



جامعة بجاية
Tasdawit n Bgayet
Université de Béjaïa

Université Abderrahmane Mira Bejaia
Faculté des Sciences Humaines et Sociales
Département des Sciences de l'Information et de la Communication

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences de l'Information et de la Communication

Option : *Communication et Relations Publiques*

Thème :

LA RESPONSABILITE SOCIALES D'ENTREPRISE DANS LA COMMUNICATION DES ACTEURS TERRITORIAUX CAS PRATIQUE : APC D'EL KSEUR

Realisé par :

MAMRI MELISSA

MIRAD AMINA

Encadré par :

Dr. AOUDIA. N

2022-2023

REMERCIEMENTS

Avant d'aborder le vif du sujet, nous aimerons profiter de cette occasion pour témoigner toute notre reconnaissance envers toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce travail qui a été possible grâce à leur concours.

*Nous voudrions tout d'abord adresser toute notre gratitude à notre encadrant **M. Auodia Nacer** pour son soutien constant, ses judicieux conseils et son dévouement toute au long de ce mémoire, qui nous ont aidé à alimenter notre réflexion.*

Nous désirons aussi remercier nos professeurs chacun en son nom, pour nous avoir fourni les outils nécessaires à la réussite de nos études universitaires.

Nous tenons également à exprimer notre reconnaissance envers l'APC d'El-kseur pour l'opportunité qui nous a été offerte de travailler avec une équipe aussi formidable ainsi que leur soutien tout au long de notre stage. Nous avons été honorées de partager votre vie professionnelle pleine de responsabilité, solidarité et de charité. Vous avez grandement facilité notre travail.

Enfin, nous sommes reconnaissantes de votre confiance et de votre soutien inestimable.

C'est grâce à vos que nous avons pu réussir.

Dédicaces

Du fond de mon cœur, je dédie ce travail à ce qui me sont chers.

Je tiens à remercier mes parents et mes fratrie « Chahinez », « Anaïs », « Ghilas » et « Kamel », ainsi que ma meilleure amie « Nesrine » qui ont été toujours une source d'inspiration et de soutien pour moi. Je tiens à vous dire que votre amour inconditionnel et vos encouragements m'ont aidée à atteindre mes objectifs et à réaliser mes rêves.

Merci pour tout ce que vous avez fait pour moi. Je vous aime.

Je voudrais également remercier mon binôme pour sa contribution tout au long de ce travail. Nous avons travaillé dur pour réussir à mener ce mémoire à bien.

Je tiens aussi à me remercier moi-même, pour tout le temps, l'énergie et l'effort que j'ai consacrés à mes études, en particulier à l'université. Je suis fière de ce que j'ai accompli et je sais que j'ai donné le meilleur de moi-même. Cette dédicace est donc pour moi, pour me rappeler que je suis capable de grandes choses.

Je terminerai en disant à ma chère famille que je suis déterminée à obtenir mon doctorat et à vous rendre heureux une fois de plus.

MAMRI MELISSA

Dédicaces

Je dédie ce mémoire à mes parents, dont le soutien indéfectible, les sacrifices et les encouragements constants ont été les piliers de ma réussite académique. Leur amour inconditionnel et leur confiance en moi ont été une source d'inspiration tout au long de ce parcours.

A toute ma grande famille oncles et tantes en particulier mon oncle Herroug Rachid pour son soutien et sans oublier de cité ma chère petite sœur Meriem pour son amour et encouragement.

Je dédie ce mémoire à mes enseignants qui ont guidé et façonné mon parcours académique. Leurs expertises, et leurs conseils avisés m'ont permis de repousser mes limites et de devenir une chercheuse plus compétente.

Cette recherche ainsi est dédiée à mes amis et camarades

Bendiba Nadhir, Otmane Nadjjet, Zekrini Mouhamad Cherif et sans oublier mon binôme Mamri Melissa qui ont fait de ce voyage académique une aventure inoubliable. Leurs collaborations et les échanges intellectuels ont été une source d'épanouissement personnel et d'enrichissement mutuel.

Merci d'avoir partagé cette expérience avec moi.

MIRAD AMINA

La liste des abréviations

AFS : Allocation Forestière de Solidarité

AIG : Action d'Intérêt Général

APC ; Assemblée Populaire Communale

BIT : Bureau International du Travail

DD : Développement Durable

FTP : Fonction Publique Territoriale

ISR : Investissement Social Responsable

ODD : Objectif de Développement Durable

OMD : Objectif Melinaire de Développement

ONF : Office Nationale des Forêts

PAPC : Président d'Assemblée Populaire Communale

PME : Petites et Moyennes Entreprises

RP : Relation (s) Publique (s)

RS : Responsabilité Sociale

RSA : Responsabilité Sociale d'Acteur

RSD : Responsabilité Sociale Durable

RSE : Responsabilité Sociale d'Entreprise

RSO : Responsabilité Sociale d'Organisation

RST : Responsabilité Sociale Territoriale

SG : Secrétaire General

SS : Science Sociale

Liste des tableaux

Numéro de tableau	Titre du tableau	Page
Tableau 1	ISO 26000 de la théorie à la pratique.	58
Tableau 2	Données de l'échantillon et détails de l'entretien	66

Liste de figures

Numéro de figure	Titre de la figure	La page
Figure 1	Les synonymes de communication territoriale	26
Figure 2	L'importance de la communication territoriale	31
Figure 3	Services destinés aux ménages.	38
Figure 4	Services destinés aux entreprises	40
Figure 5	Service produits interne.	43
Figure 6	Les synonymes de concepts RSE	47
Figure 7	Les piliers et principes du développement durable	51
Figure 8	Le modèle de Carroll et Archie, B (1991)	55
Figure 9	Méthode de collecte des préoccupations des citoyens	73
Figure 10	Habitudes de communication et préférences des pratiques	82
Figure 11	Les sujets diffusés par les moyens de communication	83
Figure 12	Les actions sociales et responsables de L'APC d'EL-Kseur	85
Figure 13	Le secret d'une communauté prospère	88

Sommaire

Remerciements

Dédicaces

La liste d'abréviations

La liste des tableaux

La Liste des figures

Introduction I

Cadre méthodologique

Chapitre I : Analyse conceptuel 5

Problématique 6

1) Les objectifs de recherche 8

2) Définitions des concepts clés 9

a) Communication territoriale 9

b) La communication responsable 10

c) Les collectivités territoriales 11

d) La responsabilité sociale d'entreprise 12

3) Les dimensions et les Indicateurs de recherche 13

4) Les études antérieurs 14

Chapitre II : Démarche méthodologique 18

1) Approche théorique et méthodologique 19

a) La méthode de la recherche 19

b) Théorie de la recherche 19

c) Techniques de collecte des données 21

2) Champs d'études et d'analyse (échantillonnage) 22

Le Cadre Théorique

*Chapitre I: La communication territoriale une approche stratégique pour
renforcer l'identité et la cohésion des territoires* 25

Section 1 : Communication territoriale : définition, évolution historique et enjeux
contemporains 26

1) Appréhender le sens de la communication territoriale 26

2) L'histoire de la communication territoriale 27

3) La communication territoriale, un vecteur de développement pour les territoires	29
Section2 : cadre conceptuel des organisations territoriales.	32
1) Signification des collectivités territoriales	32
2) Le rôle des collectivités territoriales	34
a) Des services destinés aux ménager :	35
b) Les services destinés aux entreprises	39
c) Service produit interne	40
<i>Chapitre II : La nécessité de maitrise le concept de la RSE</i>	44
Section 1 : La responsabilité social définition et importance	45
1) Définitions de la responsabilité sociale d'entreprise sous différents angles	45
2) l'importance de la RSE	47
3) Le développement durable comme un impératif éthique pour un impact positif	50
Section 2 : Comprendre les types de la responsabilité sociale et la norme qui représente	54
1) Classification des différents types de RS	54
2) La RSE selon la norme ISO 26000	57

Le Cadre Pratique

<i>Chapitre I: Présentation de lieu et les données de la recherche</i>	61
Section 1 : La présentation de la commune d'el kseur	62
1) La commune d'El Kseur.	62
2) La présentation de l'APCd'El Kseur.	62
3) La structure administrative de la commune d'el kseur une analyse :	63
a) Service technique	63
b) Service de l'état civil et de la réglementation générale et des affaires sociale	64
c) Service des finances et de personnel des marchés publics et de patrimoine	65
Section 2 : Présentation des donnes de l'étude	66
1) Présentation de l'échantillon de notre recherche	66
2) Prés enquête	67
3) La communication territoriale d'El Kseur : un enjeu pour le développement local.	69
a) La communication avec les citoyens, la sensibilité des informations et la collecte des préoccupations.	69
b) Les moyens de communication de l'APC d'El Kseur une étude pratique.	70
c) L'APC d'El Kseur à l'écoute des préoccupations des citoyens	73
d) L'importance de la communication dans l'APC d'El Kseur pour améliorer les relations et les collaborations	74
2) La RSE de l'APC d'El Kseur une analyse de son engagement	75

a) Les initiatives de l'APCd'El Kseur communiqués en matière de RSE	76
<i>Chapitre II:Présentation des resultats</i>	<i>80</i>
Section 1 : Analyse et interprétation des données	81
1) Habitudes de communication et préférences des pratiques.	81
2) L'APC d'El-Kseur : Une forte responsabilité pour des résultats concrets	85
Section2 : Discussion des résultats	89
1) La RSE et la communication des acteurs territoriaux : discussion et impacts pratiques	89
Conclusion	92
Bibliographie	94
Annexes	
Résumé	



Introduction

Introduction

L'engagement envers le développement durable (DD) est devenu un défi majeur pour de nombreuses entreprises, gouvernements, organisations notamment les individus à travers le monde. Les choix que nous faisons peuvent avoir un impact significatif sur les différents aspects de notre vie, tel que l'économie, l'écologie, l'innovation, la santé et les relations interpersonnelles. C'est pourquoi il est primordial de prendre conscience de cet impact et de travailler ensemble afin de promouvoir un avenir plus durable.

Ainsi, la communication territoriale et la responsabilité sociale (RS) sont devenus deux principes vitaux pour toutes les organisations, quelles soit grande ou petite et de tous types. La communication territoriale renforce l'unité, l'harmonie et la solidarité dans une communauté, favorisant ainsi l'émergence de propositions concluantes. Quant à la (RS), elle consiste à prendre en compte les répercussions des organisations sur une économie durable et un environnement sain. En effet, ces sujets sont des piliers essentiels pour chaque organisme. Ils contribuent à l'avancement de chaque territoire en améliorant la qualité de vie des générations futures. En somme, ils jouent un rôle crucial dans la prospérité des sociétés.

D'ailleurs, le choix du sujet est important pour mener une étude de qualité, dans la mesure où il peut influencer la direction de toute l'étude. À cet égard, chaque chercheur a des raisons uniques qui le motivent à faire des choix judicieux. Dans notre cas nous avons choisi de concentrer sur la communication et la responsabilité sociale d'entreprise au niveau territorial. Nous voulons par cela explorer les pratiques de relations publiques et de la communication responsable ainsi que les initiatives non lucratives qui bénéficient au public. De surcroît, notre sujet se démarque des autres propositions, car il se focalise spécifiquement sur les collectivités territoriales, qui sont insuffisamment étudiés en Algérie. Contrairement aux autres sujets proposés qui portent principalement sur les entreprises à but lucratif. Nous souhaitons donc apporter une étude différente et originale à base de notre perspective en communication et relations publiques (RP).

Introduction

De plus, cette recherche est basée sur « *la théorie de la citoyenneté d'entreprise* » envers la société et l'environnement dans le cadre de leurs activités non commerciales. Les concepts clés associés à cette théorie incluent la transparence, la participation, la communication responsable et la durabilité, ils sont pour finalité de promouvoir une relation positive entre l'organisation, la société et l'environnement. En conséquence en favorisant la transparence, en encourageant la participation et en mettant en place des pratiques durables, les organisations peuvent contribuer à un avenir meilleur pour tous, par l'adoption d'une image d'un bon citoyen. C'est exactement le but de cette étude en question.

En sus, la méthodologie de recherche mise en place dans cette étude comprend l'utilisation de l'approche qualitative pour obtenir des données riches et détaillées, permettant de comprendre les relations entre les variables étudiées. Les données seront ainsi collectées par deux sources primaires de collecte des données y compris l'entretien semi directifs et d'observations directes sur le terrain. De plus, nous avons également pris en compte d'utiliser d'autres sources telles que les ouvrages, les rapports de recherche, les documents gouvernementaux et les articles académiques. Cette méthodologie adoptée est en effet justifiée par notre problématique et nos questions de recherche. Cela, afin de garantir la qualité de notre étude et d'approfondir notre compréhension du sujet étudié.

Dans ce travail, nous nous concentrons sur l'analyse de la RSE dans la communication territoriale en Algérie, en particulier la mairie de la ville d'El Kseur. Nous prévoyons d'interroger un échantillon de huit personnes dont six fonctionnaires municipaux, spécifiquement dans le service sociale l'hygiène et d'état civil plus à deux élus, afin de comprendre les pratiques en vigueur de la communication responsable de cette APC. Nous utilisons ensuite l'analyse thématique pour identifier les thèmes et motifs récurrents qui émergent des données.

En terminant, le corpus de cette étude nous permettra d'explorer les éléments suivants : Dans le premier chapitre, nous traiterons les bases théoriques et conceptuelles de la communication territoriale. Nous commençons par définir la communication territoriale et présenterons son évolution historique en identifiant les principales étapes de son développement. Nous analysons également son importance pour les organisations. Par la suite, nous abordons le rôle des collectivités territoriales dans la mise en place d'actions de RS efficaces. Dans le deuxième chapitre, nous examinerons la signification du concept RSE ainsi que les différents enjeux qu'elle représente pour les organisations et la société.

Introduction

Nous étudierons aussi les divers types de RSE et présenterons la norme ISO 26000 comme un guide pour cette responsabilité.

Enfin, cette étude est pour finalité d'apportera un plus sur les pratiques de communication responsable des acteurs territoriaux.



Le cadre méthodologique



chapitre I :
Analyse conceptuel

⌘ Problématique

Dans un contexte de profonds bouleversements économiques, politiques, environnementaux et sociaux, nous prenons de plus en plus conscience de l'importance de la communication. Celle-ci est essentielle pour promouvoir un DD de chaque territoire et améliorer la qualité de vie des citoyens. Dominique Wolton (2005), dans son ouvrage intitulé « *il faut sauver la communication* », souligne l'efficacité de la communication et met en évidence que la mondialisation ne pourra éviter sa propre caricature que si elle reste fidèle aux parties prenantes.

Ainsi, il est indéniable que chaque territoire évolue dans un environnement qui se complexifie davantage, tout comme les citoyens d'aujourd'hui qui sont devenus plus exigeants. En conséquence, ils demandent non seulement un dialogue, mais aussi des discussions approfondies. C'est là que l'importance de la communication territoriale se manifeste, car chaque collectivité doit répondre aux questions actuelles et anticiper celles de demain, en offrant aux citoyens des opportunités de participer aux projets qui les intéressent. Selon Catillani Caroline et Sauvajol-Riolland (2015), dans l'ouvrage « *les relations publiques* » que tout cela se réalise en établissant un dialogue sincère et constructif entre l'organisation et les personnes impliquées. Ainsi, pour réussir tout programme de développement, il est nécessaire de valoriser et renforcer la communication ainsi que les RP, en mettant l'accent sur la confiance, l'égalité, la transparence, la responsabilité et la solidarité pour éviter les malentendus et favoriser la réussite.

Selon certains auteurs, notamment Ivana Rodié (2007), les changements rapides que nous observons ont donné lieu à l'émergence de nouveaux thèmes qui sont devenus très populaires voire surutilisés. Ces thèmes suscitent un intérêt croissant car ils sont considérés comme des sujets d'actualité qui ont un impact direct sur la vie quotidienne de la société. Un exemple notable est la responsabilité sociale d'entreprise comme le note l'auteur précédent : « *ou en use où en abuse* ».

L'ampleur de la RSE est devenue de plus en plus évident ces dernières années, avec l'avènement d'une nouvelle ère où tout est différent d'avant. La littérature sur le sujet mentionne souvent « *Bowen Howard* » comme le père fondateur de cette discipline. Comme le souligne Lipinaux François (2010), dans son ouvrage « *RSE théorie et pratique* ». Bowen est considéré comme l'architecte et l'inspirateur de cette approche, comme en témoigne sa célèbre publication « *social responsibility of the businessman* » en 1953. Au fil du temps de nombreuses recherches ont été menées sur le sujet de la RSE, avec l'adoption des théories et des études significatives. Parmi les travaux remarquables « *la théorie de la citoyenneté d'entreprise* » présentée dans la

Analyse conceptuelle

thèse de doctorat de Chassagne « *RSE et la gestion des résultats* » (2020), semble répondre le mieux à notre recherche. En effet, elle propose une approche éthique et responsable dans laquelle les entreprises agissent en tant que citoyen engagé.

En conséquent, il est essentiel que toutes les organisations communautaires partagent une responsabilité. Ainsi la commune en tant que l'acteur territorial le plus proche des habitants, représente l'idéal de la responsabilité grâce à ces interactions quotidiennes avec les citoyens, visant à améliorer leurs conditions de vie. L'indicateur principal de cela est en effet la définition énoncée dans le code communal (2011), selon l'article deux dans ce code « *l'assemblée populaire communal l'APC est considérée comme l'assise territoriale de la décentralisation et le lieu d'exercice de la citoyenneté* ».

En vue de mieux éclairer la question de la communication responsable notamment dans le secteur public, nous avons choisi l'APC d'El-Kseur comme un prototype signifiant. Cette sélection nous permettra de mettre en place une formation pratique qui coïncide avec le mois sacré de Ramadan où règne une intense solidarité sociale au sein de la municipalité.

La présente étude est centrée sur l'analyse de la communication des acteurs territoriaux autour de la RS, dans le but de soutenir les progrès et l'amélioration de bien-être de la communauté locale. Dans cette perspective une question clé a été soulevée dans le cadre de cette recherche, qui concerne la manière dont l'APC d'El-Kseur communique autour de sa RS afin de favoriser l'avancement et l'épanouissement de la population locale. Par conséquent, la reformulation académique de notre problématique de recherche serait la suivante : **Comment l'assemblée communale populaire d'El-Kseur déploie-t-elle sa communication en matière de la responsabilité sociale ?**

Cette problématique cardinale soulève en effet des questions subsidiaires qui méritent d'être explorées car elle nous aidera à avoir une vision plus complète et nuancée de la situation.

- *Quels sont les objectifs de la communication territoriale de l'APC d'El-Kseur pour ça RS envers la communauté locale ?*
- *Quels sont les canaux de communication territoriale utilisés par l'APC d'El-Kseur pour diffuser ses initiatives de RS ?*
- *Quels sont les actions concrètes entreprises par l'APC d'El-Kseur pour favoriser le développement de la communauté locale ?*

Analyse conceptuelle

⊗ Les objectifs de la recherche

Afin de définir clairement ce que nous voulons accomplir, guider notre recherche, collecter des données précises et pertinentes, évaluer les résultats obtenus ainsi de contribuer aux connaissances dans notre domaine en Sciences humaines et social (SHS) nous devant fixées des objectifs

Les objectifs de recherche retenus sont les suivants :

- Analyser les objectifs de communication territoriale de l'assemblée populaire communale d'El-Kseur en matière de RS envers la communauté locale.
- Explorer les canaux de la communication territoriale utilisée par l'APC d'El-Kseur pour diffuser ses initiatives de RS et déterminer leur efficacité dans l'engagement de la communauté locale.
- Investigation des actions concrètes entreprises par l'assemblée communale populaire d'El-Kseur pour favoriser le développement de la communauté

Effectuer une étude de terrain à l'APC d'El-Kseur nous aidera à obtenir des réponses à nos questions de recherche, à atteindre nos objectifs et obtenir des éléments concrets pour notre étude.

§ Définitions des concepts clés

Pour mener à bien notre travail, il est primordial que nous identifions les concepts clés de notre thème avant de précipiter dans les bibliothèques. Nous devons d'abord avoir une idée claire de ce que nous cherchons. Ensuite, nous allons définir ces concepts en se basant sur la littérature existante, en mettant en valeur les sources académiques de premier choix qui sont en lien avec notre recherche, décrire les bases théoriques, les principes fondamentaux et les idées clés qui sont essentielles pour comprendre notre sujet.

En effet, dans la définition des concepts clés de notre étude nous avons décidé de définir certains concepts qui sont universellement reconnus : « RSE » ; « DD » ; « Les collectivités territoriales » ; Communication territoriale et la Communication responsable.

a) Communication territoriale

Selon Emilie Payson (2017)

La communication territoriale se réfère à la communication qui concerne un territoire en tant que collectivité humaine dans un espace donné. Ainsi, Elle est étudiée en tant qu'objet et est considérée comme un ensemble de communications produites dans et sur un territoire. En d'autres termes, la communication territoriale englobe les échanges d'informations et des messages qui se déroulent dans un territoire donné à l'intérieur des limites géographiques spécifiques d'un lieu, entre les membres de la communauté humaine qui y résident.

Conformément à Bathelot. B (2017)

La communication territoriale englobe toutes les activités de communication réalisées pour le compte d'une collectivité publique territoriale. Plus précisément elle peut concerner la promotion touristique ou économique des territoires pour en augmenter leur attrait. Pour le dire autrement, c'est chercher à communiquer d'une manière efficace et persuasive pour susciter l'intérêt et l'engagement envers ces territoires afin de stimuler leur développement.

D'après El kaoune Rajae (2020)

Selon l'article de cette auteure, nous pouvons déduire que la communication territoriale est un système de communication mis en place par les acteurs et les membres d'un territoire pour faire connaître, promouvoir et vendre ce territoire. Qui veut dire, impliquer l'utilisation

Analyse conceptuelle

de divers outils et stratégies de communication, afin d'attirer l'attention des personnes intéressées et de les informer sur les atouts et les opportunités offertes par ce territoire pour finalité de lui crier une image positive et d'encourager les visiteurs, les investisseurs ou les résidents potentiels à s'y intéresser davantage.

D'après notre enquête de terrain, nous allons définir la communication territoriale d'une manière opérationnelle, comme l'ensemble des actions et des stratégies de communication mises en place par une la mairie pour promouvoir son territoire, informer sur les évènements et les services qui vont être effectuer afin de créer un sentiment d'appartenance chez les parties prenantes y compris les habitants.

b) La communication responsable

Selon Adary et all (2015)

La communication responsable se réfère à l'engagement global d'une entreprise à agir d'une manière plus responsable envers toutes les parties prenantes, en mettant en place des actions concrètes. Cela signifie quelles mettant en place des mesures plus concrètes pour avoir un impact plus positif sur la société et l'environnement.

Conformément à Newari Amel et Ateeq Moatez (2022)

La communication responsable est une forme de communication qui tient compte des dimensions environnementales et sociétales des messages diffusés, ainsi que des modes de transmission utilisés pour s'adresser au public cible.

Suivant les dires de Campesato Pauline (2023)

La communication responsable est une communication qui mise en avant l'importance de prendre en compte la responsabilité dans nos actions de communication et de les aligner avec nos valeurs, afin de contribuer à une pratique de la communication éthique, responsable et surmonter les obstacles rencontrés par les professionnels de la communication.

Selon notre lieu de stage, la communication responsable est une pratique adoptée par l'APC d'El-Kseur le fait qu'elle se soucie des conséquences environnementales, sociales, culturelles et économiques de ses actions. Donc, elle vise à promouvoir les pratiques ethniques, durables, transparentes et respectueuses de la diversité des normes et valeurs sociales. Cela inclut d'après ldes campagnes de sensibilisation sur l'environnement et la communication ouverte avec les résidents...etc

C : Les collectivités territoriales

En se basant sur les dires de Gautier Nicole et Cros Rosell (2001)

Les collectivités territoriales sont l'ensemble d'organismes publics qui remplissent trois critères essentiels sont ceux dont le territoire de compétence est délimité géographiquement, dont les dirigeants sont élus par les suffrages universels et dont les activités sont encadrées par des règles de droit. En d'autres mots, les collectivités territoriales sont des entités gouvernementales dont la limitation géographique permet de délimiter les responsabilités des organismes publiques, tandis que l'élection des dirigeants par le vote des citoyens garantit une représentation démocratique. Les lois et les règles servent à encadrer les activités de ces organismes pour assurer une gouvernance transparente et responsable.

En vertu de l'écrit de Zouad Rajaa (2011)

En Algérie, nous avons considéré le découpage administratif en commune, daïras et wilayas comme forme de collectivité territoriale et des entités qui ont des lois spécifiques qui définissent les acteurs et leurs missions. Cette définition indique la façon d'organiser les différentes entités territoriales spécifiquement en Algérie dont les communes sont les petites unités, les daïras est un regroupement de plusieurs communes, et les wilayas sont des regroupements des daïras.

Selon Sellami Asma (2016)

Les communautés territoriales sont considérées comme des entités civiles autonomes qui possèdent leurs propres ressources et revenus. Elles jouent un rôle essentiel en établissant un lien entre le gouvernement et les citoyens, et en fournissant des services d'infrastructures pour le développement des communautés locales. Cela veut dire que ces collectivités territoriales sont autonomes et gèrent leurs propres revenus afin de pouvoir prendre des décisions qui répondent aux besoins de leur communauté spécifique. Donc, Cela leur donne également la possibilité de ne pas dépendre uniquement du gouvernement central pour leur soutien financier en vue de créer un environnement propice à la croissance et à l'amélioration de la qualité de vie des résidents.

D'une manière opératoire, à la mairie cela se traduit par la mise en place de politiques et de services pour répondre aux besoins des habitants, tels que l'urbanisme, la gestion

Analyse conceptuelle

des écoles, la voirie, les services sociaux, communication avec les citoyens et les informant des décisions prises et en favorisant leur participation à la vie locale.

c) La responsabilité sociale d'entreprise

Selon Peeters Anne (2004)

La RSE selon la commission européenne correspond à l'engagement volontaire des entreprises à prendre en compte les aspects sociaux, environnementaux dans leurs activités et leurs relations avec les parties prenantes. C'est une approche qui gagne en importance et de plus en plus adoptée par des organisations du monde entier.

D'après Vermeulin Fredric et Vermeulin Christian (2012)

La RSE, ou la responsabilité environnementale, désigne la RS des entreprises et des organismes, qu'elle soit du secteur marchand ou non marchand, privés au public. Toutefois il convient de noter que l'appellation peut se varier selon les sources et les réseaux parfois appelée responsabilité sociale d'organisation (RSO) pour les organisations de manière plus générale. Cela signifie que les organisations en générale tant les organisations privées que les organisations publiques doivent promouvoir des pratiques durables et éthiques pour le bien-être collectif.

Conformément à l'article de Lahrech Taheret Chetabi kenza (2016)

La RSE déduite lorsque les institutions prennent en compte les problèmes qui vont au-delà de leurs missions économiques, techniques et juridiques, et qu'elles apportent des réponses qui dépassent les exigences légales. Autrement dit, la RSE commence lorsque les instructions s'engagent activement à contribuer au bien-être de la société dans son ensemble. Il s'agit donc d'aller au-delà du strict minimum imposé par la loi pour avoir un impact positif plus large.

En pratique, la RSE dans le cas de la municipalité se réfère aux actions et aux engagements pris par la mairie pour contribuer au bien-être de la communauté et à la durabilité environnementale. Cela inclut des initiatives visant à promouvoir l'inclusion sociale, soutenir les projets locaux. La RSE de la mairie vise à créer un impact positif sur la société et à répondre aux attentes des habitants.

Analyse conceptuelle

§ Les dimensions et les indicateurs de recherche

Concepts	Dimension	Indicateur
RSE	-Sociale	-Degré de bien-être des citoyens. -Favoriser la solidarité véritable. -Promouvoir l'éducation et la formation pour tous. -L'engagement dans des actions de RS envers la communauté.
	- Environnementale	-Mettre en place des pratiques de réduction des déchets. -Favoriser la conservation des ressources naturelles. -Mettre en œuvre des programmes de sensibilisation. -Mettre en place des actions de protection animale.
	-Gouvernance	-Assurer la transparence dans la prise des décisions Légales. -Prévenir et combattre la corruption pour une responsabilité financière meilleure. -Respecter les droits d'Homme. -Prévisibilité des changements de pouvoir.
	-Economique	-Taux de la croissance économique. -Développement des infrastructures. - Taux d'emplois local.
	-Ethique	-La lutte contre la discrimination. -Soutenir et aider tous ce qui est dans le besoin. -Agir d'une manière responsable envers les autres et l'environnement. -Justice et respect de la vie privé des gens.
COMMUNICATION TERRITORIALE	-Informative	-Diffuser des informations claires et précises sur les programmes et les services offerts. -Assurer la cohérence entre les paroles et les actes. -Assurer la disponibilité des supports d'informations variées, et la régulation dans la diffusion d'informations mises à jour.
	-Participative	-collaboration et travail d'équipe entre les acteurs et les parties prenantes. -Taux de satisfaction des participants. -Nombre des réunions organisés. -Nombre de consultations publiques organisées pour recueillir les opinions et les idées des parties concernées dans le processus décisionnel et lors des réunions publics.
	-Symbolique	-Utilisations des symboles et métaphores dans la communication pour transmettre des valeurs importantes. -des initiatives de promotion de la diversité linguistique et de préservation de patrimoine. -Les événements culturels et artistiques organisés.
Collective territoriale	-Communes -Wilayas -Daïras	-Nombre d'habitant. -Superficie. -L'équipe municipale. -Nombre des grandes villes qu'elle contient.

⌘ Les études antérieures

Pour mener une étude d'une manière rigoureuse, il est essentiel de consulter des travaux de références liés à notre sujet de recherche. En effet, nous avons soigneusement sélectionnés nos lectures afin de déterminer notre travail de manière valide et acquérir une base théorique solide en examinant les études précédentes.

Première étude

La première étude antérieure que nous allons aborder c'est l'article intitulé « *la responsabilité sociale d'entreprise (RSE en Algérie entre promesse et réalisation : Proposition d'un modèle pour sa concrétisation* » écrit par Mecif Khaled et publié en 2018 dans la revue des sciences humaines, numéro 9 avec des pages allant de 63 à 71.

D'ailleurs, cette étude vise à démontrer l'importance de la RSA en Algérie en examinant la situation actuelle et en proposant un modèle basé sur La norme ISO 26000 adoptée au contexte et à la réglementation algérienne. En effet, les conclusions de cette étude ont abouti à l'établissement d'une entité globale qui collabore avec les entreprises, des ONG et des autres autorités locales en Algérie. Cela montre que cette étude a eu un impact concret en favorisant la collaboration entre ces différentes entités.

Ainsi, en utilisant cet article comme étude antérieure nous pouvant bénéficier d'une base solide pour étayer nos propres conclusions. Le fait qu'il traite les différents aspects de la RSE en Algérie, abordant les conditions, les conséquences et les conseils toutes en proposant une organisation spécifique pour la RSE. De plus, il explore Le contexte et le volet stratégique de l'organisation RSE. En effet, cela apporte une perspective complète à notre recherche.

⌘ Deuxième étude

La deuxième étude antérieure que nous allons noter est l'article de Nouri Mériem intitulé « *la communication locale en Algérie* » (الاتصال المحلي في الجزائر كآلية لدعم التنمية المحلي) en tant que mécanisme de soutien de développement local. Cet article a été publié dans le journal algérien de la sécurité humaine en 2020, vol 6 et numéros 1 avec des pages allant de 430 à 448.

Donc, la problématique de cette recherche porte sur la réalité de la communication locale en Algérie. Comme l'auteur de cet article la mentionnée, que malgré l'importance

Analyse conceptuelle

de la communication locale en Algérie nous constatons des problèmes tels que la corruption, le manque de participation citoyenne et la bureaucratie. Ainsi, il est nécessaire de revoir la politique de la communication pour favoriser le développement local.

D'ailleurs, cet article est divisé en deux parties. Ainsi, le premier axe aborde la communication locale en définissant son importance, ses fonctions, ses objectifs, ses moyens et ses mécanismes. Or, Le deuxième axe examine la réalité de la communication locale en Algérie, en concentrant sur les groupes locaux. Comme conclusion par la suite, elle a souligné les raisons de l'échec de la communication locale en Algérie, notamment le manque d'intérêt des autorités et le besoin de volonté publiques pour promouvoir une communication efficace. Comme elle souligne également l'importance de la participation citoyenne, des médias, des associations et de la société civile dans le processus de communication locale et de mettre en place des mécanismes juridiques appropriés avec une adoption d'une approche d'une bonne gouvernance locale. Il est possible de réduire l'écart entre les citoyens et l'administration locale et favoriser la réalisation des projets de développement.

Enfin, cette étude a été choisie comme étude antérieure car elle aborde directement notre première variable importante qui est la communication territoriale. En comprenant les informations dans cet article, nous pouvons tirer des renseignements précieux pour orienter notre recherche et avoir une compréhension approfondie sur la communication locale en Algérie.

⌘ Troisième étude

Comme troisième étude, nous allons évoquer l'article « *la responsabilité sociale des collectivités territoriales : Réflexion sur l'expérience de la communication urbaine de Tétouan Maroc* ». De Mbarki Mohamed Amine et El-Hamouri Hassane, publié en 2011 dans la revue marocaine de la gestion et d'économie, numéro 4 avec des pages allant de 69 A 84.

Cette étude est pour finalité d'examiner comment les collectivités territoriales peuvent prendre en compte les enjeux économiques, sociaux et environnementaux en intégrant la RS dans l'organisation. L'accent donc est mise sur les avantages que cette approche peut apporter à la collectivité territoriale dans son ensemble.

Les auteurs de cette étude ont fixé trois questions de recherche afin d'atteindre leurs objectifs :

Analyse conceptuelle

1. Est-ce suffisant de se lancer dans un processus de décentralisation pour prévenir au DD dans la gestion publique ?
2. Quelle est la responsabilité sociale et environnementale des acteurs opèrent dans la commune urbaine de Tétouan Maroc ?
3. Comment peut-on approcher les discours des réalités à la pratique des collectivités territoriales ?

Afin de répondre à ces questions les deux auteurs se concentrent sur quatre acteurs : les pouvoirs publics, les citoyens et les associations de la société civile, les entreprises et les scientifiques. Ils analysent comment ces acteurs interagissent et contribuent dans le cadre spécifique de cette étude.

Les deux auteurs abordent ainsi, des concepts clés tels que ; la responsabilité sociale d'organisation (RSO) la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) et l'ISO 26000. Ils explorent également la décentralisation et le nouveau management public, ainsi que la responsabilité sociale des collectivités territoriales. Donc, ils réfléchissent à la situation de la commune de Tétouan spécifiques en utilisant des exemples concrets, comme nous l'avons déjà mentionné. En conclusion, ils soulignent l'importance de continuer à étudier la RSO, de mesurer ces impacts et de comprendre que les organisations adoptent différents comportements envers la RSO, que ce soit par continuité, opportunisme, ou obligation. Ils mettent donc en évidence que cette responsabilité ne devrait pas être utilisée comme une fin en soi ni d'une manière occasionnelle.

En utilisant cette étude antérieure, nous avons renforcé notre recherche en bénéficiant des informations et des réflexions déjà effectuées sur la RS des collectivités territoriales et la norme ISO 26000. Sans oublier son cas concret, le fait qu'elle se concentre sur la commune de Tétouan en utilisant des exemples réels comme les pouvoirs publics qui correspondent à notre choix de lieu de stages.

⌘ Quatrième étude

Pour notre quatrième étude, nous nous appuyerons sur la thèse de Chassagne Julie intitulée « *responsabilité sociale d'entreprise et gestion des résultats* » : une étude européenne réalisée en 2020.

Comme notre recherche se focalise sur la communication territoriale et la RSE, nous tireront plutôt des informations pertinentes en lien avec la RSE qui est notre deuxième variable d'étude. Nous ne citons donc pas les résultats liés à cette variable né les conclusions de cette

Analyse conceptuelle

thèse. Car elle cherche à établir les liens entre la RSE et la gestion des résultats. En conséquence nous avons été particulièrement intéressés par les théories de la RSE citée dans cette thèse.

En conclusion, cette étude a joué un rôle clé en nous aidant à identifier la pertinence de la théorie de la citoyenneté d'entreprise pour notre recherche. Cela démontre que nous avons fait un choix éclairé sur des bases solides.

En somme, ces études antérieures ont été un guide précieux pour notre recherche. Elles nous ont aidés à développer nos idées, à formuler correctement notre étude et à comprendre l'état actuel des connaissances sur nos variables. Nous avons été attentives à sélectionner des études pertinentes, récentes et fiables, tel que les articles académiques et des thèses scientifiques et ouvrages. Cela nous a permis d'avoir des informations valides et de qualité pour notre recherche.



chapitre II :

Démarche méthodologique

⌘ Approche théorique et méthodologique

✚ La méthode de la recherche

Pour ce qui est de la méthode de construction de corpus de notre étude, nous avons principalement optés pour une approche qualitative.

Compte tenu du caractère exploratoire de notre recherche et en raison de notre choix d'étudier les acteurs territoriaux ainsi que de mener une recherche de proximité, nous allons baser sur des entretiens et des observations directes afin de bien comprendre comment la commune d'El Kseur en tant que lieu de notre stage pratique, elle met en œuvre ses actions sociales et comment elles communiquent sur eux. De ce fait, en utilisant cette méthode nous seront en mesure d'examiner en détail les différentes dimensions de notre thème, car elle se présente comme une méthode d'analyse approfondie et de compréhension le fait que dans notre recherche nous privilégions la qualité plutôt que la quantité.

En somme, la pertinence de cette méthode pour notre recherche est soutenue par les propos de Dumez Hervé (2016), selon lui, cette approche permet de mettre en évidence et analyser les intentions, les discours, les actions et les interactions des acteurs. C'est donc une confirmation fiable du choix de cette méthode.

✚ Théorie de la recherche

Sélectionner une théorie appropriée est essentielle pour une meilleure compréhension et interprétation de notre sujet d'étude.

Après avoir examiné différentes études antérieures, nous avons trouvé la thèse de Chasagne Julie (2020), qui cite quatre théories de la RSE qui sont d'après elle synthétiser par Mélé (2008), elle inclut « *la performance sociale* », « *la théorie des parties prenantes* », « *la théorie de la valeur actionnarial* » et « *la théorie de la citoyenneté d'entreprise* ». En effet, dans notre recherche nous avons décidés de mettre en avant la théorie de la citoyenneté d'entreprise.

Ainsi, d'après nos recherches approfondies, il y a des sources qui considèrent la RSE et la citoyenneté d'entreprises comme synonymes, comme le cas de Lépineux François (2010), qui soutient cette idée. (**Voire la figure numéro 6**).Par ailleurs, l'article de Gara-Bachourian Emna et Gaha Chicha (2009), éclairent effectivement ce point en fournissant des arguments solides dites par divers auteurs que « *la RSE et la citoyenneté d'entreprises sont deux faces d'une même médaille* ».De plus, les auteurs de cet article ont ajoutés que la RSE se réfère aux

Démarche méthodologique

principes théoriques qui guident les actions des entreprises, tandis que la citoyenneté d'entreprise représente les comportements concrets qui démontrent ses responsabilités. D'après cela nous déduisons que ces deux concepts sont étroitement liés et se focalisent sur le bien-être de la société et l'environnement, mais malgré cela il existe une légère différence entre les deux, car la RSE est la vision globale et citoyenneté d'entreprises et la mise en pratique de cette vision. D'ailleurs, l'objectif de notre étude est d'explorer comment les collectivités territoriales agissent en mettant en œuvre leurs pratiques et leurs communications afin d'opérer comme un bon citoyen, la théorie de la citoyenneté d'entreprise exprime précisément cela.

En conséquence, d'après l'article de Gara-Bachourdien Emna et Gaha Chicha (2009), l'expression de citoyenneté d'entreprises également connue sous le terme anglais « *good Citizen* » qui a été développé par des entreprises multinationales pour contrer leur déracinement en s'impliquant d'avantage dans la société. Ainsi, la création de cette expression par des entreprises multinationales souligne l'importance de cette théorie qui permet à ces entreprises de maintenir leur présence et de renforcer leur image en s'appliquant activement dans la société. En supplément, en mettant l'accent sur les propos de Chassagne (2020), nous déduisons que cette théorie s'inspire de la science politique où la notion de la citoyenneté d'entreprise implique des devoirs et des droits au sein d'une communauté. Cela indique que chaque citoyen a des responsabilités envers la société dans laquelle il vit, tout en ayant le droit de bénéficier de certains avantages et protections. Donc, même les entreprises comme les individus ont des responsabilités envers la société mais elle se défait de celle des individus en raison de sa nature juridique et ses objectifs.

Dans ce contexte, comme Bourehli Karima (2023), la mentionnée, la citoyenneté d'entreprise n'est pas un statut ou une position instantanée. Selon elle c'est un processus en constante évolution qui nécessite des conditions favorables et l'application des principes et des règles au sein des institutions afin de concrétiser le concept de la citoyenneté, cela varie d'un pays à un autre en fonction des valeurs sociales et culturelles. De plus, l'auteure a également ajoutée que la transformation des entreprises en acteurs citoyens a donné lieu à la création des institutions qui soutiennent la société en mettant en pratique les valeurs de la citoyenneté notamment dans le domaine social. Ces institutions sont souvent désignées sous le terme « *institution durable* » le fait que sont axées sur la promotion de bien-être à long terme.

En outre, selon l'article de Laib Abd El-Rahman (2015), la citoyenneté d'entreprise peut être définie comme le fait de consacrer du temps et des efforts à tous les niveaux de l'entreprise

Démarche méthodologique

afin d'améliorer les conditions des communautés dans lesquelles elle opère et de travailler selon les principes de transparence et de responsabilité. Cela inclut également la production des biens et des services de haute qualité et sûrs.

Quant à la publication de Marie Pauline (2022), l'entreprise citoyenne est une nouvelle vision de l'entreprise qui vise un fonctionnement plus démocratique en prenant en compte les considérations environnementales et sociales dont elles essayant d'accorder une importance équivalente à l'intérêt général et aussi à son propre intérêt. Donc, nous concluons d'après cela que l'émergence de l'entreprise citoyenne représente une nouvelle approche responsable importante.

Enfin, pour renforcer notre recherche et soutenir notre choix de théorie choisie, nous allons appliquer les idées de la citoyenneté d'entreprise à la pierre angulaire de la hiérarchie de l'administration publique, qui est la commune d'El-kseur. Cela permettra de consolider sa légitimité et de franchir une étape importante dans l'affirmation de son rôle et de sa place dans la société.

Techniques de collecte des données

Selon Paillé Pierre et Mucchielli Alex (2016), la recherche en Sciences Humaines et Sociales (SHS) est une véritable aventure. En tenant compte de cela, nous pouvons conclure que nous discutons des différentes opportunités qui se présentent sur le terrain. Nous faisons ainsi, référence aux possibilités de collecter des données concrètes et de vivre des expériences enrichissantes lors de notre formation pratique.

De plus, en raison de la méthode que nous avons choisie, nous sommes obligés d'utiliser des méthodes de collecte des données aussi qualitatives. En effet, les techniques que nous avons déployées incluent l'observation participative directe ainsi que l'entretien (**Annexe N° 2,3**)

D'abord, en apportant l'observation directe, nous aurons l'opportunité de nous immerger activement dans la vie des employés de la commune d'El-kseur.

Cela nous permettra de mieux comprendre comment cette commune communique sa RSE en observant attentivement les différentes manifestations, pratiques, relations, discours et actions de cette dernière.

Démarche méthodologique

En outre, nous avons aussi optés pour l'entretien semi directif afin de pouvoir obtenir des éléments nuancés de la part de notre échantillon. Ce type d'entretien défini par Raymond kevi est Luc Van (1995), comme entretien qui se situe entre un entretien entièrement ouvert et un entretien fortement dirigé. Il nous permettra ainsi de poser un certain nombre de questions précises tout en laissant de la place à des réponses plus spontanées et approfondies.

Par ailleurs, nous avons structurés notre entretien en utilisant trois axes principaux. Le premier concerne les données générales des interviewés. Le deuxième sur le volet communicationnel dans l'APC d'El- Kseur. Le troisième aborde la RSE de cette APC.

Tout compte fait, nous avons utilisé ces deux techniques conjointement afin de fournir une compréhension plus approfondie et rigoureuse, recueillir des informations fiables et nuancer, ainsi que d'avoir une perspective plus complète du fait social étudié.

⌘ Champs d'études et d'analyses (échantillonnages)

En vue de définir clairement le champ d'analyse expérimental dans le cadre spatio-temporel, il est essentiel de déterminer la population d'études afin d'obtenir des résultats fiables tout en étant plus pratiques à collecter et à analyser.

Alors pour notre étude sur la RSE dans la communication des acteurs territoriaux notre population mère sera composée des employés de service sociale et service d'hygiène en tout il y a 13 personnes

Après avoir identifié notre population mère, nous avons choisi un sous ensemble de cette dernière qui représente un petit nombre sélectionné pour être interrogés, qu'il s'agit de six employés et deux élus.

Ainsi, pour cet échantillonnage par choix raisonné dite échantillonnage typique, nous avons sélectionnés des individus qui ont un lien fort avec notre étude et qui sont les plus susceptibles de répondre à nos questions grâce à leur poste clé, leur disponibilité et leur expertise. A partir de ça et en dépit de la taille réduite de notre échantillon, notre approche d'échantillonnage par choix raisonné nous permet d'obtenir des données significatives et pertinentes pour notre étude. Les critères spécifiques que nous avons pris en considération garantissant une représentation adéquate des caractéristiques liées à nos objectifs de recherche. D'ailleurs notre but et nos moyens justifient notre choix.

Démarche méthodologique

En somme, la définition claire de la population mère, de l'échantillon et de la méthode de l'échantillonnage joue un rôle crucial afin de garantir la validité et la fiabilité des conclusions durant l'étude.



Le cadre théorique



chapitre I :

***La communication territoriale une
approche stratégique pour renforcer
l'identité et la cohésion des territoires***

Chapitre 1 : La communication territoriale : Une approche stratégique pour l'identité des territoires

Section 1 : Communication territoriale : définition, évolution historique et enjeux contemporains

Préambule

Ce que reflète la communication territoriale ? Lorsque nous entrons dans la logique des définitions, l'histoire et l'importance de cette communication, nous pouvons mieux saisir les spécificités et les enjeux de cette forme de communication qui se distingue de la communication publique où marketing, quand nous travaillons sur un territoire déterminé.

☞ Appréhender le sens de la communication territoriale

Vu les recherches qui traitent le sujet de la communication territoriale nous extrapolons que la littérature sur cette communication est profondément marquée par une sorte d'une dispersion conceptuelle. D'après Awono richard (2015), la communication territoriale se caractérise par la diversité de ses termes et la flexibilité de ses limites. Ce domaine est connu sous plusieurs noms différents, tels que : la communication territoriale, la communication locale, la communication publique territoriale, la communication municipale, les informations municipales et les informations locales comme le rajoute l'auteur.

Figure 1 : Les Synonymes de la Communication Territoriale



Conçu par l'auteur à partir de l'article d'Awono Richard 2015

Chapitre 1 : La communication territoriale : Une approche stratégique pour l'identité des territoires

Ensuite, nous nous référons à ce qui a été dit dans l'article Maaroufi Abdelkader, Merzaq Ikhlas et Mmokhtari Nour El- Houda (2019), la communication territoriale est l'émission de message par les autorités publiques afin de se présenter sous un jour favorable auprès de leur citoyens et autres entités.

En outre, d'après Belouahed Fatima Zahra, Benjamea Nouridine et Bushahdan Thabet (2019), La communication territoriale est un processus dirigé, géré et planifié par un groupe compétant et conscient, qui comprennent bien les objectifs de la communication sociétaux à atteindre. Par ailleurs, ces auteurs affirment qu'il y a ceux qui la considère comme un ensemble d'actions et d'activités à dimensions locales et territoriales, selon des directives générales pour atteindre des objectifs prédéterminés qui visent principalement à lier les membres de la société entre eux.

En somme, d'après les définitions précédentes nous concluons que la communication territoriale est un type de communication qui vise à améliorer les services publics et à offrir un cadre de vie de qualité à la population locale afin de favoriser un développement durable de la communauté, en se basant sur une stratégie bien définie pour être efficace.

⌘ L'histoire de la communication territoriale

L'histoire de la communication territoriale ne serait se rencontrer dans son intégralité dans ce présent travail. De ce fait, nous avons choisi de nous focaliser sur ce que nous paraît plus pertinent.

Sur la base des travaux d'Emiline Peyson (2017), et de Manon Élisabeth (2018), la notion de la communication territoriale est apparue dans l'hexagone, et les années quatre-vingt ont été une décennie déterminante le fait qu'elle a vu naître la communication dont nous parlons.

D'ailleurs, conformément à Manon (2018), la loi de la décentralisation a permis la création des collectivités territoriales, des conseils élus locaux et régionaux sous leurs diverses formes. Par ailleurs, Grâce à cette loi que l'histoire de cette communication a été marquée par des changements significatifs, la raison pour laquelle les collectivités territoriales sont devenues des acteurs importants de la vie publique. Elle n'a également souligné que la concurrence entre les acteurs peut être accentuée sur cette loi prévue, afin de se démarquer les uns des autres.

Chapitre 1 : La communication territoriale : Une approche stratégique pour l'identité des territoires

En conséquent, d'après les propos de l'auteure précédente, nous pouvons déduire que ces acteurs locaux ont été dans l'obligation de communiquer afin de se faire connaître et à se positionner par rapport aux autres collectivités. Étant donné que grâce à cette communication qu'elles peuvent recueillir des commentaires et des idées pour améliorer la qualité de vie de leurs citoyens, favoriser la collaboration sur leurs projets, développer leur économie locale ainsi que la bonne gestion de leurs territoires.

Ainsi selon Payson (2017), Le terme communication territoriale est devenu plus pertinent pour décrire la situation actuelle que la communication communale précédemment utilisée. Cette communication territoriale englobe les différentes parties d'un territoire plus large, pas seulement les habitants et les autorités afin d'améliorer la qualité de vie des citoyens.

En outre, la communication territoriale au gré du colloque international de l'université Mohamed. V de Rebat Maroc (2019), est un domaine important qui englobe de différents aspects de la communication notamment la communication sociale, publique et politique. À partir de cela nous concluons que les acteurs impliquent de communiquer avec les membres de la société ce qui relève de la communication sociale. Ensuite, elle implique la communication avec les parties prenantes ce qui relève de la communication publique. Enfin, elle implique de favoriser la participation citoyenne à la vie de la communauté, qui relève de la communication politique. Elle est donc un domaine qui prend en compte les enjeux sociaux, politiques et publics. Cela est particulièrement important pendant la décentralisation car il permet de renforcer l'existence des communautés et de les aider à se développer.

Par ailleurs, du contexte actuel, nous percevons le grand changement qui est survenu. Conséquemment, les avancées technologiques et l'utilisation d'internet ont radicalement altéré la façon dont les gens pensent, communiquent et interagissent. En effet, cela est dû à la multiplication des canaux et modèles de communication qui permettent aux individus de prendre des mesures pour atteindre leurs objectifs. Par conséquent, cela est différent de l'attitude plus résignée que nous pouvons observer auparavant.

En guise de conclusion, une variété des chercheurs a confirmé le manque de recherche sur la communication territoriale, parmi lesquels figurent Kheloui Nassima et de Daoudi Salah. (2012), en disant que le nombre de recherches dans ce domaine reste faible plus particulièrement en Algérie. Dauvin Pascal (2015), de son côté confirme que cette privation résulte de fait que les chercheurs se concentrent principalement sur les projets ou plans stratégiques, plutôt que

Chapitre 1 : La communication territoriale : Une approche stratégique pour l'identité des territoires

sur les aspects pratiques de la communication territoriale, ce qui mène à une absence de traitement direct de cette dernière et à une description incomplète de ses enjeux. En somme, nous extrapolons que la publication sur ce sujet n'est pas très connue car la revue de littérature récente en contient peu.

⌘ La communication territoriale, un vecteur de développement pour les territoires

Un territoire qui gagne doit être attractif, dynamique et innovant, ainsi que capable de s'adapter aux évolutions et aux défis de monde contemporain, notamment réinventer et se projeter vers l'avenir afin d'affirmer ses forces et mettre en valeur ses avantages. Cela par suite, la communication territoriale optimale qui revêt d'une importance capitale. En effet, nous pouvons synthétiser les idées clés que Kheloui Nassima et Daoudi Salah (2012), Christophe Czaika (2014), et Dauvin Pascal (2015), ont soulevées :

D'après ces auteurs la communication territoriale est importante pour renforcer le sentiment d'appartenance et l'identité des habitants d'un territoire. De plus, elle facilite la coordination des actions et des projets entre les différents acteurs locaux tel que : les élus, les entreprises, les associations et les citoyens et enfin elle contribue à l'amélioration de l'image et la réputation de territoire, ce qui peut avoir des effets positifs sur son attractivité et son développement économique.

Autrement dit, les auteurs évoqués, ont été d'accord sur le fait que la communication territoriale « anime le territoire » et « valorise la vie locale » cela par des activités culturelles sportives ou sociales pour renforcer le lien social pour renforcer le lien social et la convivialité entre les habitants. « Promotion de territoire » en valorisant ses atouts en vue d'attirer les visiteurs ou les investisseurs dans la région. « Mise en disposition des services » peut inclure la mise en place d'infrastructures et des services publics pour répondre aux besoins de la population et veiller à les faire mieux comprendre leurs devoirs et droits pour qu'ils puissent être informés et conscients de leurs responsabilités envers la société. « Défendre l'environnement » et « favoriser les logiques locales » par le biais d'utilisation de toute ressource qui permet de préserver la qualité de vie des citoyens et encourager les initiatives locales qui sont propres à un territoire ou une communauté.

Chapitre 1 : La communication territoriale : Une approche stratégique pour l'identité des territoires

De surcroît, ces auteurs ont souligné aussi des points liés à la participation et à l'engagement des citoyens dans la vie de leurs communautés et à la diffusion d'informations pertinentes : « *Mission citoyenne* » et « *mission sociétale* » peuvent inclure des actions pour impliquer les citoyens dans la prise des décisions ou dans la réalisation des projets d'intérêt général. « *Rupture de l'isolement* », concernant les activités et les initiatives pour aider les personnes vulnérables à se sentir intégrées et à participer activement à la vie locale. « *Information citoyenne* » et « *l'information publique* » peuvent inclure la diffusion des données et des nouvelles fiables et utiles pour les citoyens, cela met l'accent sur la mission interne aussi qui peut être un levier de performance pour chaque organisation en créant un environnement de travail positif pour que les employés se sentent valoriser et impliquer dans les projets de l'organisation. Ce qui peut être positif sur leurs productivités et leurs engagements.

En somme, tous les points signalés indiquent clairement l'importance de cette communication. En conséquence, ce là confirme que sur la base des raisons évoquées précédemment la communication territoriale est un enjeu majeur pour le développement des territoires. Ainsi Payson (2016), indique que « *cette communication ne cherche pas à donner envie à acheter un bien tangible mais donne envie de s'intéresser au territoire en question* ». Cela signifie que cette communication consiste à promouvoir et à calibrer les aspects uniques et positifs de la vie dans une communauté locale.

Chapitre 1 : La communication territoriale : Une approche stratégique pour l'identité des territoires

Figure 2 : l'importance de communication territoriale



Rupture de l'isolement



Valoriser la vie locale
Promouvoir et animer le territoire



Information citoyenne
Information publique



Mission interne levier de performance



Mission citoyenne
Mission sociétale



Favoriser les logiques locales et mise en disposition des services



Protection de l'environnement

Source : Conçu par l'auteur sur la base des études antérieures citées sur ce point

Chapitre 1 : La communication territoriale : Une approche stratégique pour l'identité des territoires

Section 2 : cadre conceptuel des organisations territoriales.

Préambule

La décentralisation est un outil puissant pour renforcer la gouvernance locale et améliorer la présentation des services publics. Elle permet également de renforcer la résilience et la durabilité des communautés. Chaque pays doit donc s'efforcer de mettre en œuvre et de promouvoir cette approche en fonction de sa situation et de son environnement. En effet, les acteurs territoriaux jouent un rôle clé dans la mise en place de cette approche, qui permet une meilleure prise en charge des besoins locaux. Pour ça, dans cette section nous allons examiner qui sont ces acteurs, et quel est leurs rôles ?

∅ Signification des collectivités territoriales

Les groupes locaux jouent un rôle clé dans le développement local grâce aux compétences qu'ils ont acquises. Etant donné leurs importances, il est crucial de définir c'est quoi la collectivité territoriale en vue d'élaborer une définition globale.

À ce titre Thoumelou (2011), a déclaré que les collectivités territoriales peuvent être définies comme des entités publiques autonomes ayant des compétences spécifiques confiées par la loi et gérer librement par des conseils élus. En effet, il est important de souligner dans cette définition que les collectivités territoriales ont une existence juridique distincte de leurs membres et peuvent agir en leurs noms. Le fait que la loi leurs donne une certaine autonomie et la capacité de prendre les décisions en fonction de leurs besoins locaux, car ces collectivités sont dirigées par des conseils élus, ce qui leurs confère une légitimité démocratique. Cela permet une participation citoyenne dont la gestion des affaires locales en exprimant leurs opinions.

Ensuite, en vue de réduire l'essentiel de la définition de Cros Roselle et Goutier Nicole (2001), nous pouvons dire que les collectivités territoriales sont des organismes publics qui ont trois caractéristiques principales : Des représentations élues par les citoyens pour défendre leurs intérêts locaux ; Les actions de ces organismes sont soumises à des règles de droit qui leurs imposent des obligations et des limites dans l'exercice de leurs compétences dans un territoire défini.

Chapitre 1 : La communication territoriale : Une approche stratégique pour l'identité des territoires

En outre, selon la définition de Ben Taïba Mahdia et Kheroubi Sofiane (2016), ne pouvons conclure que les collectivités territoriales ce sont des unités administratives qui sont toutes de même commission à un certain contrôle de la part de l'autorité principale.

Cependant, l'autorité centrale conserve la supervision des collectivités territoriales, ce qui signifie qu'elle peut intervenir si les collectivités locales ne respectent pas les lois et les réglementations établis, bien qu'elles aient leur indépendance financière et administrative vis-à-vis de cette autorité centrale.

En sus, en accord avec l'ouvrage « *les collectivités territoriales et la décentralisation* » (2011), les communes, les départements et les régions sont les trois niveaux des collectivités territoriales, chacun de ces niveaux a des compétences et des responsabilités spécifiques en matière de l'administration et des services publics.

Par ailleurs, nombreux sont qui ont à mal faire la différence entre les collectivités locales et les collectivités territoriales. Cependant, il est ignoré de la plupart que les deux expressions sont employées d'une manière interchangeable dans le langage courant pour désigner les mêmes entités administratives. Bien que la révision de 28 mars 2003 cité par Thoumelou (2011), ne concerne que la France, elle fournit des informations pertinentes sur l'utilisation des termes « *collectivités territoriales* », cela peut être utile pour comprendre comment ce terme est utilisé dans d'autre pays. En effet, cette révision a harmonisé la terminologie en utilisant uniquement le terme « *collectivités territoriales* », bien que le terme « *collectivités locales* » puisse encore être utilisé dans certains textes, la notion collectivités territoriales maintenant est la seule employée par la constitution, selon les dires de Thoumelou (2011).

Pour conclure, les approches variées des travaux sur la gouvernance reflètent La diversité de conceptions et définition des collectivités territoriales. Tout à fait, malgré cela elles ont toutes les mêmes finalités de décentralisation et d'autonomie locale de prendre des décisions et de gérer leurs affaires de manière indépendante, tout en étant contrôlées par l'état, en vue d'assurer la continuité des services publics sur l'ensemble du territoire bien défini géographiquement.

Chapitre 1 : La communication territoriale : Une approche stratégique pour l'identité des territoires

§ Le rôle des collectivités territoriales

Les collectivités territoriales sont un élément indispensable de l'administration public dans le monde entier, y compris en Algérie où elles sont considérées comme des acteurs clés pour la fourniture des services locaux et réalisation d'objectifs nombreux, en fonction publique territoriale (FTP).

Chaque auteur souligne l'importance des groupements sociaux en tant que pièces maîtresses pour l'exercice du pouvoir démocratique et la diminution de la charge administrative de l'état.

Philippe Eon (2011), affirme que les collectivités territoriales souhaitent promouvoir le développement durable, mais sont confrontés à des difficultés pour atteindre leurs buts. Elles ont l'ambition de mettre en place de nombreuses actions, mais manquent des ressources pour les réalisés toutes. Eon utilise une métaphore pour décrire la situation, en indiquant que les collectivités territoriales sont devant une valise trop petite pour contenir tous les vêtements qu'elles souhaitent y entasser comme nous l'avons déjà expliquée précédemment.

Par ailleurs, en examinant les différents buts et missions des collectivités territoriales dans l'article de Ben Taiba Mahdia et Kheroubi Sofiane, nous pouvons déduire le rôle de ces collectivités dans la gestion de la vie publique. En effet, le rôle de ces dernières peut être résumé comme suite :

En premier, les objectifs politiques sont liés aux mécanismes de l'administration locale, comme l'élection des chefs des conseils locaux et les schémas de travail. Ainsi, les parties politiques qui suivent ce principe peut avoir les sous objectifs suivants comme il le confirme les deux auteurs de l'article. « *Le rôle des communautés locales dans le soutien au développement local* » étude de cas municipalité Al- Afroun à Blida. Nous allons souligner donc l'assurance de la participation équitable qui signifie donner à tous les citoyens les mêmes chances de participer à la prise des décisions et de contribuer aux processus politiques locaux ; Promouvoir le pluralisme qui permet d'encourager la diversité des perspectives et d'opinions à travers les représentations par des leaders locaux de différents bords politiques ; Renforcer la démocratie locale ; augmenter la participation citoyenne dans la vie publique ; renforcer la relation entre l'état et les citoyens, établir des liens de solidarité entre les collectivités locales ; d'encourager les pratiques des gouvernances transparentes et responsables ; enfin, encourager les formations des

Chapitre 1 : La communication territoriale : Une approche stratégique pour l'identité des territoires

leaders locaux, en offrant l'opportunité de former ces leaders, les préparer à occuper des postes politiques plus importants au niveau national tel que : Les postes législatifs et exécutifs.

En deuxième lieu, les objectifs administratifs des collectivités territoriales selon les mêmes auteurs précédents, ont pour but d'améliorer les services et leurs performances, réduction des charges des organes administratifs centraux, la lutte contre les différents systèmes administratifs à une échelle locale, l'examen de la possibilité de généraliser ces systèmes et l'atteinte de l'efficacité administratif en particulier dans les aspects économiques urgents. Ce faisant l'administration centrale gouvernementale pour éliminer la bureaucratie et favoriser la concurrence entre les groupes locaux, bénéficient ainsi de leurs expériences.

Enfin, ces deux auteurs considèrent qu'il est important d'assurer les objectifs sociaux aussi, et ceci peut se traduire par une augmentation du niveau social et économique, une amélioration de la santé et de l'éducation, une réduction de la pollution de l'environnement et un accès facile aux services. Cela afin de développer les zones géographiques dont elles ont la responsabilité et répondre aux besoins des résidents locaux sans oublier la consolidation de leur confiance.

En outre, selon Lebecq Bruno (2000), les collectivités territoriales offrent trois types de services, chacun avec ses avantages distincts. Nous les résumons comme suite :

a) Services destinés aux ménager

L'état civil

Correspond aux informations relatives à l'identité d'une personne. Dont les compétences liées à l'état civil sont exercées par le maire qui assure l'enregistrement obligatoire des actes de naissances, de mariages et de décès. Ainsi que la gestion des funérailles, pompes funèbres et de cimetière.

Sécurité et la police

La sécurité et la police sont des compétences fondamentales qui contribuent à la protection des citoyens et de leurs biens, en collaboration avec les préfets ou de la gendarmerie. Ces compétences incluent la maîtrise de l'ordre public, la gestion des attroupements, la résolution des conflits, la promotion de la tranquillité publique et la prévention des comportements illégaux. S'entend tout ainsi bien à l'hygiène, de la sûreté, et la salubrité et de l'efficacité de passage.

Chapitre 1 : La communication territoriale : Une approche stratégique pour l'identité des territoires

La gestion de l'aménagement de l'espace urbaine

La gestion de l'aménagement urbaine selon lebecq est une tâche complexe qui implique la planification et la mise en œuvre des politiques publiques, visant à organiser et améliorer les aspects urbains. Elle inclut également l'entretien et la préservation du patrimoine public et privé, la construction et l'entretien de voirie et la préservation des espaces verts, des réseaux d'assainissement et de récupération d'eaux fluviales, la production d'eau potable, ainsi que la lutte contre les risques naturels.

La gestion de l'aménagement de l'espace rural

Il consiste selon l'auteur à planifier et organiser l'usage des territoires ruraux en fonction des besoins et des ressources disponibles. Elle vise à maintenir l'égalité environnementale et à aider à l'équipement des zones rurales, tel que la réalisation de remembrement ou l'électrification des terrains ruraux...Etc.

L'action en faveur de la Jeunesse

Elle a pour but d'aider les jeunes dans leur développement personnel, social et professionnel. Elle consiste notamment à proposer des loyers sociaux et des équipements intérieurs, ce qui fait partie des dépenses obligatoires. Elle peut également d'offrir des activités et des loisirs optionnels tels que des colonies de vacances. Etc.

L'action sociale

L'histoire des politiques d'action sociale remonte au siècle dernier où elles ont été mises en place pour lutter contre la pauvreté, le vagabondage et l'indigence. Ces politiques ont évolué pour intégrer de nombreux enjeux sociaux comme il l'indique l'auteur, tels que les modes de gardes pour les enfants, l'organisation d'activités de loisirs, des voyages et des logements ainsi que la restauration à domicile ou en foyer pour les personnes âgées ou handicapées. L'aide sociale s'adresse généralement à tous les catégories de population et il peut prendre la forme des bons d'alimentation, des repas ou d'autres formes d'aides d'urgence.

Chapitre 1 : La communication territoriale : Une approche stratégique pour l'identité des territoires

L'action culturelle

Est une initiative qui vise à promouvoir la culture et l'art tout en favorisant l'accès à la culture pour tous. Stimulant ainsi la créativité et l'innovation tout en renforçant les liens sociaux et la cohésion communautaire, et la richesse du patrimoine de la collectivité qui se reflète dans la variété des services proposés.

L'action sportive

L'offre des services des administrations en matière de sport est traditionnellement élevée, allant de la mise à disposition des stades, piscines, cours de terrain, terrains de jeu et aires de roller jusqu'aux aides financières et logistiques destinées aux clubs sportifs. L'objectif est de promouvoir l'accès au bien-être des citoyens ainsi que de favoriser le développement sportif local.

L'action en faveur d'emplois

Les collectivités territoriales s'engagent à aider les citoyens à travers un travail ou à améliorer leurs situations professionnelles. Elle dispose souvent d'une liste d'offres d'emplois temporaires et de petits boulots. Ainsi, les personnes à la recherche d'emploi temporaire sont invitées à ce renseigné auprès de la mairie pour savoir si les offres sont disponibles.

Transports publics

Les collectivités territoriales peuvent jouer un rôle important dans la gestion du transport public. Elles peuvent fournir des autobus, des autocars, des services de transport interurbain et des services de transport scolaire en fonction des besoins locaux. Comme il le signale l'auteur que les collectivités territoriales sont souvent des grands pourvoyeurs des transports publics.

Formation professionnelle

Les collectivités territoriales pour aider leurs citoyens à s'améliorer professionnellement financent directement des organismes des fondations professionnelles telles que les centres de formation d'apprentis (CFA). Cette aide peut permettre aux travailleurs de perfectionner leur employabilité, de progresser dans leur carrière et de rester compétitifs sur le marché de l'emploi.

Chapitre 1 : La communication territoriale : Une approche stratégique pour l'identité des territoires

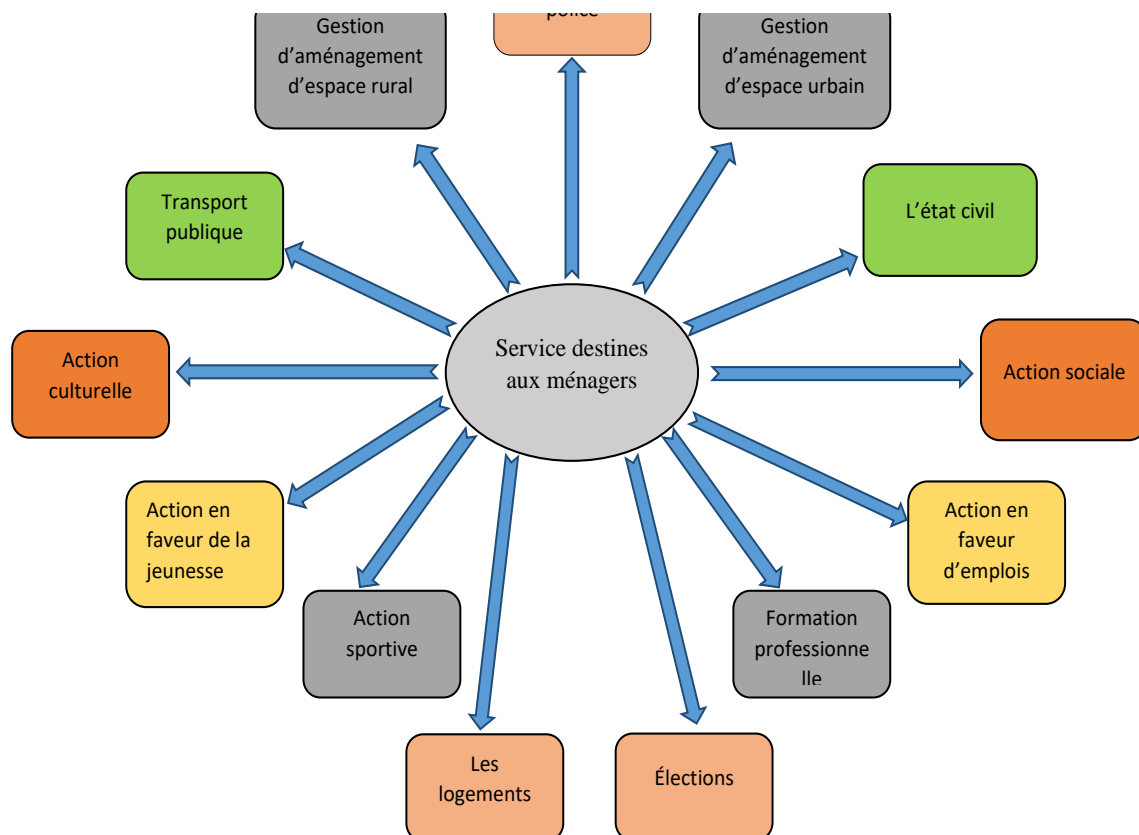
Les élections

Les élections sont une manière importante pour les citoyens de participer à la gestion de leur territoire et pour contribuer à la prise des décisions locales. En règle générale, les communes sont responsables de la tenue des listes électorales et de l'organisation des scrutins. Elles peuvent également avoir d'autres responsabilités telles que l'enseignement militaire, la délivrance de permis de chasse, l'autorisation de stationnement et l'imposition locale...EtC.

Les logements

Les collectivités territoriales sont responsables de la gestion de l'offre des logements. Elles travaillent par ailleurs à résoudre les problèmes d'attributions des logements en proposant une gamme variée de logements locatifs, allant des plus anciens aux plus modernes ainsi que les logements sociaux pour les personnes à faible revenu.

Figure 3 : Services destinés aux ménages



Conçu par l'auteur d'après l'ouvrage de Lebecq Bruno (2000)

Chapitre 1 : La communication territoriale : Une approche stratégique pour l'identité des territoires

b) Les services destinés aux entreprises

Les pratiques de développement local ont pour but de soutenir les petites et moyennes entreprises (PME), ainsi que les très petites entreprises. Or que, les grandes entreprises quant à elles bénéficient d'autres types de soutien de la part de l'état, tel que les primes d'aménagement du territoire, qui les encourage à investir dans les régions rurales ou défavoriser. En effet, Lebecq Bruno (2000), a cité trois types de services à cet égard qui sont :

L'action économique

L'action économique menée par les collectivités territoriales vise à renforcer l'attractivité de leur territoire en proposant des conditions d'accueil de qualité pour les entreprises, qui jouent un rôle important dans le développement local. D'ailleurs, Les collectivités offrent différents services à ces entreprises, notamment des apports financiers directs ou indirects, la mise à disposition des locaux en l'amélioration de l'infrastructure ferroviaire et routière. Elle propose également des services destinés aux familles des salariés et cherche à promouvoir leurs images grâce à des campagnes publicitaires et leurs participations à des salons professionnels.

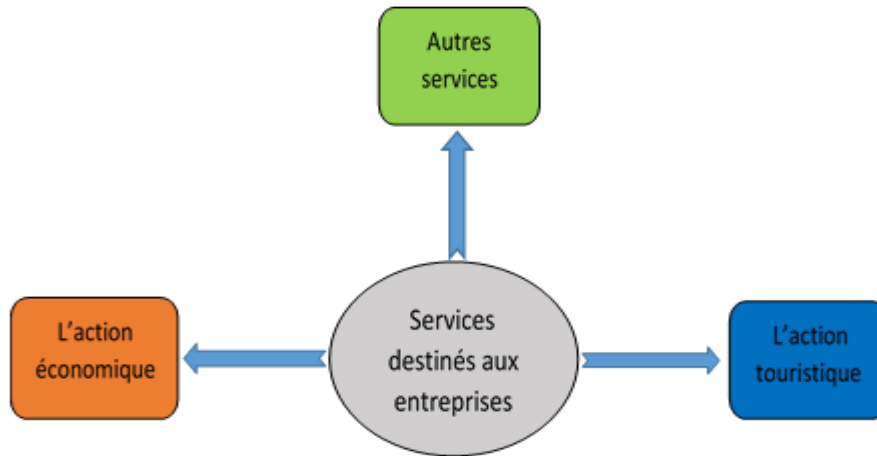
Actions touristiques

Les actions touristiques englobent les aspects culturels et économiques, ont pour objectif de développer l'industrie touristique d'une région. Elles incluent des services tels que les ventes de séjours, les randonnées destinées aux touristes. Ces actions selon l'auteur mentionné sont destinées principalement aux collectivités et aux entreprises locales du secteur touristique.

Autres services

L'auteur a identifié trois domaines de développement pour les acteurs territoriaux : les affaires maritimes, les affaires fluviales, la gestion forestière. En effet, les deux premiers secteurs ont pour cible les entreprises et les ménages, tandis que la gestion forestière vise principalement les collectivités territoriales elles-mêmes. C'est bien que cette dernière puisse être gérée par l'office national des forêts (ONF) ou une entreprise forestière si la commune n'a pas les moyens nécessaires pour s'en occuper.

Figure 4 : services destinés aux entreprises



Conçu par l'auteur d'après l'ouvrage de Lebecq Bruno (2000)

c) Service Produit Interne

Les collectivités territoriales ont la capacité d'offrir plusieurs services en interne en utilisant leurs propres ressources humaines et matérielles. Ces services peuvent être spécifiquement destinés à la gestion interne de l'administration elle-même. Nous basant sur les dires de Lebecq Bruno (2000), en mentionnant les services suivants :

✚ Service en faveur de personnel

Les services proposés par les collectivités territoriales varient largement en fonction de leurs destinataires : personnel ou citoyens. Elles mettent en place des services internes, tels que des formations professionnelles pour équiper leur personnel des nouveaux outils. D'ailleurs, pour communiquer efficacement avec les employés et les informer sur les politiques, programmes et événements, les collectivités territoriales utilisent des médias internes comme les journaux et les logiciels d'information. Enfin, elles peuvent aussi aider les personnes dans le besoin grâce à des programmes et initiatives, tels que nous l'avons indiquée plus tôt.

Chapitre 1 : La communication territoriale : Une approche stratégique pour l'identité des territoires

Les magasins, ateliers et garages

À fin de garantir la continuité des services publics, les collectivités territoriales trouvent nécessaire de prendre en charge la gestion directe des garages, atelier et magasins des pièces, même si cela témoigne d'un manque de confiance. Cette mesure vise à maintenir une qualité de service, en vue de satisfaire les citoyens et les motiver à participer à la vie politique de leurs territoires, par le bais de la maintenance des services dont les citoyens dépendent selon Bruno (2000).

Bureau de l'étude

Dans la plupart des communes, nous trouverons que dans leur travail, les directions régionales et les conseils locaux fournissent des services administratifs, des études économiques et des services sociaux aux citoyens. Toutefois, en raison de restrictions budgétaires, ces dépenses pourraient être réduites, ce qui pourrait limiter l'accès de certains citoyens à ses services. En effet, des compétences nécessaires pour répondre aux demandes en constante évolution de la vie publique, souvent implique la création des politiques publiques. Selon l'auteur, il est important de développer ces compétences pour maintenir une gestion publique efficace.

L'informatique

Les administrations locales ont encore un large chemin à parcourir pour atteindre le niveau nécessaire dans l'utilisation de l'informatique comme il l'indique Lebecqe, notamment pour la mise en place des systèmes de gestion performants. En effet, avec l'évolution constante de l'informatique, il est important de mettre à jour les pratiques traditionnelles concernant l'archivage. Les domaines tels que les enquêtes de satisfaction, le suivi, le contrôle de gestion ainsi que la gestion patrimoniale et les systèmes d'information géographique, sont des priorités en matière de développement des collectivités territoriales, surtout pour celles comprises d'une population de plus de 50000 personnes.

Les archives

Le ministère reçoit de nombreux documents sous forme papier ou informatique, et des règles strictes, l'empêche de jeter quoi que ce soit. Chaque institution en conséquence doit mettre en place une structure chargée de la gestion de ces archives. Par ailleurs, la qualité du service d'archives est un élément clé pour garantir l'application des règles concernant l'accès aux documents administratifs.

Chapitre 1 : La communication territoriale : Une approche stratégique pour l'identité des territoires

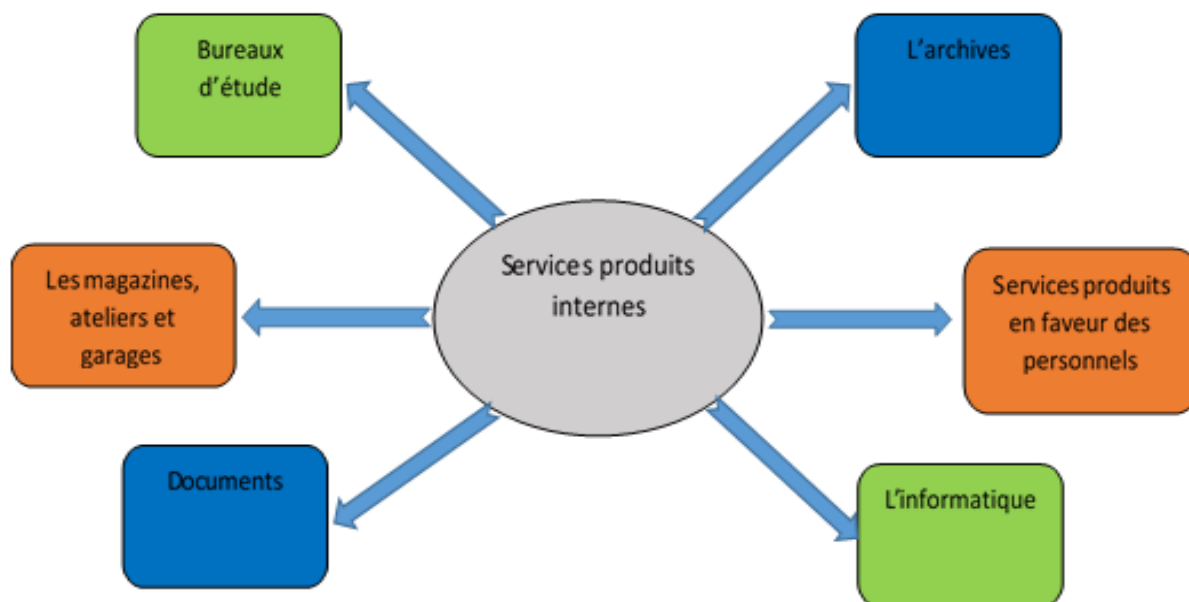
Les documents

D'après le même auteur, le maintien de la documentation présente la forte perspective d'évolution, en particulier de fait de la multiplication des textes et la mise en avant de la spécialisation adoptée aux besoins spécifiques des collectivités territoriales. Toutefois, l'auteur exprime sa déception face aux limites et l'insuffisance des investissements dans la documentation, ainsi que à la généralisation incomplète de l'automatisation de ce domaine. L'auteur rajoute que Les petites collectivités territoriales manquent souvent de ressources pour ressembler les documents pertinents et gérer des services de documentation complets. À l'envers, les grandes collectivités qui utilisent une grande quantité de documents, parviennent à bien gérer leurs services de documentation. De plus, Les communes ont également tendance à faire appel aux services de conseil général ou des départements pour répondre à leurs besoins en documentation.

En plus, nous pouvons souligner l'importance et le rôle des collectivités territoriales dans la vie locale. Comme l'ont mis en évidence Ben Chuoab Naserddine et Tayebi Boumedien (2012). Pour eux ces groupes locaux constituent la cellule de base de la société et la pierre angulaire de la relation entre les citoyens et l'état, ce qui permet d'améliorer la communication entre les deux parties.

En résumé, conformément à Mezghiche Walid (2022), les collectivités territoriales travaillent constamment à améliorer les affaires publiques locales, tandis que l'organisation administrative en Algérie cherche à réduire la centralisation tout en réservant l'intérêt général et la stabilité sociale. En effet, celle-là est une conclusion partagée par tous les auteurs. Bien que, chaque un deux aient une manière différente d'expliquer et d'aborder ce sujet, ils se convergent néanmoins sur ce point.

Figure 5 : service produits interne



Source : Conçu par l'auteur, à la base des travaux Lebecq Bruno (2000)



chapitre II :

**La nécessité de maîtriser le
concept de RSE**

Section 1 : La responsabilité sociale définition et importance.

Préambule :

La multiplication d'organisations présentes aujourd'hui, rend nécessaire d'adopter une attitude positive pour satisfaire les citoyens, et cela exige une réponse ambitieuse et des changements radicaux pour atteindre un niveau de performance élevé et stable. Afin d'atteindre cet objectif la promotion de la RSE est nécessaire, en particulier dans les collectivités territoriales. Mais qui' est-ce que la RSE ? Comment peut-elle être classifiée et quel est son impact et sa valeur actuelle ?

⊗ Définitions de la responsabilité sociale d'entreprise sous différents angles

Initialement, il est important de définir correctement le concept de la RSE car les mots polysémiques peuvent parfois prêter à confusion. Cependant, l'utilisation des termes similaires et concepts connexes peut être la source de cette confusion comme le souligne Abou El-Nasr Midhat Mohamed (2015).

En portant de l'analyse des propos d'Yvon Pasqueux (2020), il sera possible d'aborder la notion de RSE comme une expression qui ne doit pas être décomposée en parties individuelles. Elles ne peuvent être comprise ni comme simple « responsabilité » d'organisations ni encore comme « une simple préoccupation sociale » ni encore comme relevant de l'entreprise elle-même. La responsabilité sociale d'entreprise ne peut être compris que comme la somme de ces éléments, elle est donc considérée comme un agrégat. Cela signifie que, la RSE ne peut pas être comprise comme une chose à définir par un seul élément pour mieux comprendre ce concept dans ce contexte-ci, nous allons examiner les diverses manières dont les auteurs l'ont approché.

A cet égard, selon la définition proposée par Lepineux François (2010), la responsabilité sociale d'entreprise est un moyen qui est pour but d'améliorer l'image de l'organisation grâce à son engagement envers la société, ainsi qu'à sa capacité à prévenir les risques environnementaux. En encourageant les pratiques durables, la RSE peut aider à réduire les coûts de l'organisation, tout en offrant un élément de différenciation par rapport à la concurrence.

Chapitre 2 : La nécessité de la maîtrise de concept RSE

Cependant, il est important de souligner que cette définition met avant tout l'accent sur la responsabilité et l'engagement d'organisations vis-à-vis la société plutôt que sur les avantages qu'elle pourrait en tirer.

En outre, d'après l'article d'Anouar Hanae et Khihel Fatiha (2019), la RSE est l'engagement des organisations de minimiser leur impact négatif sur la société et maximisé leur impact positif à long terme. Cela implique que les organisations assument la responsabilité de leurs impacts sur la société dans laquelle elles opèrent.

Ainsi, d'après Djean Gond (2004), tels que cité dans l'article de Ben yedder Moez et Zeddami Farid (2009), la RSE peut être définie selon deux catégories, les définitions institutionnelles et la définition académique. Selon cet article ces deux définitions se rejoignent en ce qui concerne la volonté des organisations d'aller au-delà de leurs obligations légales.

D'ailleurs, la RSE selon la définition institutionnelle correspond à l'idée que les organisations doivent contribuer au bien commun et chercher à faire plus que ce qui leur est également imposé. Elles doivent ainsi intégrer volontairement les préoccupations sociales et environnementales dans leurs activités tout en étant responsable envers leurs parties prenantes telles que les employés et les communautés locales. Quant à la définition académique, elle insiste selon les dires de l'auteur précédent sur le fait que la promotion du bien social doit dépasser les intérêts et les obligations de l'entreprise. En effet, les deux définitions sont similaires. Cependant, il n'y a pas une définition généralement acceptée de la RSE car les différences reflètent les fondements et les motivations divergent qui ont conduit à son intégration d'après cet article.

Globalement, nous constatons que bien qu'il y ait plusieurs définitions pour la RSE, car le concept est complexe comme souligner précédemment, elles partagent toutes les mêmes principes fondamentaux, qui est prendre en compte les intérêts de toutes les parties prenantes et adopter des pratiques durables.

Figure 6 : les synonymes de concepts RSE



**Source : Conçu par l'auteur, à la base des travaux de François
Lepineux et all (2010).**

☞ L'importance de la RSE

Notre monde est confronté à des défis en constante évolution qui menaçant son équilibre tels que les crises sanitaires, sociales, économiques et environnementales. Pour y faire face, de nombreux acteurs ont adopté une approche appelée la RSE ou responsabilité sociétale qui présentent pratiquement le même concept comme il est confirmé par Taleb Badreddin et Boucif Sidahmed (2021). En effet, chaque auteur met en place des initiatives pour réduire à ces enjeux. Dans ce contexte il est important de demander quel est l'importance de la responsabilité sociale d'entreprise en matière des institutions publiques ?

Conformément à Cherba Abdelkader (2018), la RSE est ancrée dans l'histoire des affaires, et que les religions ont toutes mentionnées la responsabilité des individus envers la communauté. D'ailleurs les actions de charité individuelle comme il l'indique cet auteur cité ont progressivement été étendues au niveau des organisations. En outre, il montre aussi que les apparitions des doctrines sociales et morales ont renforcées ces tendances et les développées.

Chapitre 2 : La nécessité de la maîtrise de concept RSE

Ainsi, d'après les écrits de Hurbert Depert Marc et all (2009) et Zaouche Yonn (2011), et Carpon Michel (2017), la RSE ne se limite pas à l'entreprise elle-même. Il est possible de distinguer la « RSA », selon Depert et all (2009), cette dernière implique tous les acteurs de la société dans la promotion d'un DD. D'un autre côté Carpon (2017), montre qu'il existe aussi la « RSO », qu'il consiste à considérer les effets et les impacts des activités humaines sur l'environnement social et naturel, ainsi que leur contribution au bien-être collectif. Zaouche Yonn (2011), indique l'existence d'un autre type de responsabilité qui est responsabilité sociale territoriale « RST », qui représente selon l'auteur une responsabilité qui implique les principes du DD aux territoires et aux pouvoirs publics locaux fin de guider les territoires et les communautés vers un idéal inspiré par le concept de DD.

Dans cette optique, même si la « RSO », la « RSA » et la « RST » sont également importantes En effet, La « RSE » représente la deuxième variable clé de notre travail et un élément crucial pour la durabilité de « *l'économie verte* ». Un concept développé par Djadda Mohamed (2022), dans sa communication Comme un type d'économie qui parvient à combiner efficacement la durabilité environnementale et la croissance économique, selon l'écrit de Muhizi Jules-Aimable (2013). Dans le but est d'examiner les avantages et également de souligner l'importance de la RSE nous allons énumérer ci-dessous quelques points essentiels relatifs à son application dans les organisations.

Pour débiter, El-Hamouri Salah et El-Maaita Rola (2015), soulignent l'importance évidente de l'application de la RSE dans les organisations, comme en témoignent les éléments suivants :

Une organisation responsable est une institution qui applique les principes de responsabilité, transparence, comportements éthiques ainsi que le respect des intérêts des parties prenantes, l'état et de droit. Elle respecte toutes les normes légales en matière de santé et de la sécurité des groupes cibles, en atteint un équilibre entre le niveau d'autorité et la responsabilité. Elle encourage également la participation active des citoyens et travailleurs à la prise des décisions. La responsabilité sociale renforce l'avantage concurrentiel de l'organisation en assurant la continuité de la culture de la créativité et en continuant à atteindre et maintenir des employés qualifiés, tout en soutenant la performance financière. Ces facteurs communs selon les deux auteurs El-Hamouri et El-Maaita se traduisent par une réputation positive et une bienveillance de l'institution auprès du public cible, et renforcer la relation avec eux soit : médias, fournisseurs, citoyens, gouvernements...Etc.

Chapitre 2 : La nécessité de la maîtrise de concept RSE

Ultérieurement, malgré le manque de littérature disponible sur le sujet, Abou El-Nasr Medhat Mohamed (2015), à son tour a affirmé que la responsabilité sociale envers la société est cruciale pour les raisons suivantes :

En effet, elle permet d'améliorer la qualité de vie dans la communauté, de renforcer la cohésion et la prospérité dans la région, ainsi de favoriser la solidarité sociale et l'appartenance à la communauté. De plus, elle contribue à assurer la stabilité sociale, à créer un environnement social qui profitera à l'organisation à long terme et aussi a évité les conflits avec les réglementations ou les systèmes gouvernementaux. En conséquence, elle augmente les chances de survie de l'organisation.

En supplément, Boland Johana et Sobzack Andre (2013), ont souligné l'importance de la responsabilité sociale d'entreprise. En effet, selon eux cette responsabilité est une opportunité pour les organisations d'harmoniser leurs intérêts avec ceux des citoyens. En outre, elle vise à renforcer les solidarités, assurer l'égalité de chances, offrir des emplois de qualité et des conditions de travail favorables, comme elle favorise aussi les transports en commun, préserve la biodiversité. Par conséquent, les organisations engagées dans la RSE permettant également la construction d'un avenir meilleur, car elle peut contribuer à la performance économique et à l'attractivité des territoires. Cette démarche d'après les dires de ses auteurs repose sur les dialogues et la coopération afin de dire que les organisations sont vraiment responsables car la voie de développement passe inévitablement par des organisations efficaces fondées sur les rôles administratifs responsables.

Du surcroît, d'après les informations précédentes, la RSE est souvent considérée comme un moyen d'amélioration de la performance, crédibilité et la confiance des organisations auprès des parties prenantes, tout en poursuivant des objectifs sociaux, environnementaux et économiques. Cependant malgré son importance et sa pluralité, la RSE a des limites, qui sont une question souvent posée. D'ailleurs nous allons résumer ces limites dans la suite de notre travail.

En outre, il existe plusieurs auteurs qui ont étudiés les limites de cette responsabilité parmi lesquels figurent Daudigeos Thebault, Valiorgue Bernard (2010), et Clément Fournier¹ (2023). Daudigeos Thebault, Valiorgue Bernard (2010), ont identifiés les principales limites de la RSE : La difficulté d'établir une transaction marchande lorsque les effets externes sont

¹Rédacteur en chef youmatter Formé à science PO Bordeaux et à l'école des Mines de Paris aux enjeux sociaux environnementaux et économiques.

Chapitre 2 : La nécessité de la maîtrise de concept RSE

considérables ; Le cout de transaction qui empêcher la stabilisation d'un compromis sur les effets externes et les interrogations quant à la recherche de compromis et la marchandisation du vivant pour évaluer les montants sur lesquels les parties prenantes vont passer des transactions. En outre, Fournier Clément (2023), à souligner que la RSE manque d'une définition collective claire, ce qui permet à chaque organisation de l'interpréter différemment et de poursuivre ses propres objectifs. Il a également noté qu'il y a un manque de critères et des données pour structurer clairement la méthodologie de la RSE. En conséquence, cette responsabilité est souvent considérée comme un jingle (Complexe et difficile). Enfin il y a aussi selon lui un écart important entre les ambitions affichés par les organisations en matière de la RSE et les moyens réellement mis en place pour effectuer un changement de modèle et rendre toutes les pratiques des organisations plus durables et responsables.

Tout bien Considéré, c'est vrai que la RSE peut être bénéfique pour les organisations, mais il est également important de reconnaître qu'elle a des limites. Cependant, il faut savoir comment profiter des avantages et des opportunités qu'elle offre afin de les maximiser et aussi minimiser les coûts et les difficultés.

☞ **Le développement durable un impératif éthique pour un impact positif**

Il est crucial d'assurer que l'ensemble de la population ait accès à des besoins fondamentaux comme l'eau potable, la santé et l'éducation. En outre, nous devons protéger la biodiversité lutter contre les inégalités et éradiquer la pauvreté. Cela conduit à la protection de la planète et à la prospérité de tous. En effet, les organisations ont une grande responsabilité dans la réalisation de ces objets.

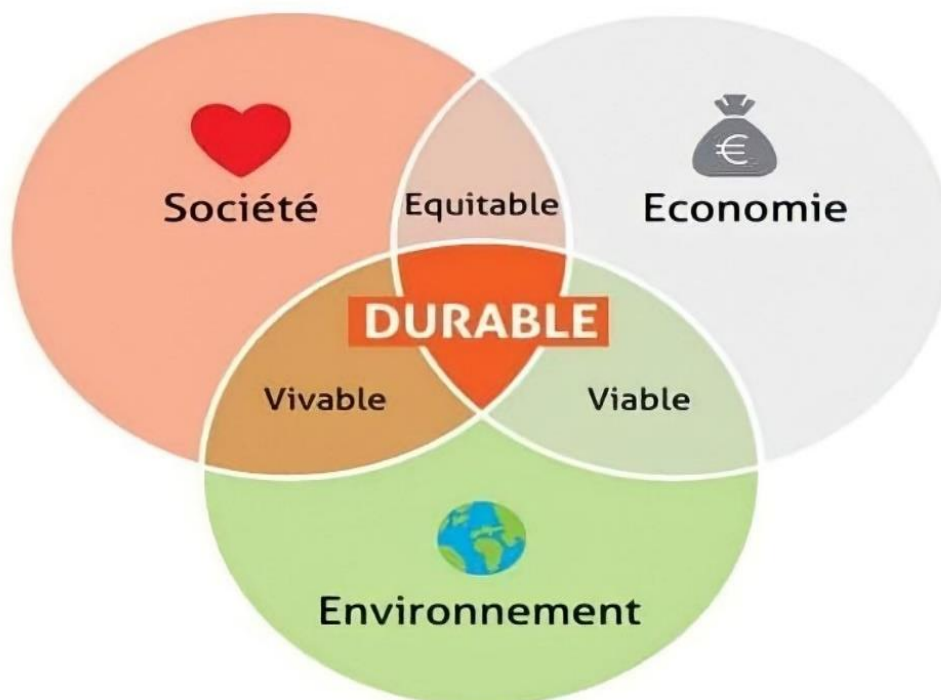
Dans cette perspective, il est vrai que produire une grande quantité d'action est important. Cependant, si ces actions ne sont pas de bonne qualité, elles risquent de ne pas avoir l'impact souhaité sur la communauté. Néanmoins, si nous voulons avoir l'impact positif nous devons nous concentrer sur des actions de qualité qui répondent aux besoins des populations présentes et à venir. C'est pourquoi, les objectifs de développement durable (ODD) sont importants car ils établissent à un avenir durable pour chaque un d'entre nous.

Ainsi, selon Tedjani Karim (2021), le DD a subi de nombreux changements au fil des ans, mais le rapport Brundtland a été un point de départ pour la reconnaissance de cette approche

Chapitre 2 : La nécessité de la maîtrise de concept RSE

durable par la communauté internationale. Bien que, certains critiques aient qualifié le DD comme un « *oxymore* », il est devenu un concept central dans les discours et les actions comme il le confirme le même auteur. Les expressions « *économie verte* », « *économe bleu* » et « *économie circulaire* » ont été proposées pour remplacer l'appellation de DD, et elles visent à assurer la durabilité de nos actions tout en maintenant la croissance économique. D'après l'auteur précédent ce développement repose sur trois piliers à savoir ; l'économie, le social et environnemental, et que cette approche est similaire à la notion aristotélicienne « *d'aikonomia* » qui signifie « *l'administration de la maison* » et qui étend à la notion « *éthique domestique* » à la cité et à l'état. Donc d'après cet auteur, les deux concepts impliquent une prise en compte des actions individuelles et collectives pour garantir la durabilité.

Figure 7 : Les piliers et principes du développement durable



Source : Vermeulen Christian et Vermeulen Frédéric (2012)

Vermeulen Christian et Vermeulen Frédéric (2012), ont expliqués les éléments de cette figure comme suite :

- ✚ **Durable et soutenable** : Il assurant la pérennité de notre planète.
- ✚ **Viable** : Permettant en même temps de gérer au mieux les ressources naturelles.

Chapitre 2 : La nécessité de la maîtrise de concept RSE

✚ **Vivable** : Assurant un cadre de vie acceptable.

✚ **Equitable** : Il respect des droits de l'Homme et de l'équité.

En gros, les éléments de cette figure mettent en avant l'importance de la durabilité, la gestion des ressources naturelles, de la qualité de vie et de l'équité dans nos actions et décision afin d'assurer un avenir viable et vivable.

Alors, il ne faut pas attendre passivement l'avenir, mais que nous avons le pouvoir de le façonner avec nos actions présentes, mais comment pouvons-nous accélérer et faciliter cette transition vite vers un avenir meilleur ? Les objectifs de développement durable de l'agenda 2030 sont à cet effet un point de départ pour s'attaquer aux défis mondiaux et atteindre un futur plus durable. Conformément à Melly Herbert (2015), ces (ODD) sont plus ambitieux que les Objectifs Millénaires du Développement (OMD) précédents car ils prennent en compte plusieurs dimensions de développement : économique, social, environnemental, gouvernance, schématique et financiers qui sont selon l'auteur universel. D'ailleurs les deux auteurs de l'agenda de développement durable 2030 Cassis Igonazio et Leuthard Doris (2018), dans le rapport national de la Suisse ont notés que les « *17 ODD de l'agenda 2030* » sont :

- ❖ ODD 1 : Eliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde.
- ❖ ODD 2 : Eliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable.
- ❖ ODD 3 : Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge.
- ❖ ODD 4 : Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie.
- ❖ ODD 5 : Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles.
- ❖ ODD 6 : Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau
- ❖ ODD 7 : Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable.
- ❖ ODD 8 : Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous.
- ❖ ODD 9 : Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager.
- ❖ L'innovation ODD 10 Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre.

Chapitre 2 : La nécessité de la maîtrise de concept RSE

- ❖ ODD 11 : Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables.
 - ❖ ODD 12 : Établir des modes de consommation et de production durables.
 - ❖ ODD 13 : Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions.
 - ❖ ODD 14 : Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins de développement durable.
 - ❖ ODD 15 : Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des sols et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité.
- ODD 16 : Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes aux fins du développement durable l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes assurer.
- ❖ ODD 17 : Renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser.

À ce propos, les positions de l'opposition en Algérie ont changé au fil de temps. D'ailleurs, en 2017 l'Algérie avait une vision différente comme le souligne Benali Arezki (2017). Cet auteur a également ajouté que lors d'un colloque sur l'économie solidaire à l'université Mouloud Maamri à Tizi Ouzou les experts ont montré que les stratégies de l'état en matière de DD étaient inadéquates et incomplètes, ce qui avait des conséquences néfastes sur la société en créant des inégalités sociales. Cependant, en 2019 l'Algérie a pris des mesures pour atteindre les ODD et les placer au centre d'une autre vision commune pour l'avenir de notre planète comme il est clairement mentionné dans le rapport national volontaires en Algérie de 2019.

En somme, il y a beaucoup de travail à faire et de nombreux défis à relever comme nous l'ont déjà évoqué. L'ONU à cet égard aidera des pays à atteindre l'ODD pour tous, partout en vue de créer un monde plus juste et plus durable car ces objectifs sont très importants pour notre avenir.

Section 2 : Comprendre les types de la responsabilité sociale et la norme qui représente.

Préambule :

Il est crucial de comprendre les différentes formes de la RSE et la norme qui fournit des lignes directrices afin d'aider les organisations à intégrer cette responsabilité dans leurs opérations. Cela nous permettra d'appréhender l'impact de ces organisations sur la société et l'environnement. Cette section explore précisément ces sujets.

⌘ Classification des différents types de RS

La RSE peut être divisé de différentes manières selon les perspectives théoriques des différentes sciences, auteurs et organisations. Le but de chaque division est d'équilibrer les devoirs et les droits en matière de RSE qui est une démarche très prometteuse qui a un grand potentiel comme nous l'avons vu auparavant.

Pour cette raison, nous allons explorer les trois divisions d'un auteur unique, à savoir Abou Al-Nasr (2015) :

La première division elle traite donc :

« *La responsabilité sociale individuelle* » qui est une responsabilité qui permet d'aider les groupes en difficultés et de contribuer au bien-être de la société. Les personnes qui font des bénévolats, des dons ou qui sont philanthropes remplacent leur responsabilité sociale individuelle en aident les autres. Le deuxième type dans cette première division c'est « *la responsabilité sociale institutionnelle* » qui s'applique aux entreprises, établissements et institutions ou elles contribuent à des travaux créatifs et des développements pour améliorer les sociétés, conformément à l'auteur en question.

En somme, l'objectif ultime de cette responsabilité est de créer une société plus juste et équitable pour tous, en prenant en charge leurs propres responsabilités et en agissant en conséquence.

Chapitre 2 : La nécessité de la maîtrise de concept RSE

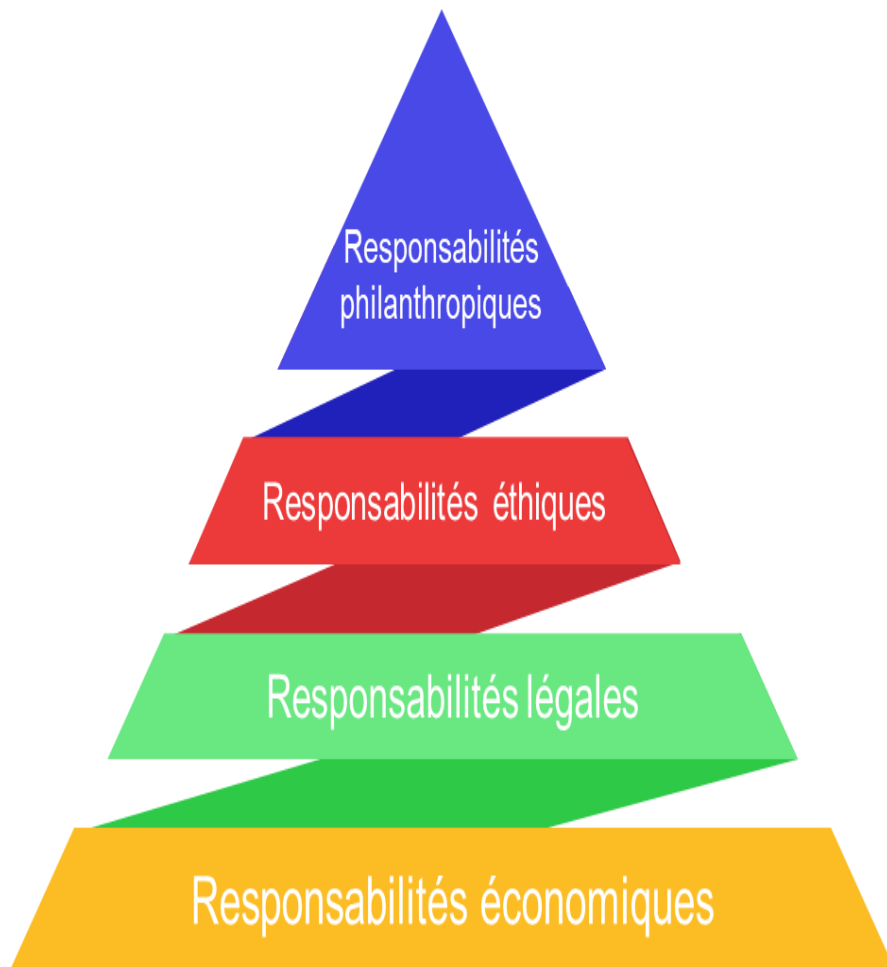
La deuxième division d'après le même auteur, elle aborde les points suivants :

« *La RS interne* » qui se concentre sur le développement des employés, leur maintien et la gestion des risques dans l'environnement de travail, ainsi que l'amélioration de leur qualité de vie. « *La RS externe* » quant à elle, vise à élever le niveau de bien-être des familles des travailleurs et à participer au développement de la communauté.

En bref, ces deux types permettant à une entreprise ou une organisation de s'engager auprès de ces employés pour prendre soin d'eux et de leurs familles, ainsi de renforcer les liens entre les entités morales ou physiques.

L'auteur a ajouté également, une troisième division qui correspond au modèle créé par Carroll et Archie. B (1991). Conformément aux dires de Golli Adel et Yahiaoui Dora (2009), C'est un modèle simple et empiriquement validé à la fois, autrement dit facile à comprendre et à appliquer, il englobe à cet effet les éléments subséquents :

Figure 8 : Modèle de Carroll et Archie. B (1991)



Source : ابو النصر، م، م. (2015) المسؤولية الاجتماعية للشركات و المنظمات الوحدة القياسية إيزو 26000

Chapitre 2 : La nécessité de la maîtrise de concept RSE

Yahiaoui Dora, Golli Adel (2009), et Abou Al-Nasr (2015), Carroll (1991), ont inclut « *la responsabilité philanthropique* » dans ce modèle de responsabilité sociale comme premier étage. Selon eux les entreprises font des actions de bienfaisance et de générosité envers les autres, sans attendre des récompenses en retour. En plus Yahiaoui et Golli, ont expliqués également que la « *philanthropie* » qui signifie « *aimer son prochain* » est un type d'action et de responsabilité qui est moins important mais désiré par la société.

Dans cette première représentation de la RS, il est essentiel de participer à des œuvres créatives pour le bien de l'humanité et retenir une satisfaction personnelle.

Les mêmes auteurs cités auparavant semblent d'accord sur le fait que les entreprises ont des « *responsabilités éthiques* » envers la société. Les attentes des parties prenantes peuvent influencer la législation et les organisations peuvent poursuivre des objectifs éthiques pour améliorer leur comportement global, car cette responsabilité permet de respecter les normes morales et éthiques de la société pour maintenir la confiance et la loyauté.

D'après cette représentation, les organisations doivent agir volontairement pour répondre aux besoins et aux attentes de la société, tout en prévenant les comportements illégaux pour réduire les risques. Donc, l'éthique est essentielle pour maintenir une organisation durable et respectueuse de la société.

Selon les sources précédentes, le troisième étage de la pyramide de Carroll (1991), est « *D'obéissance légale* » qui permet aux organisations d'opérer en respectant les lois et les normes de la société, soit nationale ou locale ainsi que les droits de l'Homme. Comme il l'indique également Golli et Yahiaoui (2009), que cette responsabilité est aussi importante que la responsabilité économique. Ils ont également ajouté que c'est une responsabilité qui n'explique pas ce qui est éthique, mais plutôt ce qui est acceptable. En clair, c'est qu'elle ne détermine pas ce qui est moralement juste ou non mais ce qui est permis et ce qui ne l'est pas.

Dans cette troisième représentation les organisations doivent respecter les lois dont toutes les juridictions où elles opèrent. Si elles ne le font pas, elles peuvent faire face à des conséquences juridiques, financières et des crises de réputation qui peuvent nuire à leur viabilité à long terme.

Enfin, conformément aux travaux des mêmes auteurs antérieurs, ce dernier étage indique que les organisations ont pour rôle de satisfaire les parties prenantes tout en dégageant

Chapitre 2 : La nécessité de la maîtrise de concept RSE

des bénéfiques pour assurer leur pérennité. Ainsi, comme il le souligne Abou Al- Nasr (2015), cela en évitant l'exploitation des ressources communautaires.

Dans cette dernière représentation l'organisation doit agir d'une manière efficace et efficiente, car les organisations qui sont économiquement responsables sont plus susceptibles de réussir, le fait qu'elles sont mieux équipées pour répondre aux attentes des parties prenantes.

Pour terminer, comme mentionné par Badaoui Hafed Hanaa (2002), nous vivons dans une société d'organisations. Par conséquent, il est crucial de prendre en compte leur responsabilité sociale. D'ailleurs, chaque organisation doit adopter des pratiques responsables et durables pour assurer la survie de la communauté dans son ensemble. Afin de faire ça les organisations peuvent adopter un ou plusieurs types de RS en fonction de leurs contextes, objectifs, priorités et ressources ...etc.

∅ La RSE selon la norme ISO 26000

La RSE est un concept récent, certaines organisations ne sont pas peut-être familiarisées avec ses principes ou ne comprennent pas son importance. Cependant, de plus en plus les organisations de toutes sortes reconnaissent les avantages de cette responsabilité et réalisent quelle est un facteur clé de succès. En effet, les organisations publient des rapports de RSE pour montrer leurs engagements avec la responsabilité sociale et environnementale. Selon Bazinet et Bastin (2012), en 2008, 80% des premières entreprises modèles ont publié un rapport RSE, un chiffre plus élevé que celui de 2005. Cette augmentation en trois ans montre que la RSE devient de plus en plus importante pour les organisations.

En effet, il existe des obligations légales et éthiques en matière de RSE qui varient selon le secteur d'activité et la mission de chaque organisation. Par ailleurs, il existe de différents référentiels qui visent à encourager les organisations à progresser sur la voie de la RSE.

Dans un tel contexte, selon Lepineux François et all (2010), ces normes peuvent être classées en trois catégories : La norme ISO qui a un objectif mondial, comprend l'ISO 26000, ISO 9000 et ISO 14000. De plus, la norme EMAS mise en œuvre par l'union européenne et trois autres organisations plus spécialisés d'origine anglo-saxonne qui sont toutes utilisés à l'échelle mondiale.

Chapitre 2 : La nécessité de la maîtrise de concept RSE

Nous sommes en effet intéressés sur la norme ISO 26000, qui est d'après Turcotte Marie France (2011), Al-Hamouri Salah. Al-Maâita Rola (2015), et Vincent Maymo, Geoffrey Murât (2017), un référentiel de base en matière de RSE. Selon Al-Hamouri et Al-Maaita (2015), cette norme a été nommée « *ISO SR 26000* » et sa première version a été publiée en 2011. Par ailleurs, Turcotte Marc France et all (2011), et Vincent Geoffrey (2017), ont des idées similaires sur la norme ISO 26000. Selon Turcotte et all (2011), elle encourage les organisations à revoir leur façon de penser sur des notions clés telles que le travail, le salaire, la sphère d'influence, la chaîne d'approvisionnement et les relations entre l'organisation et l'état. Aussi, Vincent et Geoffrey (2017), indiquent qu'elle fournit des directives harmonieuses pour la sensibilisation aux concepts de principe responsabilité de gestion de relations avec les parties prenantes et la communication de l'information relative à la RSE.

D'après les études de Bastin Antonie et Bazinet Marc (2012), ainsi que Yahiaoui Ilhem et Bouhdid Leila (2019), cette norme est applicable à toutes les organisations qu'elles soient publiques ou privées et peu importe leur taille ou leur secteur d'activité. Bouhdid et Yahiaoui ont également confirmé que cette norme permet aux institutions de coopérer d'une manière responsable afin d'implanter la RS en leur sein, qui est devenue une exigence de plus en plus importante dans la société.

A cela s'ajoute, selon de nombreuses recherches, y compris l'ouvrage d'El-Hamour et El-maaita, la norme ISO 26000 contient sept articles six principes et Cinq critères pour la mise en œuvre

Tableau 1 : ISO 26000 : de la théorie à la pratique

ISO 26000		
Mise en œuvre	Articles	Principes
<ul style="list-style-type: none"> -Identifier et implique les pratiques -Intégration de la RS dans l'organisation -Assurer la RS -Accroître la crédibilité -Améliorer la performance 	<ul style="list-style-type: none"> -Gouvernance d'organisation -Droit de l'Homme -Relation et condition de travail. -L'environnement -Loyauté des pratiques -Les questions relatives aux consommateurs -Participation active et développement de la communauté 	<ul style="list-style-type: none"> -Responsabilité transparente -Comportement éthique -Respect des intérêts des parties permanent -Respect de l'état de droit -Respect les normes administratives des comportements -Respect des droits l'Homme

Source : conçu par l'auteur, a la base des travaux d'Al-Hamouri et Al maaita 2015

Chapitre 2 : La nécessité de la maîtrise de concept RSE

Tout à fait, l'impact des organisations sur la société et l'environnement est crucial, et la norme ISO 26000 représente le défi pour atteindre l'équilibre écologique, la bonne gouvernance et l'équité. Cela s'inscrit dans la démarche RSE. En effet, conformément à Cadet Isabelle (2010), cette norme crée une structure pour les pratiques internationales de RS et cela permet de mieux organiser ces pratiques.

De surcroît, comme l'ont souligné l'épineux et all (2010) la norme ISO 26000 n'est pas pour but de mettre en place un système de management et ne peut pas être certifié. Autrement dit toutes offrent de certification ISO 26000 est une fausse déclaration de l'objectif de la norme internationale. En effet, Cherkaoui Aidil et Bennis Bennani Yasmine (2017), ont confirmés dans leur article que cette norme n'est pas une norme de remplacement, mais plutôt une norme qui intègre les autres normes existantes avec une éthique renforcée. Ces auteurs ont également expliqué que cette norme offre une compréhension harmonisée de la RS, un outil de référence mondiale et une grille de lecture partagée au niveau international. Nous inférons de cela que ces éléments contribuent au développement des pratiques responsables et permettant de comparer les performances et les résultats obtenus.

Pour résumer, le slogan cité dans l'article de Cadet Isabelle (2010), prend son sens : « *faites-le une fois, faites-le bien, faites-le sur le plan international* ». C'est le but de cette norme ISO 26000.



Le cadre pratique



chapitre I :
Présentation de lieu et les
données de la recherche

Section 1 : La présentation de la commune d'el-kseur

Préambule :

Chaque organisation est unique dans sa façon de communiquer et d'être responsable. En effet, nous avons choisi l'APC d'El- Kseur afin de mettre en pratique les concepts de base que nous avons présentés dans la partie théorique. Ainsi, nous allons dédier cette section pour présenter cet APC en question, qui représente notre lieu de stage.

☞ La commune d'El -Kseur

Comme nous voulons donner une vue d'ensemble sur la région d'El -Kseur, ne pouvons-nous basé sur le travail de Rosso Jean Claude (2021), selon cet auteur El- kseur est situé en petite Kabylie à 24 km au sud-ouest de bougie, à 100 km à l'est de Tizi Ouzo et à 116 km au nord-est de fort national, et domine la vallée de la Soummam. D'ailleurs, cette commune est un patrimoine historique à découvrir grâce à son histoire riche. Comme le note l'auteur précédent, les réunies du « *Tubuscutu* » la « *citadelle Timzizdekt* », « *les vestiges thermes* », et les « *ci-ternes d'eau* », « *bijoux* », « *mosaïques* » en bon état, sont des exemples de la longue histoire de cette région comme le confirme le même auteur, c'est qu'elles nous ont appris beaucoup sur la vie médiévale de L'Afrique du Nord. En plus de cela, l'appellation d'E-l-Kseur ne peut pas être négligée au début, il s'appelait « *Bitche* » en référence à une ville Lorraine perdue après le conflit de 1870 avec l'Allemagne. Cependant, il a rapidement retrouvé son nom « *El-kseur* » le nom vient de l'arabe algérien « *qaser* » qui signifie « *Palais* » ou villages fortifié berbéris en « *Leqsar* » comme le souligne également Rosso. Ainsi, la renommée de la ville provient du fait que son nom est inspiré d'un palais de justice.

☞ La présentation de l'APC d'El- Kseur

Maintenant, après avoir une idée générale de la région d'El -Kseur pour justifier que ces unes communes de citoyenneté et de justice nous allons faire une exploration approfondie de l'APC de cette dernière qui incite sur la bonne gérance de la vie publique.

D'abord, L'APC est la collectivité territoriale de base et l'assise de la décentralisation en Algérie qui permet aux citoyens de participer à la gestion des affaires publiques à l'échelle locale, conformément au premier et deuxième article de code communal (2011). En effet cette définition s'applique effectivement à l'APC d'El -Kseur qui se situe à la place des martyrs. Ainsi cette région a plusieurs services et accomplies de différentes activités en faveur de sa

communauté. D'ailleurs, après la libération de l'Algérie, les systèmes des communes ont été maintenus et développés pour répondre aux besoins des citoyens et améliorer leurs conditions de vie.

☉ **La structure administrative de la commune d'el-kseur : Une analyse**

La structure administrative des communes peut se varier conditionnellement en fonction de leur taille, l'emplacement géographique, nombre d'habitants et de fonctionnaires. En effet, les différences dans les organismes reflètent les besoins et les priorités spécifiques de chaque communauté. D'après nos informations sur le terrain, la commune d'El -Kseur est considérée comme une commune de taille moyenne, contenant 400 employés et environ 50000 habitants.

D'après notre observation, la structure administrative de la commune d'El Kseur se présente comme suit : **(voir l'annexe numéro 1)**

- **Service technique :** (contient trois bureaux)
- **Bureau de gestion des stocks et du parc**

Ce bureau a pour mission de gérer tous les stocks et équipements de la ville, en assurant leur entretien et leur répartition, afin de garantir que sont en bon état, tel que les transports scolaires...Etc.

- **Service d'urbanisme et de la construction**

Ce service est responsable de la planification et de la réglementation d'utilisation des terrains dans la région. Leur travail consiste à élaborer des plans d'urbanisme, examiner les demandes de construction et établir les ordres de zonage. En vue d'assurer que les développements mondiaux respectent les réglementations en vigueur.

- **Bureau d'hygiène et de prévention**

Le bureau d'hygiène est un service dédié à la promotion de la santé et l'hygiène publique. Il organise des opérations de solidarité et des activités caritatives. Ce service informe les citoyens avant de commencer ces opérations, sauf lors des contrôles surpris.

- **Service de l'état civil et de la réglementation générale et des affaires sociales :**

(inclus 5 bureaux)

- **Bureau d'archives**

Ce bureau est chargé de la conservation et la gestion des dossiers de la ville. Leur mission est d'assurer que tous les documents sont stockés d'une manière sûre et organisée. Et qu'ils sont accessibles aux personnes qui sont dans le besoin.

- **Bureau d'affaires juridiques et de contentieux**

Le bureau juridique et de contentieux joue un rôle essentiel dans la gestion des questions juridiques de cette commune. Il s'occupe des litiges et pour suites judiciaires que la ville implique. De plus, elle offre des services d'assistance juridique aux personnes dans le besoin ce qui est une pratique locale.

- **Bureau d'affaires social**

Comme son nom l'indique, le service des affaires sociales est là pour aider toujours les gens dans le besoin, comme il met également en valeur les activités culturelles et sportives afin de promouvoir la culture locale et le bien-être de la communauté.

- **Bureau de réglementation général**

Le bureau de réglementation général à la mairie d'El -Kseur assure l'authentification des signatures, la déclaration des propriétés, les documents de l'administration publique, les certificats de résidence, ainsi d'hérédité, la délivrance des cartes grises... Pour faciliter les démarches administratives des citoyens.

- **Bureau d'état civil**

Le bureau de l'état civil de la commune d'El -Kseur est chargé de la gestion des registres de naissances, décès et de mariage. Il veille à la sécurité des données et des documents. Plus le service de biométrie qui n'est pas mentionné dans l'organigramme car il est récemment ajouté au bureau de l'état-civil de la commune d'El-Kseur, cela permet d'établir les cartes d'identités, les permis et passeports d'une manière plus sécurisée.

Chapitre 1 : Présentation du lieu et données de la recherche

- **Service des finances et de personnel des marchés publics et de patrimoine :**

(englobe 4 bureaux)

- **Bureau de finance**

Ce bureau se concentre sur la gestion des finances de l'administration locale. Sa responsabilité peut englober la gestion des investissements, la tenue des registres financiers la gestion des recettes et des dépenses, et bien d'autres encore ...Etc.

- **Bureau du personnel**

Ce bureau est coordinateur de la gestion des ressources humaines au sein de la commune. Ses responsabilités comprennent, l'embauche, la rémunération la formation, la gestion des congés et des absences, l'assurance des contrats de travail et de salaire, de remboursement des faits médicaux et d'autres prestations sociales ainsi que de la résolution des conflits entre les employés.

- **Bureau de marché public et du patrimoine**

Ce bureau a pour mission de protéger le patrimoine culturel et historique de la ville, ainsi que de promouvoir les produits locaux. Il assure une communication transparente pour une participation équitable des entreprises, gérer l'acquisition des biens des services pour l'administration locale, négocier des contrats et réaliser les projets comme : les crèches, piscine, bibliothèque... Etc.

- **Bureau des moyens généraux**

Ce bureau a pour responsabilité de gérer les ressources matérielles de la municipalité. Il s'occupe de l'achat, l'entretien et la distribution de tous les biens, y compris les fournitures des bureaux, l'équipement de communication et aussi des cantines scolaires des écoles primaires.

Pour conclure, cet organigramme est un diagramme qui représente la structure hiérarchique de l'APC d'El-Kseur. Il met donc en évidence les différents services municipaux, leurs tâches et les responsabilités de chaque bureau. Il permet ainsi de comprendre le fonctionnement de cette commune, en tenant compte de l'évolution constante du monde actuel.

Section 2 : Présentation des données de l'étude

Préambule

Dans cette section nous avons examiné à la fois la communication territoriale et l'intégration de la RSE. Cela en vue d'explorer comment ces deux aspects interagissent et soutiennent mutuellement. Cela nous permettra d'obtenir une vision complète et approfondie dans la manière dont les institutions intègrent la RSE dans leur communication. En effet, dans cette section nous allons présenter les différentes étapes de l'étude appliquée dans l'APC d'El-Kseur, afin d'assurer la qualité et la précision de notre étude.

⌘ Présentation de l'échantillon de notre recherche

Nous avons choisi d'utiliser l'échantillonnage typique par choix raisonné pour sélectionner des membres de notre échantillon en fonction de critères prédéfinis afin d'obtenir des informations pertinentes pour notre étude. Nous avons spécifiquement choisi des employés de service sociale et d'hygiène qui occupent des postes clés à la mairie sans oublier les élus, tout en insistant sur, leur disponibilité, leur expertise et leur expérience ainsi que leur capacité de répondre à nos questions d'une manière informée et pertinente, le fait que nous souhaitons collecter des informations sur les pratiques de cette institution publique. En effet, en les incluant, nous assurons que notre échantillon représente les perspectives clés liées aux questions sociales de notre étude.

Tableau 2 : Données de l'échantillon et détails de l'entretien

	Fonction dans la mairie	L'expérience	Date de l'entretien	Durée
Interviewée 1	PAP	2ème mondât	16/04/2023	50 Mnt
Interviewée 2	Secrétaire général	9 Ans	16/04/2023	50 Mnt
Interviewée 3	Président de la commission sociale	Une année et demie	16/04/2023	45 Mnt
Interviewée 4	Chef de bureau d'action sociale	14 Ans	16/04/2023	1 H
Interviewée 5	Employé du bureau filet social	20 Ans	18/04/2023	45 Mnt

Chapitre 1 : Présentation du lieu et données de la recherche

Interviewée 6	Directeur de bureau de l'hygiène	12 Ans	18/04/2023	50 Mnt
Interviewée 7	Directrice de l'état civil	12 Ans	18/04/2023	45 Mnt
Interviewée 8	Attaché administrative principale	6 Ans	18/04/2023	50 Mnt

En conclusion, nous dirons que notre échantillon contient une diversité d'informations pertinentes à notre recherche en présentant les données collectées qui soutiendront nos conclusions.

⦿ Prés enquête

Dans toute enquête, il est crucial d'être méthodologique, passionné et avide de suivre une procédure appropriée pour chaque type de recherche, en choisissant celle qui convient le mieux à notre étude de terrain en l'appliquant avec rigueur. Dans l'intention de garantir la crédibilité de notre planification d'enquête définitive sur le terrain et de la mener à bien, nous allons nous baser sur six étapes cruciales. Pour chaque étape nous allons poser une question bien définie afin de les réussir.

Ainsi, Comme première étape, c'est la sélection de site d'étude. Quels sont les endroits qui vont être inclus dans notre étude ? Par ailleurs, notre recherche est axée sur les acteurs territoriaux, nous avons décidé de choisir la mairie de la commune d'El-Kseur comme lieu d'études. En effet, cela sera le facteur clé de notre planification, car nous voulons examiner un groupe social dans son environnement naturel afin de déduire la relation entre nos variables. Pour nous la mairie est le lieu adéquat car elle est très proche des citoyens et elle se soucie de leur bien-être et s'engage à les écouter et à répondre à leurs besoins.

La deuxième étape de la pré-enquête consiste à définir les objectifs de notre étude. Qu'est-ce que nous voulons accomplir avec cette enquête ? En d'autres termes, nous devons clarifier nos attributions et nous assurer de rester concentrés sur nos objectifs tout au long de notre étude. Cela nous permettra de déterminer les types des données nécessaires, de sélectionner les méthodes de collecte des données appropriées et de planifier les étapes suivantes de l'enquête. **(Voir la page numéro 9).**

Chapitre 1 : Présentation du lieu et données de la recherche

La troisième étape c'est l'obtention d'autorisation pour effectuer notre étude à la mairie choisie. Pouvons-nous obtenir leur autorisation pour réaliser notre étude de terrain ? Cela est important afin d'assurer la permission et garantir que nous avons un lieu approprié et approuvé, bien sûr nous avons eu cette autorisation. C'est là que nous allons vraiment pouvoir se mettre au travail sérieux.

La quatrième étape que nous avons adoptée est la planification des méthodes de collecte des données. Quelle méthode que nous allons utiliser afin de collecter les données sur le terrain ? Il est crucial de se baser sur la littérature afin de se familiariser avec les connaissances existantes sur notre thème, éclairer nos idées et choisir la méthode et la technique à déployer pour la collecte des informations dont nous avons besoin. Comme ce fut le cas dans notre recherche, nous avons choisi deux techniques : l'observation directe participante par la prise de notes, l'enregistrement des conversations et d'accompagner les employés dans leurs actions sociales ainsi que participer aux réunions afin d'avoir une compréhension approfondie en étant discrètement impliqués. Nous avons aussi décidé de mener des entretiens semi directifs face-à-face en donnant la parole aux interviewés et les guider toutes en les laissant s'exprimer librement. **(Voir l'annexe numéro 2 et 3).**

La cinquième étape est consacrée pour préparer les équipements nécessaires et d'assurer d'avoir le matériel et l'outil dont nous avons besoin pour collecter des données. Nous avons besoins de quoi comme outils pour collecter les données ? En titre d'exemple ; notre cahier de notes ainsi que nos portables afin d'enregistrer, bien sûr sans oublier nos questionnaires en incluant les questions sur lesquelles nous voulons obtenir des réponses. Cela nous permettra d'avoir tout ce dont nous avons besoin d'une manière efficace et précise.

La sixième étape c'est de planifier un calendrier afin de déterminer quand et combien de temps nous allons consacrer à notre étude de terrain. En conséquence, c'est notre département qui nous à exiger deux mois pour le stage pratique. Nous avons entamé notre stage le 19 mars et nous l'avons poursuivi jusqu'au 30 avril, en le faisant deux fois par semaine afin de consacrer suffisamment de temps à ce stage. En partageant ce temps selon nos besoins.

En guise de conclusion, parlons de l'approche théorique que nous avons adoptée « *citoyenneté d'entreprise* » qui vise à promouvoir la responsabilité sociale et environnementale des entreprises et organisations par le biais d'une communication territoriale responsable et efficace. Ça sera d'ailleurs notre enquête sur la mairie et pour finalité d'étudier si elle se comporte en tant que bon citoyen, en mettant en place d'initiatives sociales et en contribuant positivement

Chapitre 1 : Présentation du lieu et données de la recherche

à la société en basant sur une communication éthique et consciente. C'est pour cette raison que nous avons effectué ces étapes préliminaires dans le processus de notre enquête afin d'arriver à bien préparer l'enquête principale et répondre à nos questions de recherche et nos objectifs.

☉ **La communication territoriale d'El- Kseur : un enjeu pour le développement local.**

Après une lecture attentive de la transcription de l'entretien et une identification des idées émergentes de la conversation, nous avons présidés à leur regroupement en catégorie afin d'analyse et de synthétiser d'informations. En effet, nous allons ainsi introduit la présentation des données de notre enquête définitive.

Comme nous l'avons vu dans le cadre théorique et après avoir examiné les différents travaux sur la communication territoriale. Il est clair que l'établissement de cette communication est crucial. Ainsi, afin de mieux comprendre la communication dans l'APC d'El-Kseur nous allons explorer sa mise en œuvre de la manière suivante :

✚ **La communication avec les citoyens : l'accessibilité des informations et la collecte des préoccupations.**

Il est important de mettre en exergue l'importance de la participation citoyenne de la communication territoriale de l'APC d'El-Kseur, car cette dernière accorde une grande valeur à la satisfaction des citoyennes cellas signifie répondre à leur besoin, offrir à eux des services de qualité et créer une communauté solidaire.

Ainsi, il est fondamental de faire la distinction entre parler et communiquer, surtout dans le contexte d'une commune. Parler simplement signifie exprimer des mots, tendais que communiquer exige que le message soit compris et bien reçu par le public cible, notamment les citoyens. La communication est donc un processus à double sens qui nécessite non seulement la transmission d'un message mais aussi d'assurer sa compréhension par les parties prenantes.

Dans ce contexte, l'accessibilité des informations est essentielle pour les citoyens, car cela leur permet d'être informés des actions, des programmes, des services et événements de la mairie.

En effet, d'après notre étude nous avons pu constater que l'APC d'El- Kseur accorde une importance particulière à la transparence et à l'information des citoyens sur l'utilisation

des fonds publics et le fonctionnement de leur gouvernement local. Pour répondre à cette exigence, cette APC déploie de différents moyens de communication, à la fois interne et externe, afin d'atteindre un large public et garantir que les messages leur parviennent mais aussi de connaître leurs préoccupations et avoir leur feedback. Cela permet d'établir un dialogue et une participation citoyenne active dans la communication territoriale. D'ailleurs nous allons explorer en détails les pratiques de la communication de cette APC et évaluer leur efficacité.

Les moyens de communication de l'APC d'El- Kseur

- **Commençant par énumérer les moyens de communication hors Media utilisés par cette APC**

Tout d'abord, il convient de mentionner l'utilisation des « *appels téléphoniques* ». Selon le secrétaire général Belhadj Toufik, les citoyens peuvent contacter directement la mairie en utilisant les numéros de téléphone professionnels de l'APC, Dans certains cas d'urgence selon cette interviewé il est possible d'utiliser des numéros de téléphone privés pour des raisons de travail externes ou pour des coordinations internes entre les différents services de la mairie. Cependant, il est important de limiter l'utilisation de ces numéros privés.

Ensuite, le deuxième moyen que nous avons observé est le système de « *courrier* », tel que décrit par Mme kassi Nawel, attachée administrative principale de la mairie. Ce système comprend deux vagues de travail qui impliquent la réception, la distribution et l'envoi des courriers et des colis pour les différents services de la mairie ainsi que pour les citoyens.

D'après les propos de Mme. Aktouf, chef du bureau de services d'hygiène et de la santé publique, il existe aussi « *les activités des relations publiques* » qui peuvent jouer un rôle crucial dans la stratégie de communication des organisations publiques, car elles permettant d'établir des relations positives avec les citoyens et de renforcer la confiance avec l'administration. Par exemple, les campagnes de sensibilisation axées sur la sécurité routière, les informations sur les procédures courantes et les mesures de prévention sont autant des moyens efficaces et ciblés pour communiquer avec les publics. **(Voir l'annexe numéro 4).**

De plus, d'après nos observations et témoignages recueillis, nous avons constatés que le lundi est réservé à « *la réception des citoyens* » au siège de la mairie, tandis que le mardi dédié aux questions d'hygiène. Le (SG) secrétaire général est disponible de recevoir les citoyens même en dehors de la journée de réception, d'après ces dires. En effet, ces journées de réception

Chapitre 1 : Présentation du lieu et données de la recherche

permettent aux citoyens de rencontrer en personne les responsables et de discuter de leurs préoccupations, même le maire peut également être rencontré lors de ces journées.

Au surplus, « *le registre des doléances* » est un outil important pour recueillir les doléances des citoyens. Il permet aux citoyens de déposer des plaintes, des suggestions ou des demandes de renseignements. Selon les informations collectées auprès de la responsable du bureau de l'état civil Larbi Samia, certaines personnes y écrivent même de remerciements. Donc c'est un moyen qui permet à la mairie de prendre des décisions éclairées en tenant compte des préoccupations citées dans ce registre.

Également, cette APC « *collabore avec les mouvements associatifs* », cette collaboration est bénéfique car les associations représentent les intérêts des groupes spécifiques de la communauté et favorisent des perspectives uniques sur les problèmes de ces groupes selon les dires de chargé de bureau de filet social Mousaoui Saïd. Ainsi selon le PAPC et le SG, il aide à mener à mieux comprendre les exigences de la communauté. De ce fait, en expliquant les associations, la mairie peut mieux gérer les besoins des citoyens en limitant le nombre des personnes reçus comme le nôtre cheffe de bureau civil, car les associations communiquant l'état actuel de leur quartier et les transmettent à la mairie. (**Voir l'annexe numéro 5**).

De surcroît, la mairie d'El- kseur organise régulièrement des réunions publiques pour permettre aux citoyens de s'exprimer et de partager leurs idées. Ces réunions offrent une occasion pour les élus ainsi que le SG d'interagir directement avec les citoyens. Cela favorise la transparence est la responsabilité dans le processus de prise des décisions afin d'aboutir à des résultats plus efficaces pour tous. La même chose avec « *les événements* », comme l'indique l'attachée administrative principale qu'ils favorisent une communication plus intégrée, interactive et personnalisée.

En outre, comme un autre moyen de communication hors médias selon le SG et la responsable de service sociale, le PAPC et le secrétaire général disposent d'une « *adresse e-mail* » qui leur est réservé, et seuls eux ont accès à cette adresse. Les autres services de cette commune disposent d'autres adresses e-mails pour leur communication.

Enfin, d'après les propos de Mme Bahria Salima responsable de service d'actions sociales, « *l'affichage* » est le moyen de communication le plus utilisé dans cette commune tant qu'il permet d'annoncer les événements locaux, ainsi que les horaires, les alertes d'urgence ou de réception et d'ouverture. Le PAPC de cette mairie Gharbi Lyes, de sa part souligne aussi l'importance de l'utilisation des supports d'affichage bien placé pour toucher les anciennes

Chapitre 1 : Présentation du lieu et données de la recherche

générations qui ne sont pas familiarisés avec d'autres moyens modernes, cela les implique davantage dans la société. **(Voir l'annexe numéro 4).**

- **En plus, des moyens de communication hors médias, la commune d'El-Kseur utilise également divers moyens médias pour transmettre ses messages. Cela inclut :**

« La presse » et « la télévision » qui sont des moyens de communication importante utilisée par la mairie d'El -Kseur juste pour diffuser des informations cruciales lorsqu'il y a des changements importants dans la commune destinés à un large public comme il le note le SG.

Au surplus la mairie d'El- Kseur prévoit de mettre en place prochainement une télévision de service public afin de communiquer des informations essentielles à la communauté. Selon le PAPC, cette télévision vise à diffuser des contenus informatifs à destination du public en général bénéficiant ainsi d'une portée étendue. Il a également ajouté que tous les éléments régus pour l'installation de cette télévision sont disponibles à être déployés

Ensuite, selon les déclarations de PAPC M. Gharbi Lyes, « *la radio* » est considérée comme un moyen efficace pour diffuser des informations importantes de la mairie d'une manière audible et facilement compréhensible. M. Mamri Rabah, président de la commission sociale, confirme également son importance en tant qu'option viable pour atteindre un large public et de diffusion d'informations d'une manière performante bien que la pluralité de ce moyen soit diminuée. Elle demeure un moyen essentiel pour de nombreux auditoires fiables.

Enfin, le dernier moyen médias selon le SG est le site web spécialisé pour tous les collectivités territoriales qui a été créée en 2022. Il offre aux citoyens la possibilité de déposer leurs préoccupations en ligne, sans avoir obligé à se déplacer en personne à la collectivité concernée. Selon le même, il couvre les 1542 communes, les 514 daïras et les 58 wilayas. C'est un portail en ligne officiel des positions citoyennes disponible sur : www.Nechki.interieur.gov.dz. **(Voir l'annexe numéro 8).**

En vue de synthétiser, les moyens de communication mises en œuvre dans cette APC visent à favoriser la transparence, la responsabilité et la participation citoyenne. Ils facilitent donc l'échange entre l'APC, les entreprises et les résidents. Cette approche donc selon nos interviewés permet de renforcer l'engagement et la promotion d'une meilleure collaboration entre les différentes parties prenantes.

L'APC d'El-Kseur à l'écoute des préoccupations des citoyens

L'APC d'El-Kseur est engagée dans l'écoute des préoccupations des citoyens afin de garantir des divisions en adéquation avec leurs besoins réels. En conséquence, c'est un aspect essentiel de leur travail de présenter et de servir la communauté.

D'après les données de l'entretien et de notre observation, cette APC fait des efforts pour résoudre de plus grand nombre possible des demandes, même si cela peut prendre du temps et nécessite souvent la collaboration de plusieurs parties, comme le souligne le PAPC.

Ainsi, la responsable du bureau d'action sociale met en avant l'importance de renforcer la relation entre cette commune et les citoyens, ce qui peut être considéré comme un élément essentiel pour favoriser le développement harmonieux de la communauté. C'est pour cela qu'ils mettent un point d'honneur à promouvoir la transparence et reddition du compte dans leurs principes fondamentaux. Ils veulent être ouverts et responsables envers la communauté d'après les dires de président de la commission sociale.

En effet, cette APC utilise plusieurs méthodes pour collecter des préoccupations des citoyens, D'ailleurs, Bien que nous les ayons déjà mentionnés comme des moyens de communication, ils représentent également des moyens de collecte des doléances de citoyens. Selon nos interviewés nous les reformulons de la manière suivante afin d'assurer la précision et la fiabilité

Figure 9 : méthodes de collecte des préoccupations des citoyens



La source : conçue par l'auteur en base sur les données prévenantes de terrain

Chapitre 1 : Présentation du lieu et données de la recherche

En somme, comme le souligne le PAPC, « *la mairie d'El-Kseur considère ces citoyens comme une priorité absolue* ». Cette expression démontre leur engagement à valoriser et respecter les résidents de cette commune, qui sont au cœur de la communauté. En effet, la mairie en question reconnaît l'importance de travailler en étroite de collaboration avec les citoyens afin d'améliorer les services et programmes municipaux, renforcer ainsi le sentiment d'appartenance et encourager leur participation active.

L'importance de la communication dans l'APC d'El-Kseur pour améliorer les relations et les collaborations

La communication efficace est largement reconnue comme un facteur clé et un Catalyseur de la réussite, comme le démontre nombreuses études scientifiques.

Alors, la communication territoriale présente des multiples avantages comme l'ont souligné nos interviewés. Elle contribue à la promotion et à la valorisation du territoire, favorise le développement économique, culturelle, social et environnemental, encourager la collaboration et la solidarité, motive les parties prenantes soit (citoyens employés, organisations locales), stimule les échanges d'idées pour favoriser l'innovation et renforcer la créativité ainsi établir des bonnes relations. Selon l'attachée administrative principale les avantages de la communication territoriale sont les piliers de chaque collectivité territoriale car sont considérés comme des éléments fondamentaux bénéfiques pour tous. En effet, la communication territoriale est une partie intégrante dans la vie de chaque collectivité y compris cette APC, comme la note la responsable du bureau d'action sociale.

De même, comme il a annoncé le PAPC, la communication territoriale a le pouvoir de transformer des petites choses en grandes réalisations. Cette affirmation souligne l'impact positif et le potentiel de la communication territoriale pour générer des changements significatifs à l'échelle locale.

Par ailleurs, la mairie d'El-Kseur met en place plusieurs mesures de communication pour faire face aux situations inattendues. ces mesures selon l'ensemble de nos réponses sur l'entretien comprennent : La mise en place d'un plan d'urgence, l'installation d'une cellule de crise ; l'organisation des réunions pour élaborer une politique de résolution des conflits, la fourniture d'une assistance aux personnes touchées, la collaboration avec d'autres organisations pour une référence efficace et la coordination des efforts comme exemple : hôpitaux, police, gendarmerie, protection civile, faire intervenir un Imam de la mosquée ainsi que les personnes âgées

Chapitre 1 : Présentation du lieu et données de la recherche

des villages. La présence des élus et les dirigeants est également importante. Comme l'indique le président de la commission sociale ces actions permettent de prendre en compte les valeurs et les opinions de tous les membres de la société locale et visent à résoudre tout obstacle.

Également, conformément à l'employé du bureau file social est obliger de mettre en place une communication transparente, claire, concis et adapter à chaque situation et publique, ainsi que valoriser l'écoute active, l'empathie et la pertinence dans les échanges pour remédier à toute situation inattendue.

Ainsi, selon notre entretien avec le PAPC, la communication au sein de cette mairie va s'améliorer progressivement. Ce dernier a mentionné le proverbe de la légende Jean-Luc : « *la communication est une science difficile, ce n'est pas une science exacte, ça s'apprend et se cultive* ». Ce qui souligne leur volonté de développer leurs compétences en communication, en reconnaissant que cela nécessite un effort continu et de la pratique.

En outre les autres interviewés partagent également les informations et des nouveaux moyens de communication qui vont être mises en place dans le futur proche. Tel que la création d'une page Facebook, réalisation des sondages afin de collecter des commentaires et les suggestions des partenaires et diffuser des informations qui les intéressent sur leurs actions.

En résumé, si les collectivités territoriales y compris la commune, ne donnent pas une importance suffisante à la collectivité locale, cela peut avoir des réputations négatives et nuire à l'image de l'acteur qui la négligé. La municipalité d'El-Kseur tient à éviter cette situation en accordant une place importante à cette communication.

⌘ **La RSE de l'APC d'El-Kseur une analyse de son engagement**

Comme nous l'avons déjà mentionnée précédemment dans la partie conceptuelle, la RSE est née dans le monde des entreprises rendant compte de trois activités : économiques, sociales environnementales. Nous parlons ainsi des politiques de la RSE afin de contribuer au DD. En effet, nous allons examiner dans cette partie si les collectivités territoriales adoptent les mêmes approches. La mairie d'El-Kseur est un exemple de politique responsable qui illustre cet engagement.

De cette manière, la RSE des acteurs territoriaux et un domaine étude qui englobe divers services municipaux, dans notre étude nous nous focalisons sur des services spécifiques que nous allons synthétiser comme suite :

Les initiatives de l'APC d'El-Kseur communiqués en matière de RSE

▪ Le service social :

Ce service est subdivisé en trois bureaux. Nous débuterons par le bureau d'actions sociales qui comprend les activités suivantes :

▪ Le bureau d'actions sociales :

Ce bureau est chargé de diverses activités, nous faisons la « *délivrance des cartes handicapées* », en premier lieu, d'après l'employé de filet social, cette carte est une forme de reconnaissance pour les personnes handicapées. Leur permettant de bénéficier de certains avantages tels que : les pensions mensuelles, la sécurité sociale pour les soins médicaux et les médicaments, chaises roulantes, les appareillages et les accessoires nécessaires etc. Sans oublier l'insertion sociale dans le milieu professionnel est également prise en compte, de même que réduction qui est un droit pour tous les handicapés quel que soit leur âge, y compris les formations. (**Voir l'annexe numéro6**).

Ensuite, la responsable du bureau d'actions sociales nous a cité aussi « *l'attestation de diminués* », selon elle c'est un document officiel qui prouve que notre titulaire est en situation de pauvreté, il n'a pas les moyens financiers nécessaires pour subvenir à ses besoins. Cette attestation est utilisée afin de bénéficier de certains aides sociaux ou des services gratuits où à tarif réduit tel que : les soins de santé, l'aide alimentaire, la recherche d'emplois, l'aide psychologique, les fournitures sociales pour les enfants, les primes de scolarité, les sorties et les colonies de vacances même s'ils n'ont pas les moyens financiers des faire autrement.

De plus, la mairie d'El-Kseur propose un troisième service qui consiste à « *fournir des aides financières sous forme de matériaux de construction* ». Cela selon l'attaché administratif principal ces aides sont soumises à des critères spécifiques et sont destinés aux personnes qui se trouvent dans des situations complexes. Les matériaux fournis peuvent inclure des blocs de bois, plaque au plâtre, des tôles, de la peinture etc.

En outre, cette APC offre également des aides pour l'apprentissage et la formation professionnelle. D'après le responsable de service de l'état civil, pour bénéficier de ce service, il suffit de se renseigner auprès de la mairie afin de connaître les modalités et les démarches à suivre.

Chapitre 1 : Présentation du lieu et données de la recherche

Également cette municipalité prend en charge « *le placement des personnes ayant des besoins particuliers dans des établissements spécialisés* » tels que : les hôpitaux psychiatriques ou les maisons de retraites, en raison de leurs santé mentale et de la nécessité de garantir la sécurité publique et la protection de la personne concernée. Selon le PAPC, l'internement doit être encadré par des règles structurées afin de prévenir les abus et les violations des droits de l'homme, ce qui explique la présence de la police et de l'ambulance.

La mairie d'El-Kseur mise en place aussi des initiatives spécifiques pour soutenir les résidents musulmans pendant le mois de Ramadan, considérée comme action sociale effectuée par ce service, nous avons :

Chaque année la mairie d'El-Kseur établit une liste des fonds pour « *la circoncision* » pendant le mois de Ramadan. Elle offre gratuitement les circoncisions ainsi que les vêtements spéciaux pour cette journée et des jouets aux enfants comme cadeaux. De plus, ils organisent des célébrations pour marquer cet événement d'après les dires du responsable de la commission sociale.

Ensuite, en ce qui concerne « *la solidarité Ramadan* », cette municipalité encourage la communauté à se soutenir mutuellement en ouvrant des restaurants de charité pendant ce mois sacré. Offrant ainsi de la nourriture gratuitement aux personnes jeûnent pour rompre leur jeûne. En outre, elle distribue des coffrets Ramadan contenant des aliments de base et fournit un aide financier aux personnes dans le besoin.

- **Le bureau de filet social :**

C'est le deuxième bureau qui comprend les activités suivantes :

D'après le responsable du bureau de filet sociale, ce service comporte « *l'allocation forfaitaire de solidarité AFS* », et spécifiquement destiné aux populations qui ne peuvent pas bénéficier des opportunités de revenus liés à la relance de la croissance économique et aux dispositifs de promotion de l'emploi. Elle cible principalement les chefs de famille ou les personnes vivant seules inaptes au travail et sans revenus, les femmes cheffes de famille sans revenus, quel que soit leur âge et leur statut marital. Les personnes atteignent des maladies chroniques ou invalidantes et sans aucune source de revenus. Ainsi que les familles sans revenus ayant à charge une ou plusieurs personnes handicapées âgées de moins de 18 ans et sans aucune ressource. Interviewé ajoute que l'objectif de l'AFS est de soutenir ces populations vulnérables en leur fournissant une aide financière. (**Voir l'annexe numéro 6**).

Chapitre 1 : Présentation du lieu et données de la recherche

De même, il y a aussi « *d'identité d'activité d'intérêt général (AIG)* », accorde aux personnes ayant des limitations fonctionnelles mais aptes au travail. Selon le responsable de ce bureau cette activité inclut les membres de la famille sans revenus qui sollicitent eux même leur intégration dans ces activités et y participent effectivement. De même les personnes vivant seuls et sans revenus peuvent également demander à participer à ces activités. **(Voir l'annexe numéro 6).**

- **Le troisième bureau est dédié à l'association culturelle et sportive**

Selon nos observations et les réponses sur notre entretien. Ce bureau gère les demandes des subventions pour les associations culturelles et sportives, soutenant ainsi la diversité et l'épanouissement des activités quartiers et sportives de la région. De surplus, il coordonne des événements communautaires tels que : les foires les festivals et les compétitions sportives. Il s'engage également dans la préservation du patrimoine de la ville en veillant à la construction des sites historiques et architecturaux. Enfin le bureau fournit des services administratifs importants, tels que : la délivrance des certificats des chargés de famille dans le cas nécessaire.

- **Le deuxième service est le service d'hygiène**

Le « *service d'hygiène et de prévention* » est un service essentiel pour assurer un environnement sain et sécurisé pour tous. Comme la souligne cheffe de ce service qu'ils ont un objectif de protéger la santé publique en garantissant des conditions sanitaires, environnementales et sécuritaires. Voici quelques actions menées par le service :

Collecte et traitement des déchets, surveillance de la qualité de l'eau potable, prévention et contrôle des maladies infectieuses, délivrance des primes pour les établissements alimentaires, lutte contre les nuisibles, gestion des risques environnementaux, inspection des installations sanitaires, sensibilisation à l'hygiène pour le personnel public, battage des chiens errants, programme de vaccination des animaux, secours d'urgence et d'hygiène est également disponible en cas de besoin. Ils fournissent également des conseils pour maintenir un événement propre.

En résumé, les actions de RS menées par cet APC démontrent clairement leur engagement envers le soutien des personnes vulnérables et le bien-être de la communauté. Le témoignage des interviewés tels que : les responsables du service social qui soulignent que leur patients et leur motivation à aider les autres. Ainsi que le président de la commission sociale a

Chapitre 1 : Présentation du lieu et données de la recherche

déclaré que leur travail est centré sur les humains et pour les humains. Cela démontre leur engagement.



Chapitre II :
Présentation des
résultats

Section 1 : Analyse et interprétation des données

Préambule

Dans cette section nous concentrons sur l'analyse et l'interprétation des données que nous avons collectées sur le terrain. Notre objectif est d'identifier les corrélations et les tendances significatives afin de contribuer d'une manière novatrice à notre étude les en comprend à la littérature existante que nous avons déjà consultée.

⌘ **Habitudes de communication et préférences des pratiques.**

D'après l'étude de Bouchareb Hayat et Hamidcha Nabil (2022), la gestion locale se distingue par sa proximité avec les citoyens, étant donné qu'elle est élaborée par le peuple lui-même :

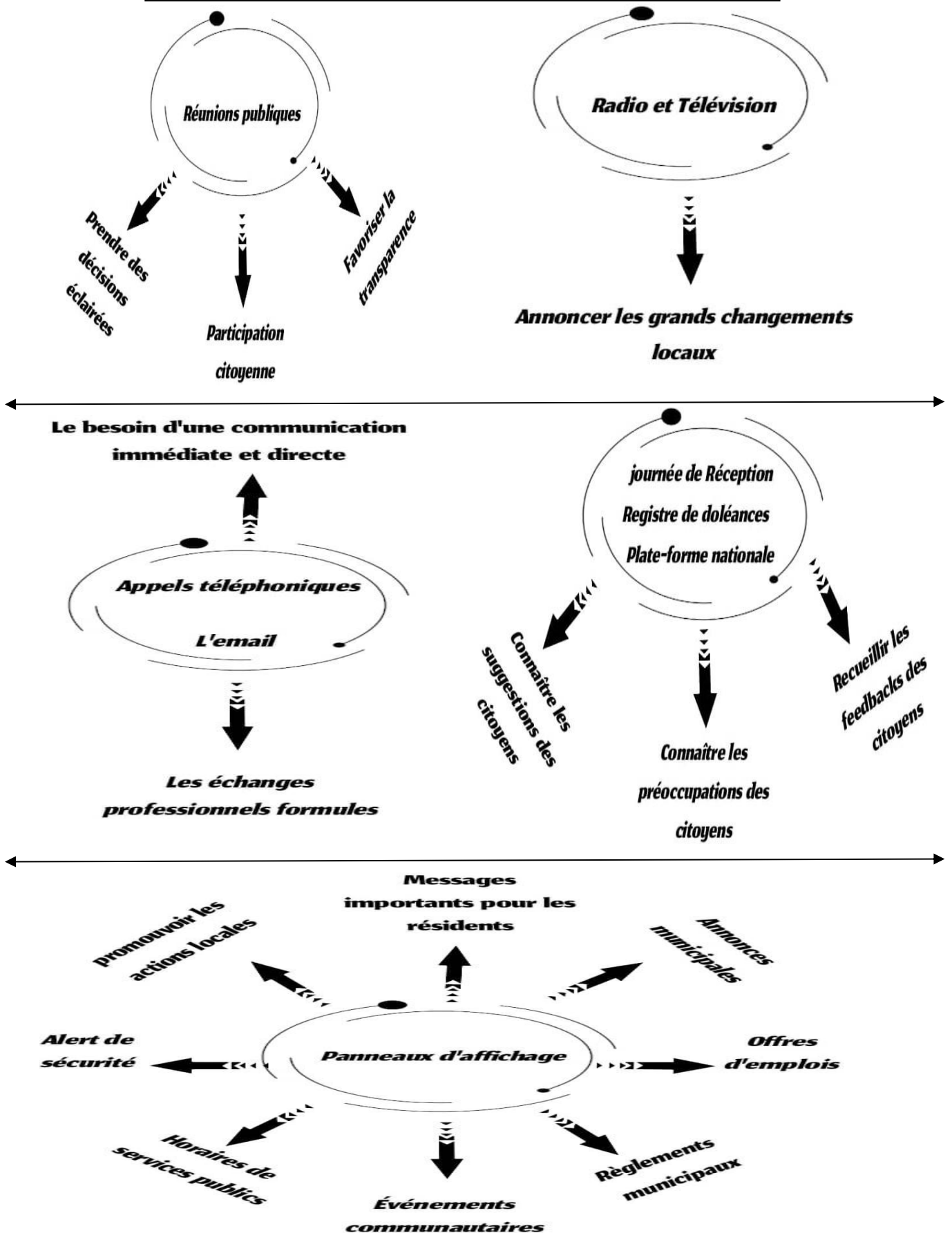
En effet, cette approche participative permet une meilleure prise en compte des besoins locaux et favorise une gouvernance plus démocratique et inclusive, adaptée aux réalités de la communauté. La communication joue un rôle essentiel dans cette gestion.

Ainsi, en examinant les données présentées, il est possible de conclure que la communication occupe une place centrale au sein de la commune d'El-Kseur. Cette conclusion est étayée par l'étude de Bouchareb et Hamidcha qui souligne l'importance de la communication dans la gestion locale et son impact sur la participation citoyenne et la prise des décisions.

Dans ce contexte malgré le besoin d'une page Face book, site web, et d'un réseau social, l'APC réussit à communiquer efficacement avec les citoyens en utilisant d'autres moyens de communication. Nous allons examiner la tendance de communication, les sujets les plus fréquemment adoptés et l'efficacité des différents canaux de communication afin d'expliquer pourquoi ces moyens sont utilisés.

Chapitre 2 : Présentation des résultats

Figure 10 : Habitudes de communication et préférences des pratiques.



La source : conçue par l'auteur sur la base des données du terrain

Chapitre 2 : Présentation des résultats

Ainsi cette APC utilise une variété de moyens de communication pour tenir la communauté informée sur des sujets différents cela englobe :

Figure 11 : Les sujets diffusés par les moyens de communication de l'APC d'EL- kseur



La source : conçue par l'auteur en base sur les données prévenantes de terrain

D'ailleurs, il est important de communiquer sur ces sujets, car ils concernent directement la communauté et ont un impact sur la vie quotidienne des habitants de EL -kseur.

D'après, nos observations nous avons constaté que l'APC accorde une priorité à l'affichage et aux réunions pour sa communication. Cependant, elle utilise également les autres moyens en fonction des besoins spécifiques de chaque objectif et information, afin de les transmettre d'une manière claire et accessible à tous. Cette approche permet à l'APC d'adopter une stratégie de communication adaptée et efficace, car il est bénéfique de varier les canaux de communication afin d'atteindre différents segments de la population et s'assurer que chacun puisse accéder facilement aux informations pertinentes.

Effectivement, la communication débute en interne au sein de l'organisation entre les employés, c'est à travers cette communication interne que les informations et les actions seront élaborées et coordonnées. Donc la collaboration des employés est essentielle pour assurer le succès. Cette commune met l'accent sur ça.

Chapitre 2 : Présentation des résultats

Donc, selon notre analyse des données, cette municipalité reflète une tendance où elle privilège des méthodes de communication plus traditionnelles pour s'engager avec les citoyens. Cependant cela ne les empêche pas d'améliorer leur pratique de communication à l'avenir.

Une autre tendance que nous avons remarquée de plus en plus dans cette APC reconnaît l'importance de l'inclusion des mouvements associatifs. Les personnes interrogées ont souligné que les associations jouent un rôle crucial en dépanant des causes et en permettant aux citoyens de s'impliquer activement. Ainsi, de reconnaître les préoccupations de ses citoyens et assurer la représentation équilibrée et inclusive de la société. C'est une tendance positive qui favorise l'engagement citoyen et permet d'agir pour y répondre à leurs besoins.

Par ailleurs, nous avons remarqué que cette APC adopte une approche participative en recueillant les préoccupations des citoyens en faisant preuve d'un engagement remarquable en ajoutant plus d'une journée de réception et continuons de recevoir les citoyens quotidiennement. Cela démontre une évolution vers une gouvernance plus ouverte, transparente et centrée sur les besoins des résidents de la commune.

En outre, les objectifs de la communication territoriale de cette municipalité sont de maximiser la diffusion des informations, faciliter l'interaction et l'échange, promouvoir les valeurs et les actions bénéfiques pour la population, prévenir les incompréhensions répondre aux besoins spécifiques de la communauté, établir la confiance, assurer la transparence ; la clarté et la fluidité des messages, promouvoir un environnement sain, stimuler une économie locale et valoriser les biens locaux.

D'après notre analyse, nos entretiens et nos observations. Nous pouvons dire que la communication de l'APC d'El-Kseur est efficace. De plus, elle prend en compte différents aspects, sujets et moyens de communication et elle travaille constamment à améliorer ses pratiques. C'est intéressant de voir comment elles s'engagent à maintenir une communication de qualité avec les résidents de la commune. De plus, cela montre à quel point cette APC est soucieuse de répondre aux besoins et attentes de ses habitants.

Enfin, selon le travail de Lebecq Bruno (2000), il est établi que les collectivités territoriales et les services extérieurs de l'état parvient à communiquer d'une manière efficace et que cela nécessite pour chaque institution d'améliorer et développer une image propre. Selon l'auteur nous pouvons en déduire que cette évolution est logique compte tenue des nouvelles exigences en matière de communication.

⊗ **L'APC d'El-Kseur : Une forte responsabilité pour des résultats concrets**

Selon l'étude menée par Letrech Mohamad (2015), et les éléments que nous avons abordés dans le cadre théorique ainsi que les études antérieures. La RS des entreprises et des institutions nationales dans les pays est en engagement essentiel avec la société.

Ainsi, afin d'évaluer le degré de RSE de l'APC d'El-Kseur nous allons analyser la tendance de cette variable en se basant sur l'entretien, l'observation et la grille d'analyse. Cela nous permettra de mieux comprendre l'engagement de cette commune et d'évaluer son impact positif.

D'après les résultats de l'analyse de cette APC nous concluons qu'elle prend en compte des différents aspects sociaux. Voici un résumé de ces actions responsables :

Figure 12 : Les actions sociales et responsables de APC d'El-Kseur



La source : conçue par l'auteur sur la base des données prévenantes

Chapitre 2 : Présentation des résultats

L'objectif principal de la mairie est de créer un environnement favorable où les résidents peuvent s'épanouir et se sentir connectés les uns aux autres afin d'avoir une communauté plus prospère et solidaire.

Ensuite, la communication régulière et transparente est d'une importance cruciale pour maintenir l'engagement et l'intérêt de la communauté avec les activités responsables. C'est pourquoi la municipalité d'El-kseur déploie divers moyens de communication comme nous l'avons mentionné précédemment pour informer les résidents sur ces initiatives. En fournissant des informations claires et concises et en mettant en avant les avantages de ces activités. En effet, cette APC cherche l'adhésion de la communauté et susciter sa participation à ses actions sociales et responsables.

D'autre part, lors de notre enquête de terrain concernant notre deuxième variable « *la RSE* » nous avons relevées plusieurs tendances responsables et sociales. Parmi celles-ci, nous avons constatés :

La première tendance concernant l'engagement des employés de la mairie de remplir leurs responsabilités en matière de RS. Ils font preuve de la conscience professionnelle en s'assurant de respecter les règlements et les détails pour la réalisation des actions. De plus, gèrent efficacement les obstacles et les tâches. Comme ils développent aussi des efforts supplémentaires pour garantir les succès de leurs initiatives.

En outre, c'est vrai que les conditions de travail ne sont pas optimales en raison de l'absence d'internet pour tous les services. Cependant, ils encourageant de voir que les employés de l'APC continuent de travailler sans relâcher. Aussi que la commune accorde une attention particulière à la santé de ses employés, au respect de leurs droits et leur participation à la prise des décisions, à leur avancement professionnel et à l'aide aux travailleurs dans le besoin par les billets des dons.

Deuxièmement, la confidentialité des données citoyennes est une tendance importante de la RSE de cette municipalité. En garantissant la sécurité et la protection des informations personnelles, la commune démontre son engagement envers la vie privée de ses habitants, afin d'établir la confiance et le respect mutuel au sein de la communauté. Par ailleurs nous avons constatés qu'ils font preuve de grande discrétion en ce qui concerne les informations confidentielles et professionnels de leur part.

Chapitre 2 : Présentation des résultats

Troisièmement, l'égalité des gens est une tendance majeure en matière de RS dont cette APC. En favorisant l'égalité entre hommes et femmes, elle démontre son engagement envers la justice, l'équité et l'inclusion. Cela se traduit par des politiques d'embauche équitables, des opportunités des promotions égales et des initiatives visant à éliminer les discriminations basées sur les genres. La preuve se trouve dans le témoignage de SG, lorsqu'une femme soumet une demande pour un emploi elle est acceptée, même si dans des postes de conduite et d'autres...

Quatrièmement, dans ce cas de cette commune la RS envers l'environnement est une tendance très importante. Elle met en place des initiatives durables comme nous l'avons vu. Cela démontre leur détermination à préserver l'environnement pour les générations futures et encourager d'autres personnes à agir d'une manière responsable envers l'environnement.

En gros, l'action et la responsabilité évolue constamment en fonction des modes de vie en évolution. Cette commune fait de son mieux pour être prête à gérer tous les aspects d'une manière intelligente, créative ainsi que responsable, y compris les problèmes sociaux, les besoins économiques et environnementaux. En anticipant les changements et en trouvant des solutions innovatrices afin qu'ils améliorent de plus la vie de ses habitants, soutenir le développement local et renforcer la réputation de la commune d'El-Kseur ainsi que promouvoir les conditions de travail des employés.

En guise de conclusion, selon nos résultats il existe une relation étroite entre la RSE et la communication territoriale. En effet, la communication territoriale permet de rester en contact avec les résidents, de partager des informations importantes et de collecter leurs opinions. Cela favorise la transparence, la participation citoyenne et la responsabilisation aux enjeux sociaux. La communication peut agir ainsi tant que bon citoyen en promouvant des actions responsables de durables, en tenant des objectifs de DD et des pratiques de la norme ISO 26000.

Chapitre 2 : Présentation des résultats

Figure 13 : le secret d'une communauté prospère



La source : conçue par l'auteur à base des données prévenantes de terrain

Section 2 : discussion des résultats

Préambule

Une fois que nous avons analysés et interprétés nos résultats. Cette section nous permettra d'expliquer la signification de nos résultats et de les relier aux études des recherches antérieures. Cela nous aidera à contextualiser nos résultats et a contribué à l'avancement des connaissances sur ce thème.

☞ **La RSE et la communication des acteurs territoriaux : discussion et impacts pratiques**

Cette étude met en évidence l'importance de la communication responsable de l'APC d'El-Kseur en matière de RSE. Elle explore ainsi les différents canaux de communication utilisés pour diffuser les actions et projets de la collectivité territoriale. En mettant l'accent sur les initiatives entreprises par cette dernière ne pouvons mieux comprendre le degré de sa responsabilité sociale et évoluer leur impact sur la société et le DD local.

D'après, Martin-Juchak Fabiene (2007), pour communiquer efficacement sur la RSE il est important d'être sincère, créative et transparent. Il ne faut pas utiliser la RS uniquement à des fins de marketing, mais plutôt comme un véritable engagement envers la responsabilité et la durabilité. Selon lui, cela renforce la confiance et favorise les relations solides avec les parties prenantes. C'est ainsi que la commune d'El-Kseur démontre son engagement envers la variété et la confiance mutuelle, ce qui améliore sa réputation et son bien-être.

En effet, cette assemblée populaire communale, met en place des objectifs de communication clairs en matière de RS envers la communauté locale. Elle diffuse des informations sur les projets de développement, promouvoir la participation citoyenne et sensibiliser les communautés aux initiatives de l'APC qui sont importantes pour renforcer la communication en matière de la RSE. L'utilisation de différents canaux de communication par cette municipalité peut également contribuer à maximiser l'importance de ces initiatives.

D'ailleurs, en analysant les résultats et en se basant sur la grille d'analyse et nos observations directes, nous pouvons supposer que l'APC doit ajuster sa stratégie de communication pour atteindre d'une manière plus efficace l'ensemble de la communauté. De ce fait la commune concernée pourrait envisager des actions et des mesures que leur permettra de renforcer

Chapitre 2 : Présentation des résultats

sa transparence et son engagement envers la RSE toute en impliquant davantage les résidents dans ces efforts.

Ainsi, la commune d'El Kseur a pris conscience de l'importance des réseaux sociaux. Pour concrétiser cela, nous avons proposés quelques idées pratiques qui pouvaient lui être utiles :

Tout d'abord, créer des comptes officiels sur les réseaux sociaux permettrait de partager facilement des informations municipales, des actualités et des événements. Ensuite, organiser des consultations en ligne permettrait aux citoyens de donner leurs avis et de faire des suggestions sur les projets et des discussions municipaux. En outre, lancer des sondages, défis ou concours sur les réseaux pour inciter les résidents à s'impliquer dans les actions communautaires. Enfin, collaborer avec des influenceurs locaux afin de promouvoir ses activités municipales et atteindre un public large et aussi être en phase avec la société moderne et examiner de plus en plus la RS, malgré l'efficacité de sa responsabilité et sa communication sur cette dernière il faut faire preuve de créativité et de l'innovation.

D'autre part, les résultats de l'analyse (**Voir l'annexe 7**), démontrent aussi que l'APC d'El-Kseur a mis en place des infrastructures communautaires telles que les écoles, centres de santé et des zones industrielles, créant ainsi un environnement favorable à l'investissement. Plus à des programmes de sensibilisation et de formation ont été instaurés pour soutenir les jeunes et renforce les compétences locales, le soutien des associations locales a également été priorisé, favorisant ainsi une participation locale active de la communauté...Etc. Ces initiatives ont un impact significatif sur l'amélioration de la qualité de vie des habitants et contribue au développement économique et social de la région. Si cette APC prend en compte nos idées présentées ces initiatives auront un impact énorme et des conséquences significatives plus qu'avant. En convaincant d'avantage les parties prenantes, de la sincérité et de l'efficacité de sa démarche RSE, la mairie peut renforcer la fiabilité et le développement envers ses informations et contenus de qualité. Cela permettra de promouvoir une approche responsable et durable.

De surcroît selon Michel Carpon (2008), l'organisation sociale responsable se caractérise par sa capacité à rendre compte de ses actions envers toutes ces parties prenantes, à établir des relations mutuellement bénéfiques avec elle et à concilier leurs différentes exigences afin de créer une situation gagnant-gagnant. Autrement dit, la pérennité de l'organisation repose sur les soutiens de ses parties prenantes en lui fournissant les ressources dont elle a besoin

Chapitre 2 : Présentation des résultats

pour mener à bien ses missions. C'est une collaboration mutuellement bénéfique entre les deux parties.

Par la suite, dans notre étude nous avons mis en avant la pertinence de la méthodologie choisie pour atteindre nos objectifs de recherche et répondre à nos questions. Nous avons opté pour une approche qualitative en utilisant des entretiens et des observations pour examiner en détail les actions de l'APC et sa communication en matière de RS. Le choix soigneux de notre échantillon a été crucial pour assurer la validité de nos informations. Enfin, nous mettons en évidence la contribution de cette recherche au développement des connaissances dont le domaine est la validité interne de notre étude, ce qui nous permet de conclure avec confiance sur la relation des causes à effet entre les variables étudiées. Dont la cause est la prise de conscience des organisations de l'importance de leur impact social et environnemental. L'effet est que les organisations adoptent les stratégies de communication visant à mettre en avant leurs actions responsables et a renforcé leur image positive auprès des parties prenantes.

De plus, nous reconnaissons certaines limites de notre recherche. D'abord, notre échantillon est restreint composé seulement de huit interviewés, ce qui limite la diversité de nos données collectées et ne permet pas une représentativité de la population mère. Cependant il est important de souligner que nous l'avons sélectionné d'une manière délibérée en fonction des critères spécifiques. En sus, nous avons pris des mesures pour minimiser les biais de réponse en garantissant, ainsi qu'en adoptant nos questions pour faciliter la compréhension et éviter toute confusion. Or, cela ne diminue pas la valeur des informations que nous avons pu recueillir et des représentatives que nous avons pu explorer.

En somme, cette étude démontre que l'APC d'El-Kseur applique la théorie de la citoyenneté d'entreprise. Elle cherche à créer de la valeur pour la société en général, au-delà de ces obligations financières et intérêts personnels. Cela manifeste notamment par sa communication territoriale en accord avec les principes de la RSE, malgré les contraintes auxquelles elle est confrontée.



Conclusion

Conclusion

En résumé pour communiquer sur la RSE L'assemblée communale populaire peut utiliser différentes méthodes. Elle peut organiser des réunions et des formes pour sensibiliser les entreprises et la communauté locale à ce sujet. Elle peut également établir des partenaires avec des organisations et des entreprises impliquées dans la RSE telle que les associations et autre pour promouvoir des initiatives communes. En outre, la communication peut également se faire à travers des campagnes de sensibilisation, des affichages etc. Comme déjà mentionné.

Cette étude démontre que la communication responsable des collectivités territoriales, basée sur les principes de la RSE peut favoriser leur réputation, instaurer la confiance du public, favoriser l'engagement communautaire et résoudre les problèmes sociaux et environnementaux locaux. De plus elle encourage la participation citoyenne et facilite ainsi la transition vers des modes de vie durables et résilients.

En complément, il est important de souligner que la communication territoriale joue un rôle essentiel dans la promotion de la RS des organisations ainsi que des entreprises. Elle favorise un dialogue ouvert et transparent sur la question de RS en utilisant différents moyens de communication. Il est donc crucial de comprendre que toutes les organisations publiques sont soumises à des attentes et des exigences en matière d'honnêteté, l'éthique et la durabilité.

Ainsi les citoyens satisfaits du travail et des initiatives de leur APC ont tendance à voir une perception plus positive de leur gouvernement local et soutiennent les politiques et programmes de leur APC.

Enfin, nous pouvons ouvrir des pistes de recherche en mettant en avant cette réponse intéressante dite pour notre interviewé. Cette suggestion de séparation entre le travail des élus et celui de l'administration dans la commune. En effet, étudier la gouvernance et son impact sur la participation publique et une opportunité patiente. En explorant les applications de cette séparation sur la transparence, liquidité et la prise des décisions, nous pouvons approfondir la compréhension de ce sujet essentiel et à des pratiques de RS dans ce domaine.



la liste bibliographique

Liste Bibliographique

1. Abdelhak, S. (2019). Algérie rapport national volontaire 2019 : progression de la mise en œuvre des ODD. https://sustainabledevelopment.un.org/content/document/23441MAE_rapport_2019_complet.pdf.
2. Adary, L., Libeart, T. Mas, M., & Westphalen, D. (2015). Communicator (7ème édition). Paris, France : Dunod.
3. Anouar, H., & Khihel, F. (2019). La responsabilité sociétale des entreprises, élément influant sur leur compétitivité. Revue internationale des sciences de gestion, vol 2. (N°5), PP 174-189.
4. Awono, R. (2015). La communication territoriale : construction d'un champ. Revue de communication sociale et publique communiquer. 10.4000/ communiquer. 1686.
5. Bastin, A. & Bazinet, M. (2011). Excellence managériale et responsabilité sociétale. Saint-Denis, France : ANFOR.
6. Bathelot, B. (2017, 09 juin). Communication territoriale. Consulté à <https://www.definition-marketing.com/définition/communication-territoriale/>.
7. Ben yedder, M., & Zeddami, F. (2009). La responsabilité sociale d'entreprise (RSE), voie de conciliation au terrain d'affrontement ? Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail (REMEST), vol 4(N°1), PP 84-103.
8. Benali, A. (2017, 30 Mai). Développement durable en Algérie : une stratégie réelle et pertinente pour réussir la transition économique. Consulté à <https://www.algerie-eco.com/2017/05/30/développement-durable-en-algerie>.
9. Bendahan, M. (Coord). (2019). Communication publique et territoriale : vers des nouveaux enjeux de citoyenneté. Acte de colloque international. PP 1-6. Dekhla. Maroc

Liste Bibliographique

https://-origine.hypothese.org/wp-content/blogs.dir/922/files/2018/09/Argumentaire_-du-col-loque-Dakhla_PDF.

10 Billet, S. (2017). Les relations publiques refonder la confiance entre l'entreprise les marques et leurs publics (2 -ème éd). Malakoff, France : Dunod.

11 Cadet, I. (2016). La norme ISO 26000 relation à la responsabilité sociétale : une nouvelle source d'usages internationaux. Revue internationale de droit économique, vol 24(N°4). PP 401-439. 10. 3317/ride. 244.0401.

12. Campesato, P. (2023). La communication responsable : enjeux sociaux, écologiques et éthiques : une analyse théorique complète à la prise de la métropole de Nice Côte d'Azur (thèse de doctorat). Université côte d'Azur, Côte d'Azur.

13. Carpon, M. (2008). La responsabilité sociale d'entreprises est-elle destinée à satisfaire les intérêts des parties prenantes de l'entreprise ? : Enjeux théoriques et pratiques. Revue économie et management, Vol 7(N° 1), PP 192-202. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/106669>.

14. Carpon, M. (2017). Responsabilité sociale des organisations (RSO). Dans dictionnaires collectivités territoriales et développement durable P P. 413-417.

15. Cassis, I., & Leuthard, D. (2018). Mise en œuvre de l'agenda 2030 pour le développement durable par la Suisse : Rapport national ~2018. Berne : département fédéral des affaires étrangères (DFAE). https://sdgs.un-org/sites/default/files/documents/20149.la_776m_debericht-agenda_2030_FR_180706.pdf.

16. Catelani, A., & Sauvajol-Riolland, C. (2015). Les relations publiques. Paris : Dunod.

Liste Bibliographique

17.Charba, A. (2018). L'importance de la RSE pour l'entreprise les principales raisons l'adhésion d'une entreprise aux préceptes delà RSE. Revue marocaine de gestion et d'économie, RMGE. Vol 4, (N°8), PP 58-78. <https://revues-imist-ma/indx.php/RMGE/download/9199/7494>.

18.Chassagne, J. (2020). Le lien entre la responsabilité sociale des entreprises et la gestion des résultats : une étude Européenne (thèse de doctorat). Université Clermont Auvergne Europe, Clermont – Ferrand, France.

19.Chrekoui, A., & Bemani Bennis, Y. (2017). La norme ISO 26000 de la responsabilité sociale diversité des genres ? Revue des études multidisciplinaires en sciences économiques et sociales, (N°4). PP 1-14. [Http://:revues.imst.ma/index.php/RESES/article/View/11324](http://revues.imst.ma/index.php/RESES/article/View/11324).

20.Cros, B., & Goutier, N. (2001). Mettre en place la qualité dans les collectivités territoriales. Saint -Denis, France : Édition ANFOR.

21.Czaika, C. (2014). 50 questions sur la communication des collectivités locales. Le courrier des maires et des élus locaux. (N° 79-284). PP 1-16. <https://www.cap.com.org>

22.Daudigeos, T., Valiogue, B. (2010). Des limites du traitement marchand social de l'entreprise, vol 2 (N°6,) PP. 56-86.10. 3917/rfse. 006.0065.

23.Dauvin, P. (2015). La communication des collectivités locales : l'ambivalence publique. Paris, France : L'Harmattan

24.De Milly, H. (2015). Les objectifs de Développement Durable : éléments d'analyse et impacts possibles pour les agences d'aide. Technique financière et développement, vol 4 (N°121). PP 37-48. 10. 3917/tfd. 121.0037.

Liste Bibliographique

25. Depret, M.-H., Le mesne, P., & Merline-Brogina, C. (2009). De la responsabilité sociale d'acteurs dans, développement durable et responsabilité sociétale des acteurs PP. 13-37. Paris : d'Harmattan.
26. Djadda, M. (2022). La responsabilité sociale d'entreprise comme élément de développement durable entre texte et contexte. Communication présentée au colloque international et l'éducation environnementale et le développement durable en Algérie, Béjaïa.
27. Dumez, P. (2026). Méthodologie de la recherche qualitative (2ème édition). Paris : Megnard-Vuibert.
28. El-Kaoune, R. (2020). La communication territoriale : un levier d'attractivité et mise en valeur des destinations touristiques et territoriales. Revue de publicité et de communication marketing (RPCOM), (N°2), pp 1-25. <https://revues.imist.ma/index.php/RPOM/article/view/21374>.
29. Eon, P. (2011). Avant le développement durable s'exercer au présent. Bresson, France : Groupe territoriale.
30. Gara-Bachouerdian, E., & Gaha, C. (2009). La citoyenneté d'entreprise : un déterminant de l'engagement organisationnel ? Revue des sciences de gestion, (N° 237-238), pp 55-61. https://www.resarchgote.net/publication/276488707_la_citoyenté_d'entreprise_un_déterminant_de_l'engagement_organisationnel.
31. Giradon, J. (2001). Les collectivités territoriales. Paris, France : Edition Elipses Marketing

Liste Bibliographique

32. Golli, A. & Yahiaoui, D. Responsabilité sociale des entreprises analyse du model de Carroll (1991) et application au cas tunisien. *Revue de Management et avenir*. Vol 3 (N°23), pp 139-152. 10.3917/mav. 023-0139.
33. Kheloui, N. & Daoudi, S. (2012). *La communication territorial et développement local : Etude de cas sur la wilaya d'Oran*. (Mémoire de Magister). Université, Oran.
34. Lepineux, F. Bonanni, C., Rosé, J.-J., & Hudson, S. (2016). *La RSE la responsabilité sociale des entreprises : théories et pratiques* (2^{ème} édition). Paris : Dunod.
35. Lebecq, B. (2000) *approcher les collectivités territoriales mode d'emploi*. Paris : Edition organisation
36. Luchen, V. (2000). *Des politiques sociales et de l'action sociale*. Paris : France : Dunod.
37. Maaroufi, A., Merzaq, I., & Mokhtari, N.E.H. (2019). *La communication territoriale : outil pour renforcer l'attractivité des territoires cas de la région de l'oriental*. *IOSR Journal of Economics and Finance (IOSR- JEF)*. VOL (10), PP 32-39. 10. 9790/5933-1005 043 239.
38. Manon, E. (2018). *La communication interne des collectivités territoriales : entre appui aux ressources humaines et communication territoriale*. (Mémoire de master). Université Grenoble Alpes. France : Grenoble.
39. Martin-Juchat, F. (2007). *Communication des entreprises sur la responsabilité sociale : constant du décollage Français*. Dans *Les Enjeux de L'information et De Communication*,

Liste Bibliographique

Vol 2007 ((N° 1), PP 53-49. https://www.cairne.info/revue-les-enjeux-de/-/information-et-de-la-communication-2007-1-page_53.htm.

40. Mayno, V. & Geoffroy, M. (2017). La boîte à outils de développement durable et de la responsabilité sociale d'entreprise. Malakoff, France : Dunod.

41. Mbarki, M. A., & El Hamdaoui, H. (2011). La responsabilité sociale des collectivités territoriales : réflexion sur l'expérience de la commune urbaine de Tétouan au Maroc. Revue Marocaine de gestion et d'économie. (N°4). PP 69-84. <http://revue.inist.ma/index.php/RMGE/article/vien/4678/3312>.

42. Mecif, K. (2018). La responsabilité sociale des entreprises (RSE) en Algérie entre promesse et réalisation : proposition d'un modèle pour sa concrétisation. Revue des sciences humaines. Vol 5 (N°1), pp 1054-1072. <https://www.asjp.Cerist.dz/en/article/58859>.

43. Mezghiche, W. (2022). Organisation administrative et fonctionnement de la commune et de la daïra en Algérie - cas de la commune et daïra de Bejaïa. La revue académique des recherches juridiques et politiques. Vol (6), PP 708-735. <https://www.asjp.Cerist.dz/en/article/200527>.

44. Muhizi, J. A. (2013). L'économie verte nous conduira-t-elle au développement durable ? (Mémoire de maîtrise en mondialisation et développement international (M.A). Université d'Ottawa. École de développement international et mondialisation, Canada.

45. Paillé, P. & Mucchielli, A. (2016). L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales (4ème éd). Malakoff Codex : Dunod.

Liste Bibliographique

46. Payson, E. (2016). Entre communication publique et communication territoriale : Déférentes mission au service d'un département. Le cas de la CCI de l'Ardèche (mémoire de stage). Université Grenoble Alpes, France
47. Peeters, A (2004). La responsabilité sociale des entreprises. Courrier hebdomadaire du CRISP, Vol 3, (N° 1828). PP 1-47. 10. 3917/Cris. 1828. 0005.
48. Persqueux. Y. (2020). La responsabilité sociale d'entreprise (RSE) : La vilielle, RSE d'avant les accords de pris de 2015 et la pandémie COVID-19 de 2020, Vol 33 (n°2), pp404-224. <https://SHS.science/halSHS-02543024>.
49. Portelli, E. (2013). Audit interne les collectivités territoriales. Paris, France : Ellipses.
50. Postel, N., & All. (2011). La responsabilité sociale d'entreprise : nouvelle régulation de capitalisme ? Paris, France : septentrion.
51. Quivy, R. & Van Campenhoudt, L. (1995). Manuel de recherche en sciences sociales. Paris, France : Dunod
52. Rodié, I. (2007). Responsabilité sociale des entreprises le développement d'un cadre Européen. (Mémoire d'études approfondie en Europe). Institut Européen de l'université de Genève. Genève.
53. Rimbault, C. & Verpeaux, M. (2011). Les collectivités territoriales et la décentralisation (6^{ème} édition). La documentation Française : Paris.
54. Rolland, J., & Sobzack, A. (2013). En matière de RSE, les collectivités doivent monter l'exemple . Expansion Management Review. Vol 4 (N°151), pp.53-55.

Liste Bibliographique

55. Rosso, J-C. (2021, 20 janvier). Informations sur la ville d'El Kseur. Consulté sur [https://Jeanyves/horignac????fr/wa_Files\)info_355_20EL_20Kseur.pdf](https://Jeanyves/horignac????fr/wa_Files)info_355_20EL_20Kseur.pdf).
56. Taleb, B. & Boucif, M. A. (2021). L'importance de la responsabilité sociale des entreprises en période de crise et de la pandémie COVID-19. Revue algérienne d'économie politique, vol 3 (N°1), PP 134-151. <https://www.osjp.cerist.dz/en/article/150269>.
57. Tedjani, k. (2021). Le développement durable en Algérie : portrait et diagnostic d'un rendez-vous en suspens. Changement climatique, énergie et environnement, pp. 1-46. <https://library.Fès.de/pdf-files/Buenos/algérien/18570.pdf>.
58. Thomelou, M. (2011). Collectivités territoriales : quel avenir ? Paris, France : Direction de l'information légale et administrative.
59. Turcotte, M-F & all. (2011). Comprendre la responsabilité sociale d'entreprise et agir sur les bases de la norme ISO 26000. Québec, Canada : publication de PEPF. https://www.academica.du/24254901/Comprendre_la_RSE_et_agir_sur_les_bases_de_la_norme_ISO_26000.
<https://revues.imist.ma/index.php/REMSES/article/view/11324>.
60. Vermeulin, C. & Vermeulin, F. (2012). Comprendre et entreprendre la responsabilité sociale d'entreprise : la responsabilité sociétale pour toutes les entreprises. Saint-Denis, France : ANFOR.
61. Wolton, D. (2015). Il faut sauver la communication. Magazine Famesco : Médis, culture et technologie. (N° 27), PP 15-17, <http://www.Redalyc.org/articulo.or> Id =495550183002.
62. Zaouche, Y. (2011). La responsabilité sociale des organisations (RSO). Think tank européen pour la solidarité. Collection Working paper. Bruxelles.

Liste Bibliographique

63.Zouad, R. (2011). Diagnostic territorial et développement locales un essai d'analyse en composantes principales (acp) appliquer à la wilaya de Saïda (Mémoire de Magister). Université de Oran.

Liste Bibliographique

1. ابو النصر، م. م. (2015) المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات المواصفة القياسية، 26000. القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
2. بوشارب، ح.، حميدشة، ن. 2022 واقع الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن (دراسة نظرية). مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 16 (العدد 1) ص ص 321-344.
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/198204>
3. بجياوي، إ. و بوحديد، ل. (2019). تطبيق بنود مواصفات 26000 لتشجيع المؤسسات الجزائرية على تبني المسؤولية الاجتماعية. مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية. مجلد 2. (العدد 6)، ص ص 85-103.
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/84245>
4. بلواحد، ف-ز، بن جامع، ن. الدين، و بوشحان، ث. دور الاتصال الإقليمي في التسويق موجة السياحة صورة المدينة كمتغير وسيط دراسة حالة القطاع السياحي (إقليم مدينة قالمة). 2019-2020. مذكرة الماستر. جامعة 8 ماي 1945. قالمة.
5. بن طيبة، م. و خروبي، س. (2016). دور الجامعات المحلية في دعم التنمية المحلية - دراسة حالة العفرون مجلة ايزا للبحوث والدراسات، المجلد 1، العدد 1. ص ص 76-98
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/66365>
6. بن شعيب، ن. وطبيبي، ب. (2012). الجماعات الإقليمية ومفارقات التنمية المحلية. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات المجلد 1(العدد 1). ص ص 23-
<https://WWW.asjp.cerist.dz/en/article/1880352>
7. بورحلي، ك. (2023). فوائد المواطنة وأبعاد المسؤولية الاجتماعية فرص تفعيل من اجل حماية البيئة: دراسة ميدانية الشركة الوطنية لتوليد الكهرباء محطة أشواط بجيجل. مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية، المجلد 1، (العدد 1). ص ص -368-351.
<https://www.asjm.Cerist.dz/en/présentationRevue65>

Liste Bibliographique

8. جردات. ن. وابو الحمام. ع. (2014) المسؤولية الاخلاقية والاجتماعية للمنظمات. عمان، الأردن: إثراء للنشر والتوزيع.

9. حافظ بدوي، ه، (2002). إدارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية. الازارطة الاسكندرية: المكتب الجامعية الحديث.

10. الحموري، ص.، والمعابطة، ر. (2015). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات (من الألف إلى الياء) الموجة الرابعة الإدارة. عمان، الأردن: دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع.

<https://library.ppf.ps/records/index/1/441>.

11. سلامي، أ. (2016). دور الجماعات المحلية في تحقيق التنمية المحلية المستدامة في الجزائر. مجلة الشريعة و الاقتصاد، المجلد 5، (العدد 10)، ص ص 408-434.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/dounArticle/9115/10/29407>.

12. شطابي، ك.، و لحرش، ط. (2016). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: دراسة تحليلية التجارب بعض دول الغربية و العربية مع عرض لواقع المسؤولية الاجتماعية في الجزائر. مجلة العلوم التجارية و التسيير، المجلد 12 (العدد 1)، ص ص 132-151.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/155480>.

13. العايب، ع-ع. (2015). دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحليل المؤسسات الاقتصادية بروح المواطنة. مجلة تنمية الموارد البشرية، المجلد 10 (العدد 2)، ص ص 424-476.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/24624>.

14. عتيق، م.، و نوازي، أ. (2022). الاتصال المسؤول للمنظمات: مبررات التوجيه و المخاطر على السمعة. المجلة الجزائرية الأمن و التنمية، المجلد 11 (العدد 2) ص ص 341-353.

Liste Bibliographique

<https://www.asjp.caist.dz/en/article/196278>.

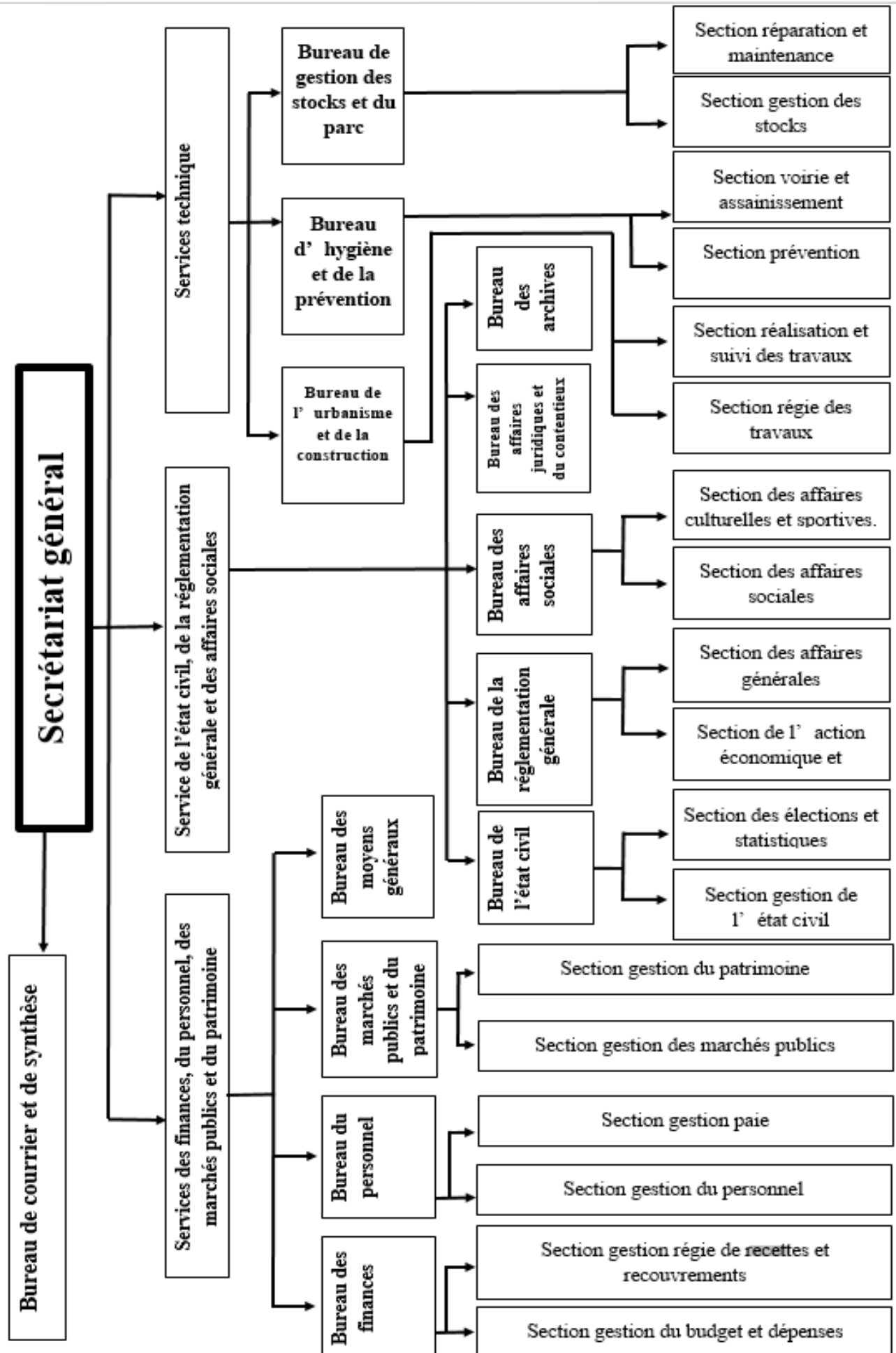
15. نايلي، خ.، يحي، ت. (2019). استراتيجيات الاتصال الإقليمي وأهميته في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر. مجلة افاق العلوم. المجلد 4. (العدد 4،) ص ص 229-236.

16. نوري، م. (2020). الاتصال المحلي في الجزائر كالتنمية المحلية. المجلة الجزائرية الأمن الإنساني. المجلد 6، (العدد 1) ص 448-430. <Http://www.asjp.cerist.140656dz/en/article/.448-430>

17. لطرش، م. (2015). دراسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الجزائرية. مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 6 (العدد 1)، ص 90-75. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/55826>.



les annexes



République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique



Université A.Mira-Béjaia



Faculté des Sciences Humaines et Sociales

Département des Sciences de L'information et de la Communication

Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention de
diplôme de Master en Sciences de L'Information et de
la Communication option : Communication et relations
publiques

Thème

**La Responsabilité Sociale d'Entreprise dans la
communication des acteurs territoriaux :**

Cas pratique : L' APC d' El-kseur

Réaliser par:

 *Mlle: Mamri Melissa*

 *Mlle: Mirad Amina*

Encadré par :

 *M.Roudia Nacer*

Année Universitaire :2022/2023

Guide d'Entretien

Préambule :

Bonjour, nous vous remercions de bien vouloir nous accorder un peu de votre temps pour répondre à nos questions. En bref cet entretien est consacré au sujet de la RSE « Responsabilité Sociale d'Entreprise » plus précisément comment l'APC « Assemble Populaire Communale » d'el-kseur cuminue sa responsabilité sociale « RS », dans le but d'atteindre un développement durable local. Ce que vous nous direz sera enregistré bien sûr si vous nous le permettez, dans le but de travailler vos idées, sachant que ce que nous conserverons sera anonyme.

Axe 1 : Données générales.

- a) Fonction dans l'APC.
- b) Ancienneté.

Axe 2 : Le volet communicationnel dans l'APC d'El-kseur

- a) Quels sont les moyens de communication que vous utilisez pour assurer une meilleure accessibilité d'informations par les citoyens ?
- b) Comment vous impliquez les mouvements associatifs dans la prise des décisions pour mener à bien vos actions ?
- c) Comment la commune recueille-t-elle les préoccupations de ses habitants ?
- d) Quelle est l'importance de la communication dans la réussite de vos actions ?
- e) Quelle est la stratégie de communication que vous adoptez lors d'une situation inattendue ?

Axe 3 : La RSE de l'APC d'El-Kseur envers son territoire.

- a) Comment assurez-vous de remplir vos obligations en matière de responsabilité sociale ?
- b) À votre avis quel est le but d'une démarche de responsabilité sociale ?
- c) Comment la commune garantit-elle sa responsabilité envers ses employés ?
- d) Comment la commune assure-t-elle que ses activités visent le bien-être des citoyens ?
- e) Sur quelles bases mesurez-vous la satisfaction des citoyens à l'égard de vos programmes de responsabilité sociale ?

Aurez-vous des propositions supplémentaires en vue d'améliorer les initiatives dans le cadre de communication à l'avenir ?

Annexe 2 : Guide d'entretien

A la fin, nous vous remercions de nous avoir prêté votre attention et de nous avoir donné l'opportunité d'acquiescer au tant de connaissances intéressantes au sien de votre commune à fin d'assurer la satisfaction des citoyens. Nous sommes convaincues que ces efforts orant un impact positif sur la communauté et sur l'environnement à long terme.

Merci encore pour votre professionnalisme.

Annexe 3 : Grille d'observation

Titre : évaluation du point de vue de la communication de la mairie d'El Kseur du point de vue de la RS.

- **Observateurs** : nous-mêmes.
- **Date de l'observation** : 29 mars au 16 avril
- **Objectif** : Évoluer la communication de la mairie d'El-Kseur en termes de RSE, en examinant les critères suivants : canaux de communication, public cible, des actions de RS, communication en matière de RS et satisfaction des parties prenantes.

Critères	Eliment d'observation	Echelle			
		Echelon	Echelon	Echelon	Echelon
	L'engagement				
Satisfaction Des Parties Prenante	-Retours et Commentaires	Très Satisfaisant	Satisfaisant	Peu Satisfaisant	Excellent
	-Taux de Participation Aux initiatives	Très Satisfaisant	Satisfaisant	Peu Satisfaisant	Excellent
Canaux de communication	-appels téléphonique	Toujours utiliser	Fréquemment utiliser	Occasionnellement utiliser	Rarement utilisé
	-email	Toujours utiliser	Fréquemment utiliser	Occasionnellement utiliser	Rarement utiliser
	-panneaux d'affichages	Toujours utiliser	Fréquemment utiliser	Occasionnellement utiliser	Rarement utiliser
	-réseaux sociaux	Toujours utiliser	Fréquemment utiliser	Occasionnellement utilisé	Rarement utiliser
	-Guichet d'accueil	Toujours utiliser	Fréquemment utiliser	Occasionnellement utiliser	Rarement utiliser
	-Site web de la mairie	Toujours utiliser	Fréquemment utiliser	Occasionnellement utiliser	
	-Réunion publique	Toujours utiliser	Fréquemment Utiliser		Rarement Utiliser
	-Autres	Toujours utiliser			

Annexe 3 : Grille d'observation

Public Cible	-résident de la ville	Oui	Non	/	/
		Oui	Non		
	-entreprise locales	Oui	Non		
		Oui	Non		
	-association communautaire	Oui	Non		
		Oui	Non		
	-visiteur de passage	Oui	Non		
	- Autres				
Les actions de RS	-promotion de l'économie locale	Jamais	Rarement	Souvent	Toujours
		Jamais	Rarement	Souvent	Toujours
	-programmes de sensibilisation	Jamais	Rarement	Souvent	Toujours
		Jamais	Rarement	Souvent	Toujours
	- soutien des initiatives sportives et culturelles	Jamais	Rarement	Souvent	Toujours
		Jamais	Rarement	Souvent	Toujours
	-Amélioration de (transport, bâtiments.	Jamais	Rarement	Souvent	Toujours
		Jamais	Rarement	Souvent	Toujours
	-Nettoyage d	Jamais	Rarement	Souvent	Toujours
	-soutien des associations.	Jamais	Rarement	Souvent	Toujours
	-soutien des handicapées, femmes divorcées etc.	Jamais	Rarement	Souvent	Toujours
	-Autres				
Communication territoriale en matière de RSE	- clarté des messages	Régulièrement	Occasionnellement	Rarement	Obligatoire
	-transparence	Régulièrement	Occasionnellement	Rarement	Obligatoire
	-répondre aux préoccupations des citoyens	Régulièrement	Occasionnellement	Rarement	Obligatoire
		Régulièrement	Occasionnellement	Rarement	Obligatoire
	-collaboration avec les parties prenante et autre.	Régulièrement	Occasionnellement	Rarement	Obligatoire

Annexe 3 : Grille d'observation

(Suite) de communication territoriale en matière de RSE	Communication Ouverte (écoute)	Régulièrement	Occasionnellement	Rarement	Obligatoire
	-Autres	Régulièrement	Occasionnellement	Rarement	Obligatoire

A V I S
-AID Sans Kystes-

Il est porté à la connaissance des citoyens qu'une permanence des services vétérinaires et d'hygiène est assurée le jour de l'AID au niveau du siège mairie d'El-Kseur et des cabinets des docteurs vétérinaires de dans le cadre de l'opération « AID Sans Kystes », destinée à préserver la santé publique contre cette maladie transmissible à l'homme.

Toute personne ayant constaté des anomalies sur les viscères ou les carcasses des bêtes sacrifiées est invitée à se rapprocher du service précité pour une prise en charge.

El-kseur le : _____/

LE PRESIDENT

Annexe 5 : Mouvement Associatifs

Objectif	Nom de l'association
Type d'Association	/
Religieux	L'association religieuse de la mosquée al-Furqan, Berchiche El-Kseur
	L'association religieuse de la mosquée Al-Amir Abd El Qader El-Kseur
	Association Ain El Helw pour la mosquée Al Taqwa El-kseur
	L'association religieuse de la mosquée Al-Tawba, Berchiche El-Kseur
Sport et éducation physique	El Chabiba-El riyadiya El-kseur judo
	Fédération fédérale des arts martiaux Kabylie
	Fédération fédérale El Kseur pour le Karaté-do
	Club de handball amateur El-Kseur
	Club d'athlétisme amateur El-Kseur
	Club sportif cycliste
	Club de natation amateur
	Club sportif amateur, association sportive et confort psychologique

Annexe 5 : Mouvement Associatifs

Art et Culture	Comité des Concerts d'El-kseur
	Association des activités pour les jeunes, maison des jeunes Mouloud Faroun El-Kseur
	Association d'hébergement de l'Université Tilali Berchiche 01 El-Kseur
Parents d'élèves	Association des parents d'élèves du primaire Hamoumou Akli
	Association des parents d'élèves du primaire Souada Taklit
	Association des parents d'élèves El-Kseur
	Association des parents d'élèves du collège Frères martyrs Yahyawi El Kseur
	Association des parents d'élèves complémentaire Hadad
Science et technologie	Club scientifique Lafnar
	Club scientifique El- Baraim
	Association Numidia
	Association scientifique Tousna
Villages et zones rurales	Association Tighri Ilemzi
	Association Asirem village Tercha
	Association Tighrat
	Association rue Boranan
	Association sociale et culturelle Résidence Jasmin 160 résidence Berchiche El-Kseur
	Association des victimes du printemps noir 2001
Environnement et cadre de vie	Association des chasseurs
Personnes handicapées non qualifiées	Association polyhandicapés
Tourisme et divertissement	Association de tourisme culturel Tiklat

Répartition des bénéficiaires A.F.S par catégorie



Arrêté le 22-05-2023

0640	Effectifs AFS	Personnes âgées				Handicapés		Femmes Ans 60- Chefs de Famille	Personnes Attente de Cécité		Handicapés Plus de 18 Ans		Personnes Incurables Plus de 18 Ans		Famille à Charge D'handicapés Moins de 18 Ans		Personnes Agées vivants Dans une Famille		3.1.9 Nombre de Bénéficiaires Émergeant au Programme			
		Effectifs PAC		Vivant seul		Chef de Famille			Vivant seul		M		F		M		F		M		F	
	139	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	38	0	
540		34	61	7	21	18	8	18	24	61	7	12	2	3	61	185	4	4	0	1	151	0

Total AFS	Nombre de Personnes à Charge PAC		Total PAC		Demande Eligibles en Instance		Total Instance	
	M	F	M	F	M	F	M	F
531	59	66	125	11	4	11	15	

LE PRESIDENT D'APC

Annexe 7 : Grille d'analyse

Axe 1 : Le volé communicationnel dans Le APC d'El-Kseur.

Thèmes	Catégories	Indicateurs
Les moyens de communication utilisée	<ul style="list-style-type: none"> - les moyens de communication media - Moyens de communication hors media 	<ul style="list-style-type: none"> - l'affichage. -l'interaction directe (face à face) par des réunions -publiques et des événements. - le registre des doléances. - des courriers envoyés par le Vague Mestre. - Journées de réceptions. - les pages personnelles des employées. - E-mail. - standard téléphonique ou les numéros des employées en cas d'urgence. - la radio et la presse. - la plateforme nationale Ichtaki). - télégramme et faxe.
L'implication des mouvements associatifs	<ul style="list-style-type: none"> - culturelle et religieuse. - sportive. - comité de village. -handicapés -touristique et divertissement -environnement et cadre de vie. 	<ul style="list-style-type: none"> - participation aux réunions. - garantir le soutien financier pour effectuer au bien leurs devoirs. -collaborer avec elles pour développer un meilleur impact sur la société.

Annexe 7 : Grille d'analyse

<p>Recueil des préoccupations des citoyens</p>	<ul style="list-style-type: none"> - écrit - orale (face à face) 	<ul style="list-style-type: none"> - les journées de réceptions - le registre des doléances - demandes - requêtes - contact direct - les réunions publiques
<p>L'importance de la communication dans la RS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - dans la diffusion d'informations. - dans la compréhension des messages 	<ul style="list-style-type: none"> - toucher un large public. - manque des conflits et le mal entendu. -échange efficace. - la valorisation des actions faites. - la fluidité des messages. -renforcer la confiance
<p>La stratégie de communication lors une situation de crise</p>	<ul style="list-style-type: none"> - crise d'administration (avec citoyens ou entre employés). - catastrophe naturelle. -problème de sécurité -demandes d'urgence de la part des citoyens 	<ul style="list-style-type: none"> - silence. - appel à la commission AD HOC. - faire un plan d'urgence. - rassurer les citoyens. - faire un plan d'urgence. - rassurer les citoyens. - l'installation d'une cellule de crise ou OR SEC. - campagne de sensibilisation sur le problème. (Cas d'une crise sanitaire ou catastrophe naturelle)

Annexe 7 : Grille d'analyse

Axe 2 : La RSE de l'APC d'El-kseur envers ses citoyens.


Thèmes	Catégories	Indicateurs
L'assurance de remplir les obligations en RS	<ul style="list-style-type: none"> -évaluer par les travailleurs eux-mêmes. - par jugement des autres. (Parties prenantes) 	<ul style="list-style-type: none"> -la conscience professionnelle. - la satisfaction des citoyens. - respect de réglementation et des délais fixés - la bonne gérance des obstacles et des tâches. - la mise en forme des efforts fournis. -les bons retours des citoyens (commentaires ou autres)
le but d'une démarche RS	<ul style="list-style-type: none"> -en faveur des citoyens. - en faveur des employés -en faveur d'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - l'amélioration de vie des citoyens (cas sociaux). - répondre au maximum des doléances. - protéger environnement et soutenir le DD. -veiller au bien-être des citoyens. -assurer les bonnes conditions de travail. -renforcer la réputation de la communauté locale
RS envers les employés	<ul style="list-style-type: none"> -obligatoires -volontaires 	<ul style="list-style-type: none"> - respect des droits déployés -la sécurité sociale. - bonnes conditions de travail. - l'assurance. - les formations. - se bénéficier des dons de la mairie (trousseau scolaire)


Annexe 7 : Grille d'analyse

La mesure de satisfaction des citoyens	<ul style="list-style-type: none"> - satisfaction. - non- satisfaction. 	<ul style="list-style-type: none"> - le comportement. - le registre des doléances. - manque des réclamations.
La confidentialité des données	<ul style="list-style-type: none"> -Donnée cessible. - données générales. - documents. 	<ul style="list-style-type: none"> -interdiction d'accès aux papiers cessible et personnels - interdiction de faire fuir d'informations confidentielles. - les punitions déterminées par la loi.
Proposition pour l'avenir	<ul style="list-style-type: none"> . - à court terme. - à long terme 	<ul style="list-style-type: none"> - garantir une meilleur accessibilité et qualité d'internet. - création d'un site web ou une page Face book. - fabrication d'un logo spécifique pour l'APC. - amélioration des conditions de travail - séparer la politique des tâches administratives. -suggestion d'une commission de protection des droits des travailleurs

Annexe 8 : Site web des collectivités territoriales

FR قضاء المواطنين


 الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية








البوابة الإلكترونية الرسمية لعروض المواطنين

نشكي **مرحبا بكم**

فضاء رقمي موضوع تحت تصرف المواطنين والمعاملين بهم من توكيل عرائضهم وتشكروهم لدى مختلف مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية



الإدارة المركزية لوزراء الداخلية الولاية المقاطعة الإدارية النارة البلدية

إدراج عريضة

الإسم و اللقب / المؤسسة ، :

اللقب أو الإسم أو المؤسسة، الجمعية أو المنظمة

العنوان : العنوان الشخصي

* الولاية : إختيار ولاية

* البلدية :

رقم الهاتف : رقم الهاتف

البريد الإلكتروني : البريد الإلكتروني

* الموضوع : إختيار موضوع العريضة

إدراج ملف مرفق : pdf. إختيار ملف

Résumé

Chaque institution publique dispose d'un paquet personnalisé des solutions gagnantes afin d'améliorer la citoyenneté locale et favoriser les échanges avec ses habitants. A cet effet, il est important de noter que la communication territoriale est un élément clé pour assurer l'efficacité de ses efforts, car cette dernière conjugue à la fois les bonnes expertises et les bonnes décisions.

Concernant la RSE comme valeur éthique dans la communication des entités publiques représentent la recette d'un impact positif et d'une communauté forte basée sur une communication responsable. C'est ce que nous avons explicitées dans ce mémoire afin d'étudier comment ces acteurs communiquent leurs engagements en matière de RS. Etant donné que ces deux concepts « *communications territoriales* » et « *responsabilités sociales* » sont devenues des préoccupations majeures dans le contexte actuel pour ambition d'atteindre les ODD et faire de demain toujours différent d'hier.

Mot clés : RSE, RSO, RST, RSA, Collectivité territoriales, Citoyenneté d'entreprise, Communication territoriale, Communication Responsable, développement durable.

Abstract

Each public institution disposes a customized set of winning solutions to enhance local citizenship and promote engagement with its residents. In this regard, it is essential to note that territorial communication plays a crucial role in ensuring the effectiveness of these efforts, as it combines the right expertise with sound decision-making.

Regarding CSR as an ethical value in the communication of public entities, it represents the recipe for a positive impact and a strong community built on responsible communication. This is what we have elaborated on in this paper to study how these actors communicate their commitments to CSR. Given that these two concepts, « territorial communications » and « social responsibilities, » have become major concerns in the current context, to achieve the SDGs and make tomorrow always different from yesterday.

Keywords: CSR. SRO. SRT. SRA. Local Authorities. Corporate Citizenship. Territorial Communication. Responsible Communication, sustainable development.

ملخص

تمتلك كل مؤسسة عامة حزمة مخصصة من الحلول الفعالة لتحسين المواطنة المحلية وتعزيز التبادل مع سكانها. وفي هذا السياق، من المهم أن نلاحظ أن التواصل الإقليمي هو عنصر رئيسي لضمان فعالية الجهود، حيث يجمع بين الخبرات الجيدة والقرارات الصائبة.

وفيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية كقيمة أخلاقية في تواصل الجهات العامة، فإنها تمثل وصفاً لتحقيق تأثير إيجابي ومجتمع قوي يستند إلى تواصل مسؤول. وهذا ما ذكرناه في هذه المذكرة لدراسة كيفية تواصل هؤلاء الفاعلين بالتزاماتهم في مجال المسؤولية الاجتماعية. نظراً أن "التواصل الإقليمي" و "المسؤولية الاجتماعية" أصبحتا قلقتاً رئيسياً في السياق الحالي من أجل تحقيق أهداف التنمية المستدامة وجعل الغد مختلفاً دائماً عن اليوم السابق.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية. الشركات، المنظمات. المسؤولية الاجتماعية الإقليمية. المسؤولية الاجتماعية للجهات الفعالة. للجهات الفعالة الإقليمية. مواطنة الشركات. الاتصال الإقليمي. الاتصال المسؤول، التنمية المستدامة.