoptant un comportement responsable qui consiste à contribuer à la production et aux biens communs pour les deux côtés, c'est la condition de sa visibilité, car elle ne pourrait être prospère et développer sans un environnement sain et fertile ; son comportement vise à ne pas détruire les ressources qui assurent sa pérennité.

A cet effet, assurer la pérennité d'une entreprise demande une stratégie à long terme, mais également de se doter d'un plan d'investissement, matériel et immatériel, pour rester compétitif et créer la valeur de demain. Le capital immatériel et les performances globales (environnementales, sociales). L'implication de la SARLE IFRI vis-à-vis son territoire et ses parties prenantes reflète ses valeurs démocratiques et civiques et les renforces, ainsi que la création d'emploi et le développement des compétences trouve naturellement leur place dans cette perspective. IFRI joue un rôle crucial pour encourager et accompagner les producteurs à réduire en particulier leurs nuisances sur la faune et la flore

En fin, l'adoption de la démarche RSE est une opportunité pour l'entreprise IFRI pour l'amélioration et l'investissement de ses projets. Ses engagements publics et sa limite de ses impacts environnementaux, lui permet d'assurer sa propre pérennité et notamment de réaliser ses objectifs. Parce qu'elle facilite la reconnaissance de l'entreprise sur les marchés. Aussi le fait de considérer les

intérêts des parties prenantes et les considérer comme une préoccupation majeure influence positivement sur la réputation.

Synthèse de chapitre:

On conclut que à partir de cette partie, nous avons pu détecter comment la démarche RSE se décline dans la gestion sociale de IFRI et que celle-ci considère cette démarche comme un élément important à intégrer dans ses valeurs.

En effet, l'adoption d'une démarche RSE au sein d'IFRI à un impact positif non négligeable. Cependant nous retrouvons essentiellement le renforcement de leur relation avec la communauté et les valeurs du dirigeant comme principale motivation à leur engagement.

Conclusion

Conclusion :

D'après notre étude réalisée sur la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) dans une perspective sociologique des actions d'accompagnement, de protection, et de sensibilisation, vis-à-vis ses parties prenantes. Dans ce sens, le principal objectif de notre recherche consiste à comprendre la participation et l'implication de l'entreprise IFRI, a des engagements publics en matière de la RSE, et les outils intégrées dans la stratégie de celle-ci, s'inscrivant, ainsi, de façon substantielle dans sa politique d'entreprise. Dans l'intention d'apporter des éléments de réponse à notre problématique de recherche.

Afin de mieux présenté notre travail de recherche deux hypothèse sont engagées tout au long de cette recherche à savoir :

H₁ : La protection, l'accompagnement et la sensibilisation vis-à-vis le consommateur est parmi les préoccupations de la SARL IFRI.

H₂ : la RSE est une alternative pour avoir une meilleure durabilité devant la concurrence, et une nouvelle démarche pour atteindre les objectifs d'IFRI.

Ainsi, la démarche suivie été passé sur une enquête qualitative à travers l'entretien avec les responsables des services, qui nous a permis de recueillir plus d'information sur la RSE au sein de SALR IFRI, et ainsi pouvoir répondre à notre question principale.

Néanmoins, à l'issue de notre enquête empirique vécue au sein de l'entreprise SARL IFRI , nous avons constaté que cette dernière est mise en œuvre après une longue duré de sa création grâce au manque de moyens, et des compétences qui peuvent assuré cette responsabilité.

La RSE repose sur la double idée que l'entreprise à une responsabilité vis-à-vis de la société et de l'environnement dans lequel elle évolue. Selon ces considérations, la performance d'une entreprise se mesure non seulement en

matière de résultats économiques, mais également de prise en compte de sa responsabilité sociale et environnementale dans son processus commerciale.

Les enjeux sociaux et environnementaux prennent leur sens et sont plus uniquement une simple considération éthique ou un moyen qui permet de répondre aux pressions institutionnelles. Elles sont intégrées dans les stratégies de l'entreprise IFRI afin que celle-ci renforce sa crédibilité et sa réputation sur le marché.

En effet, la SARL IFRI est intéressé à réaliser les objectifs sociaux et environnementaux, elle favorise l'épanouissement de chacun, et elle joue un rôle très important pour apporter santé, gout et plaisir à ses consommateurs. Elle veille sur la réduction de ses empreintes de ses activités et la réservation de la biodiversité. Donc les deux aspects de la démarche RSE sociale et environnementale, ont des valeurs approximatives. Le développement de l'entreprise ne dépend pas uniquement de l'aspect financier de leurs activités, mais également de la manière dont elle se conduise. Son écoute à ses différentes parties prenantes lui permet de devenir une cible vitale pour sa performance et sa pérennité.

Durant notre stage pratique au sein d'IFRI , qui a duré 60 jours, qui nous permis d'acquérir des connaissances concernant les engagements de l'une des entreprises Algériennes les plus connues au niveau nationale, cette étude nous a permis de mieux comprendre les stratégies et l'implication des engagements publiques mise en œuvre par l'entreprise IFRI. Et la RSE serait-elle l'avenir des entreprises en Algérie et particulièrement à IFR, dans le but d'être toujours compétitive par l'amélioration du climat de travail et d'assurer une stabilité sociétale auprès des consommateurs.

Il est donc essentiel que l'organisation procède à une bienveillance quotidienne, qui ne cherche pas seulement à la réalisation de ces propres intérêt, mais

également elle doit être soucieuse des normes et des valeurs sociales et environnementale, pour crée de la valeur ainsi d'assurer sa durabilité.

Nous concluons par dire, que notre étude qui porte sur la thématique de la RSE comme approche sociologique à des actions sociales et environnementale: telles que l'accompagnement, la protection et sensibilisation, un sujet récent, n'ayant pas fait, suffisamment, l'objet de recherche antérieure en Algérie, en particulier dans les départements des sciences sociales, mais dans un avenir très proche nous souhaitons que la RSE sera étudier au sein des départements des sciences sociales et mieux traitée dans les entreprise, afin d'organiser le climat de travail d'une part, et perfectionner la stabilité sociétale envers les consommateurs.

La Liste
Bibliographique

Dictionnaires et Encyclopédies :

1. ALBIN MICHEL, **Encyclopédies Universalise, Dictionnaire de la sociologie**, édition, Paris 2007.
2. BREMOND J, **Dictionnaire économique et sociale**, Hâtier, Paris, 1990.
3. LE BOUFFANT CHANTAL, GUE LAMINE FAIZI, **Guide de l'assistance sociale**, Dunod, Paris, 2002.
4. MESURE S, SAVIDAN P, **Le dictionnaire des sciences humaines**, Presse Universitaire France, Paris, 2006.
5. BOUFENOUR AHMED, MARTIN VALERIE, **Le guide de l'éco-communication**, édition Eyrolles, 2007.
6. RAYMOND BOUDON, BESNARD PHILIPPE, et Autres **Dictionnaire de la sociologie la Rouse**, Paris, 2012.

Les ouvrages de la méthodologie :

7. MONTROY BERNARD, CROZET DANIEL, **Gestion des ressources humaines**, éditions d'organisations, Paris, 1996.
8. GRAWITZ MADELINE, **Méthode des sciences sociales**, 11^{ème} édition d'organisation, Paris, 2002.
9. AKTOUF OMAR, **Méthodologie des sciences sociales et approches qualitatives des organisations**, Montréal : les presses de l'Université du Québec, 1987.
10. ANGERS MAURICE, **Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines**, édition casbah d'Alger, 1997.
11. CLAUDE BERNARD, GRAWITZ MADELINE, **Lexiques des sciences sociales**, 7^{ème} édition, Dalloz, Paris, 2000.

12. AMBROISE ZAGRE, Méthodologie de la recherche en science sociale, édition l'Harmattan, 2013.
13. PAUL N'DA, Recherche et méthodologie en science sociales et humaines, édition, Le Harmattan, 2015.
14. BLANCHET ALAIN, et Autres, L'enquête et ses méthodes (l'entretien), 2^{ème} édition, Armand Colin, Paris, 2007.

Les ouvrages sur le thème :

15. CAPRON MICHEL, La responsabilité sociale des entreprises, édition la découverte, Paris, 2007.
16. LEPINEUX FRANÇOIS, ROSE JEAN- JACQUES et Autres, La responsabilité sociale des entreprises, Dunod, Paris, 2010.
17. CAPRON MICHEL, QUAIREL-LANOIZELEE, Mythe et réalités de l'entreprise responsable, acteurs, enjeux, stratégies, édition la Découverte, Paris 2004.
18. POSTEL NICOLAS, RICHARD SOBEL, Dictionnaire critique de la RSE, Presses Universitaires du Septentrion, 2013.
19. PATRICK IRIBARNE, VERDOU STEPHANE, Evaluer et valoriser les performances responsables, édition AFNOR, 2012.
20. BOYER ROBERT, Théorie de la régulation, édition la Découvert, Paris, 2004.
21. MAGALHAES CLAUDIA, DROUVOT HUBERT, La responsabilité sociale et environnementale dans la perspective des théories institutionnelles, édition Facef Pesquisa, 2010.
22. AURELIEN FRANÇOIS, les pratiques de RSE des clubs sportifs professionnels français, édition Université de Bourgogne, 2012.

23. BONANNI CAROLE, JEAN- JACQUES ROSE et Autre, **La RSE théories et pratiques**, édition Dunod, Paris, 2010.
24. VERMULIN CHRISTIAN, VERMULIN FREDERIC, **Comprendre et entreprendre une démarche RSE la responsabilité sociétale pour tous les entrepreneurs**, édition AFNOR, 2012.
25. GRAVEL CHANTAL, GRAVEL MARTING, **Nouveau managements du capital humain**, édition Dunord, Paris, 2010.
26. CAPRON MICHEL, **l'économie éthique privée : la responsabilité des entreprises**, édition, UNESCO, 2003.
27. CLAUDIA MAGALHAES, HURBERT DROUVOT, **la responsabilité sociale et environnementale dans la perspective de la théorie institutionnelle**, édition Paris ,2010.
28. MORICE MORAND, **la responsabilité sociale des entreprises, un concept qui s'adapte aux contextes sociaux économiques et culturels**, Edition Paris, 2013.
29. MARIE COURRENT-JEAN, **RSE et développement durable**, édition Boek, 2010.
30. ACDI, **Stratégie d'engagement du public et Plan d'action**, édition Paris, 1999.
31. RODOLPHE BLAISE, **Dictionnaire d'économie et de sciences sociales**, édition Marketing, Paris, 2005.

Web graphie :

32. [https:// www. Djazairess. Com](https://www.Djazairess.Com).

Revue et publications :

33. RUBINSTEIN MARIANNE, « le développement de la responsabilité sociale de l'entreprise », **Revue d'économie industrielle**, n° 113, 1^{er} trimestre 2006, mais en ligne le 21 avril 2008.PDF

34. BENSEBAA FAOUZI, BEJI BECHEUR AMINA, « institutionnalisation et relation des pratiques de RSE », revue Finance Contrôle stratégie, Alger, 2007.
35. LABARONNE DANIEL, « responsabilité sociale des entreprises en Algérie, le cas d'une entreprise publique algérienne », colloque international PME maghrébines, facteur d'intégration régionale, 27-28 Mai 2009.PDF
36. AHMED ZAID, CHERTOUK MALIKA « performance financière Et performance sociale dans les entreprises publiques algériennes » Universidad politécnica et ciriec-Espana, 2011.PDF
37. HELFRICH VINCENT « peut –on normaliser efficacement la RSE et ces pratiques, étude de cas de la norme ISSO 26000 sur la responsabilité » revue de l'organisation responsable, 2010.PDF
38. SPENCE MARTINE, ONDOUA BIWOLE, et autres, « développement durable et PME : une étude exploratoire des déterminants de leur engagement », revue internationale PME, n° 3-4, 2007.PDF
39. MAZARI LYES, « Analyse des pratiques de responsabilité sociétale des entreprises », Montpellier Ciheam-Iamm. Master of science, 2014. PDF
40. DOUCIN MICHEL, MARINE SERY, « la responsabilité sociale des entreprises l'engagement de la France », ministère des affaires étrangères et Européennes, Octobre 2010. PDF

Annexes

Guide d'entretien :

La responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) signifie la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement qui contribue au développement durable, à la santé et au bien-être de la société.

Les données relatives à la première hypothèse :

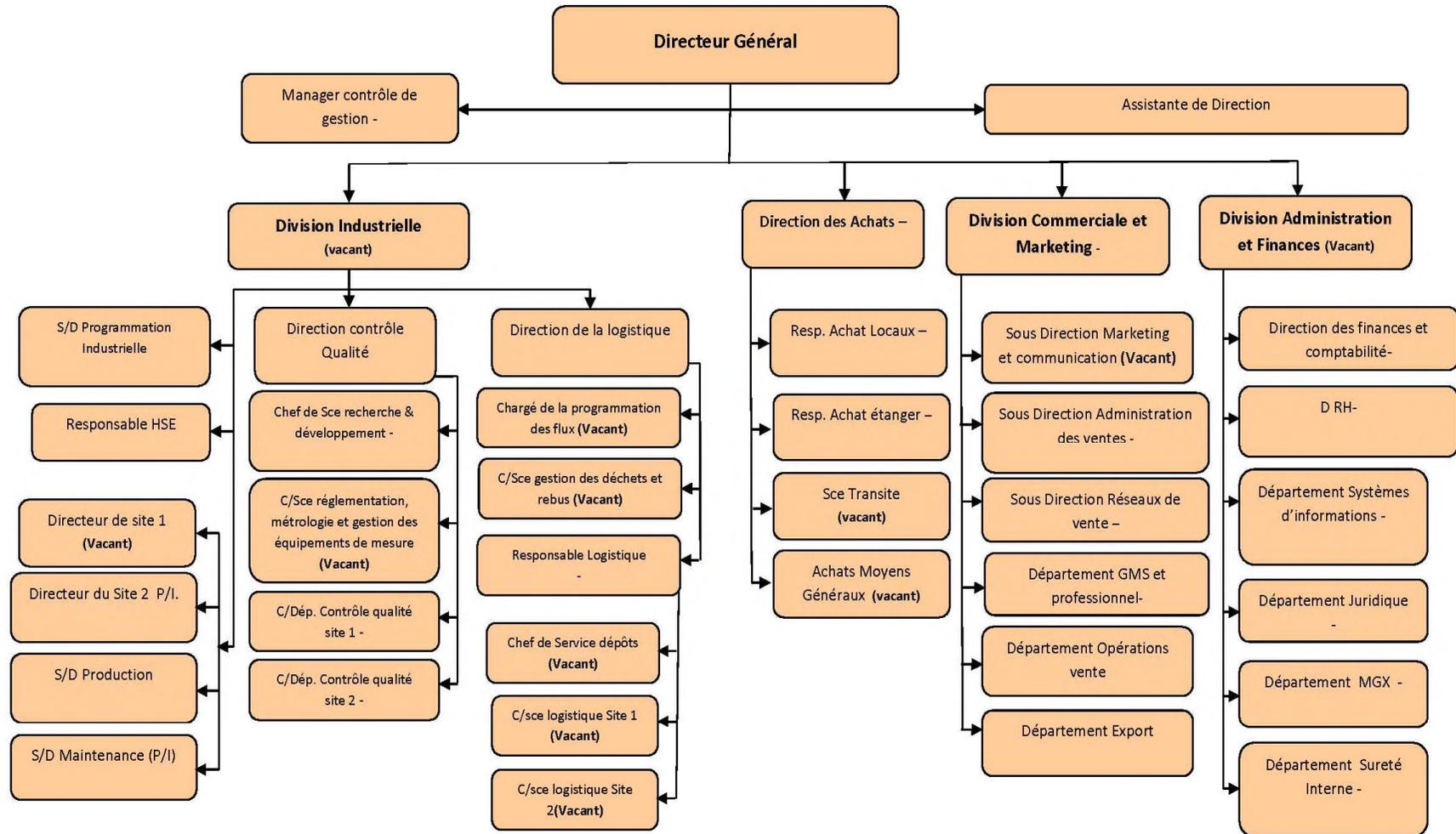
1. Avez-vous entendu parler de cette notion de RSE ? que signifie-elle pour vous ?
2. Votre entreprise prend-elle en considération les préoccupations sociales et environnementales dans la l'application de cette démarche RSE ?
3. Votre entreprise participe-elle à des événements sociaux (c'est-à-dire de solidarité) ? quel sont ces évènements ?
4. En quoi consistent les mesures de protection de l'environnement dans lesquelles votre entreprise est inscrite ? et comment sont gérer vos déchets ?
5. Votre entreprise soutient-elle les actions d'accompagnement sociale vis-à-vis ses parties prenantes ? comment et quel sont les moyens que vous mettez en pratique ?
6. Quel sont les outils que vous mettez en œuvre pour la prévention et la sensibilisation vis-à-vis les consommateurs ?

Les données relatives à la deuxième hypothèse :

7. Quels sont les raisons de l'adoption de la politique RSE ?
8. Quel sont les résultats et les bénéfices de l'adoption de la démarche RSE sur l'entreprise et sur la société ?
9. Est-ce que le fait de ne pas appliquer la RSE est un risque ?

10. Quel est la relation qui existe entre les performances économiques, et les performances sociales et environnementales ?
11. Considérer vous que l'exercice de cette responsabilité comme un facteur d'innovation ?
12. Comment évaluer-vous toutes ces activités qui sont mise en place ?

ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION GENERALE Sarl IFRI



L'ASSOCIATION SOCIO-CULTURELLE THIGHRA ET L'ASSOCIATION SOCIO-FAMILIAIRE MA SANTÉ EN VALEUR

LE CENTRE D'ÉTABLISSEMENT PUBLIC DE SANTÉ DE DOUKKIYE TAKORABT ET L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC HOPITALIER D'ALBOU

Organisent

UNE CARAVANE MEDICALE

PARCE QUE LA SANTÉ EST NOTRE PLUS GRANDE RICHESSE

Spécialités présentes :

Les consultations sont gratuites

Contactez :

Le vendredi 28/09/2018 à l'adresse postale de TAKORABT à partir de 09h00

Association THIGHRA | ifri

(213) 770 361 415 | thighra association



تحت الرعاية السامية للسيد والي ولاية بسكرة

Sous le Haut Patronage de Monsieur Le Wali de Biskra

EN COLLABORATION AVEC LA LIGUE D'ATHLETISME DE BISKRA ET EN PARTENARIAT AVEC LA LIGUE SPORT COMMUNALE ET L'A.S.C. DE OULED DJELLAL

L.A.S.B.A.C

تنظم

ORGANISE 1^{ère} EDITION

ULTRA-MARATHON DES ZIBAN

BISKRA OULED DJELLAL

100 km

16 MARS 2019

Contactez: 0561.334.640 | baoudjary@yahoo.fr | baoudjary@yahoo.fr

www.as-bac.com

ifri





