

**Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou**

**Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences  
de Gestion**



**Département des Sciences de Gestion**

**Mémoire**

**En vue de l'obtention d'un diplôme de fin de cycle en  
Master**

**Option : Management stratégique**

**Thème :**

*L'analyse des pratiques R.S.E cas d'une entreprise  
Algérienne NAFTAL district GPL de  
Tizi-Ouzou*

**Réalisé par :**

**M<sup>elle</sup>. MAZED Lydia**

**Encadré par :**

**M. MADOUCHE Yacine**

**Membres de jury:**

**Président : M. ACHIR Mohamed - MAA**

**Examineur : M. Meziaini Yacine - MAA**

**Rapporteur : M. MADOUCHE Yacine - MCA**

**Promotion 2022/2023**

# REMERCIEMENTS

Je tiens en premier lieu, à rendre grâce à Dieu le tout puissant de m'avoir accordé santé, force et la volonté pour la réalisation de ce mémoire.

Par la présente, je remercie **M. MADOUCHE**, mon promoteur, pour l'encadrement et pour ses conseils et son aide précieuse tout au long de mon travail.

Je tiens à remercier tout le personnel de **NAFTAL**, pour leurs aides durant la période de stage au sein de l'entreprise et en particulier mon encadrante « **M<sup>me</sup> LATTAB Kahina** » pour sa gentillesse et sa disponibilité.

Je remercie également l'ensemble des enseignants du département Sciences de Gestion de l'université Mouloud Mammeri et surtout ceux qui ont été mes enseignants durant mon cursus universitaire.

Enfin, j'adresse mes plus sincères remerciements à ma famille et mes amis qui m'ont toujours soutenue et encouragée durant tout le parcours de mes études.

# Dédicaces

Je dédie cet humble travail à :

Mes très chers parents qui m'ont soutenu tout au long de mon parcours  
en leur souhaitant une longue et heureuse vie. Je leur serai  
éternellement reconnaissante.

Mes sœurs: Fetta, Thamila, Kenza, Merina

Mon petit frère: Axyl

Je leurs souhaitent tout le bonheur et l'élévation qui puisse exister.

# Liste des abréviations

- **AA**: Account Ability
- **AVM**: Aviation Maritime
- **CDS**: credit default swap
- **CEPS** : Comité économique des produits de santé
- **CLPB** : Carburant, Lubrifiant, Pneumatique et Bitumes
- **CO** : Monoxyde de carbone
- **CO2** : Dioxyde de carbone
- **DD** : Développement Durable
- **EMAS** : Eco Management and Audit Scheme (Système de Management et d'Audit environnemental de l'Union Européenne)
- **ENAFOR** : Entreprise nationale algérienne du forage
- **ENTP** : Entreprise nationale des travaux aux puits
- **G20** : Le Groupe des vingt
- **GES** : Gaz à effet de serre
- **GNC** : Gaz Naturel Comprimé
- **GPL/C** : Gaz de pétrole liquéfié/carburant « sirghaz »
- **GPL**: Gaz de pétrole liquéfié
- **GTP** : Entreprise nationale de grands travaux pétroliers
- **ISEA**: Institute of Social and Ethical Accountability
- **ISO** : Organisation internationale de normalisation.
- **ISR** : Investissement Socialement Responsable
- **ISR**: Investissement Socialement Responsable

- **MT** : Symbole chimique du meitnerium
- **MTBE** : méthyl tert-butyl éther
- **NAFTAL** : NAFT qui signifie en lexique arabe pétrole et, AL référence à l'Algérie
- **OCDE**: Organisation de Coopération et de Développement Économiques
- **OHSAS**: Occupational Health and Safety Assessment Series
- **OIT** : Organisation Internationale de Travail
- **ONG** : Une organisation non gouvernementale
- **ONU** : Organisation des Nations Unies
- **PDG** : Président Directeur Général
- **PME** : Petite et Moyenne Entreprise
- **PP**: Parties Prenantes
- **PSE** : Performance Sociale de l'Entreprise
- **QSE**: Qualité, Sécurité, Environnement
- **RSE** : Responsabilité Sociale des Entreprises.
- **SA**: Social Accountability
- **SME** : Système de Management Environnemental
- **SNTR** : Société Nationale des Transports Routiers
- **SONATRACH** : Société Nationale pour la Recherche, la Production, le Transport, la Transformation, et la Commercialisation des Hydrocarbures
- **SPA** : Société par Action
- **SRI**: Stanford Research Institute
- **TPE** : Très Petite Entreprise
- **TPP**: Théorie des Parties Prenantes
- **UE**: Union Européenne
- **WBCSD**: World Business Council for Sustainable Development

# Liste des figures

<b>Figure N° 01</b> : Pyramide de la responsabilité sociale des entreprises de CAROLL 1979 .....	13
<b>Figure N° 02</b> : Modèle RSE de Kang 1995.....	15
<b>Figure N° 03</b> : Les principes du développement durable .....	20
<b>Figure N° 04</b> : Les parties prenantes de l'entreprise.....	22
<b>Figure N° 05</b> : Les composantes de la performance globale.....	27
<b>Figure N° 06</b> : Logo de NAFTAL.....	53
<b>Figure N° 07</b> : Organigramme de NAFTAL .....	56
<b>Figure N° 08</b> : Présentation de la branche GPL de NAFTAL .....	63
<b>Figure N° 09</b> : Organigramme du district GPL « Tizi-Ouzou » .....	66
<b>Figure N°10</b> : Variable démographique l'âge.....	76
<b>Figure N°11</b> : Variable démographique le genre.....	77
<b>Figure N° 12</b> : Variable démographique la direction.....	78
<b>Figure N° 13</b> : Variable démographique l'ancienneté.....	79
<b>Figure N° 14</b> : Variable démographique le niveau d'étude.....	80
<b>Figure N°15</b> : La Responsabilité Sociale des Entreprises.....	81
<b>Figure N°16</b> : L'engagement dans une démarche RSE .....	82
<b>Figure N°17</b> : Le degré d'engagement dans une démarche RSE.....	83
<b>Figure N°18</b> : Le responsable sur la RSE.....	84
<b>Figure N°19</b> : L'objectif de la RSE.....	85
<b>Figure N°20</b> : Les PP les plus influentes de l'entreprise.....	86

<b>Figure N°21</b> : La diffusion des informations liées à l'engagement social et sociétal de l'entreprise.....	87
<b>Figure N°22</b> : La participation des représentants des salariés aux réunions de la direction.....	88
<b>Figure N°23</b> : Les outils liés à la RSE.....	89
<b>Figure N°24</b> : Les outils RSE adoptés par l'entreprise .....	90
<b>Figure N°25</b> : Les raisons d'établissement d'un code de conduite.....	91
<b>Figure N°26</b> : L'engagement dans une norme.....	92
<b>Figure N°27</b> : L'importance du développement durable en tant qu'élément essentiel pour la RSE .....	93
<b>Figure N°30</b> : La réduction de la consommation globale de l'énergie.....	94
<b>Figure N°31</b> : L'utilisation des services d'acteurs locaux dans le développement durable.....	95
<b>Figure N°32</b> : La mise en œuvre des éco gestes.....	96
<b>Figure N°33</b> : Exemples des éco gestes misent en œuvre.....	97
<b>Figure N°34</b> La contribution de l'entreprise dans des activités de mécénat, de sponsoring d'association ou d'actions humanitaires.....	98
<b>Figure N°35</b> : La considération de la gouvernance d'entreprise.....	99
<b>Figure N°36</b> : La formalisation d'une politique déontologique (code éthique, code de conduite).....	100
<b>Figure N°37</b> : L'importance de l'éthique pour développer une démarche RSE.....	101
<b>Figure N°38</b> : La possession d'une charte éthique.....	102
<b>Figure N°39</b> : La signature d'une charte éthique.....	103
<b>Figure N°40</b> : La prise en compte des questions liées à la gouvernance par la Direction.....	104

<b>Figure N°41</b> : Les mesures prises par NAFTAL/GPL pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre .....	105
<b>Figure N°42</b> : Gestion de la sécurité au sein de NAFTAL/GPL.....	107
<b>Figure N°43</b> : La transparence et la responsabilité envers les parties prenantes au sein de NAFTAL/GPL .....	109
<b>Figure N°44</b> : Gestion des risques environnementaux associés aux activités de NAFTAL/GPL.....	110
<b>Figure N°45</b> : La diversité et l'inclusion de NAFTAL/GPL.....	111
<b>Figure N°46</b> : L'engagement de NAFTAL/GPL envers ses fournisseurs.....	113
<b>Figure N°47</b> : L'efficacité énergétique dans les opérations de NAFTAL/GPL.....	114

# SOMMAIRE

## REMERCIEMENTS

Dédicaces

Liste des abréviations

Liste des figures

**INTRODUCTION GENERALE .....1**

### **Chapitre 1 : Le cadre théorique et conceptuel de la RSE**

Introduction.....7

Section (1) : Le concept de la RSE /DD et partie prenantes .....8

Section (2) : Les outils de la RSE et sa démarche dans l'entreprise .....40

Conclusion.....49

### **Chapitre 2 : Le cadre méthodologique de recherche**

Introduction.....51

Section 1 : Terrain de recherche : NAFTA/GPL Tizi-Ouzou .....52

Section 2 : Présentation de la méthodologie de recherche adoptée .....69

Conclusion.....72

### **Chapitre 3 : Résultat de la recherche**

Introduction.....75

Section 1 : Présentation et interprétation des résultats de l'enquête.....76

Section 2 : Analyse et discussion des résultats du questionnaire .....115

Conclusion.....119

**CONCLUSION GENERALE .....121**

**BIBLIOGRAPHIE .....125**

**ANNEXES**

**TABLE DES MATIERES**

**RESUME**

# **INTRODUCTION GENERALE**

### **Introduction générale :**

L'entreprise est au cœur d'un monde qui fait face à des crises multiples (économiques, sociales, environnementales), et à de profondes mutations. D'après Anne Catherine Husson<sup>1</sup>, la responsabilité sociale des entreprises<sup>2</sup> (ci-après, RSE) est « l'enfant des crises »<sup>3</sup> : elle entend par là que le concept s'est développé avec la médiatisation de scandales concernant des firmes multinationales. Les années 1990 ont vu une succession de scandales qui ont durablement entaché leur réputation. La liste des entreprises ayant fait les frais de leur irresponsabilité sociale est longue : Nike, Total, Nestlé pour n'en citer que quelques-unes. Exploitation de la misère du tiers monde, entorse aux droits de l'homme, pollution terrestre ou maritime, corruption amène certains à parler de crime économique<sup>4</sup>.

Depuis lors, la responsabilité sociale des entreprises (RSE) est devenue un sujet de discussion important au sein de la société, comme en témoigne L'émergence des expressions « entreprise citoyenne » dans le domaine de la terminologie économique. Une entreprise jugée « éthique » voire « socialement responsable »<sup>5</sup>. Dans ce sens, il est urgent de retrouver une dimension sociale, humaine et solidaire dans l'entreprise qui trouve ses racines dans la RSE.

L'adoption des pratiques RSE est devenu un défi pour les entreprises, qu'elles soient grandes ou petites, publiques ou privées. Elles sont plongées dans des univers complexes (environnementaux, sociétaux et économiques) qu'il faut harmoniser.

Il paraît de plus en plus clair aux gestionnaires des entreprises et aux Etats que la prise en compte de ces multiples dimensions est le défi qui se pose en cette époque,

---

<sup>1</sup> Anne Catherine Husson : Directrice éditoriale de Novethic (filiale de la Caisse des dépôts et centre de recherche en RSE et investissements socialement responsables).

<sup>2</sup> La responsabilité sociale renvoie non seulement au rôle de l'entreprise à l'égard de ses parties prenantes directes (salariés, actionnaires, fournisseurs, clients) mais également à sa responsabilité à l'égard de la société dans son ensemble (environnement, territoires, consommateurs, santé publique).

<sup>3</sup> Anne-Catherine Husson Dans Alternatives économiques, hors-série n°20, septembre 2005, p.10

<sup>4</sup> Sandra NAIGEON DE BOER : « Responsabilité sociale : un nouvel enjeu pour les multinationales ». Institut d'études politiques, Université Paul Cézanne - Aix-Marseille III, 2010, p.8

<sup>5</sup> Michel Capron, Françoise Quairel-Lanoizelée : « la responsabilité sociale des entreprises » Edition la Découverte, 2007. Dossier réalisé par Philippe Deubel : Ressources pédagogiques pour les professeurs de sciences économiques et sociales des lycées (SES), Melchior, 2008.

même si la recherche de la rentabilité reste un objectif essentiel, elle doit être combinée au respect de l'environnement, de la société et de l'homme<sup>6</sup>.

Face à ce constat, le concept de développement durable a été pris en compte progressivement par les gouvernements, les organismes nationaux et internationaux, et de nombreuses pressions issues du marché et de la société civile font peser des risques d'une nouvelle nature sur l'entreprise. Elles doivent désormais apprendre les règles du jeu d'un monde plus responsable<sup>7</sup>.

L'importance majeure de ce thème sur la RSE est qu'il constitue l'un des sujets phares de la recherche en sciences de gestion en ce début de troisième millénaire et un thème fédérateur pour humaniser la mondialisation. La RSE, sous ce nom ou un autre (développement durable, citoyenneté des entreprises, éthique des affaires) est défini comme une obligation dans toute société qui entend préserver ses fondements moraux. Afin d'aider les entreprises à mettre en place la RSE, une multitude d'outils dits de RSE (chartes d'entreprises, codes de conduite, labels, normes, etc.) ont proliféré. L'importance croissante de la RSE va de pair avec l'importance croissante qu'ont les entreprises dans la vie économique et sociale<sup>8</sup>.

Les pratiques de la RSE depuis un certain nombre d'années est encouragée par les institutions internationales à l'instar l'organisation internationale de normalisation (ISO) qui fournissent des efforts pour leurs diffusions, notamment par l'élaboration d'un instrument de régulation de la responsabilité sociale dans les organisations, en l'occurrence la norme ISO 26000<sup>9</sup>. Cette norme vise à « formaliser l'enjeu de la responsabilité sociétale d'une façon adaptable à tous les types d'organisations, entreprises, collectivités, associations, sans limites de taille ou d'activité ». Elle constitue également un des mécanismes de régulation du marché international. Et ce, « d'une part, du fait de sa fonction régulatrice, elle intervient dans l'élaboration d'une

---

<sup>6</sup> SPENCE Martine, Joughaina. Ben Boubaker-Gherib et Viviane. Ondoua-Biwolé : « Développement durable et PME : une étude exploratoire des déterminants de leur engagement », Revue internationale PME, vol. 20, n° 3-4, 2007, p. 17-42.

<sup>7</sup> Dubigeon. O., « L'entreprise responsable : changement de mode ou changement de monde ? » in Ethique et développement durable : quelles responsabilités pour l'entreprise ? Sous la dir de Michel Le Net, Paris : Vetter Editions, n°16, Avril 2002, p.91.

<sup>8</sup> Vacher Stéphan, Mathieu pierre : « perception, pratiques et discours RSE des dirigeants de PME », Réseau international sur les organisations et développement durable. 2016. p.4

<sup>9</sup> Laure LAVORATA, Marc DUPUIS : « Distribution internationale et Responsabilité sociale de l'entreprise : Proposition d'un cadre d'analyse ». XIIIème Colloque Etienne THIL sur la distribution Université de la Rochelle, 2010. p. 5

stratégie globale au niveau mondial, d'autre part, elle est un outil performant de pression économique et d'influence sociale sur les entreprises».

Avec les grandes orientations de l'Algérie en matière de développement durable, les entreprises algériennes n'ont plus le choix quant à modifier certaines de leurs pratiques et de conditions d'exercice de leurs activités, voir même, les abandonner définitivement. La pression concurrentielle tend à s'accroître de plus en plus, le changement est sans doute une réalité avec laquelle les entreprises doivent composer. Comme disait Winston Churchill<sup>10</sup>, «mieux vaut prendre le changement par la main avant qu'il nous prenne par la gorge ».

Malgré le retard marqué par la RSE en Algérie par rapport à l'élan enregistré dans les autres pays, aucune preuve ne peut être avancée, par rapport à la faiblesse notable de la présence de la RSE en Algérie et que les entreprises algériennes sont irresponsables<sup>11</sup>. On constate une prise en compte accrue de critères sociaux, sociétaux et environnementaux dans les stratégies des entreprises. Les partenariats entre des entreprises et des acteurs de la société civile ou des pouvoirs publics sur des enjeux de la RSE (conditions de travail, égalité femme homme, formation, prévention santé etc.) sont également plus fréquents<sup>12</sup>. La RSE se développe progressivement mais inégalement selon les secteurs et la taille des entreprises. Aussi, on constate ces dernières années que plusieurs entreprises algériennes, toutes tailles confondues, se sont engagées dans la refonte de leurs pratiques managériales. Ces entreprises ont choisi la voie de la conformité aux normes et standards internationaux de management.

Aujourd'hui la RSE gagne de plus en plus de la place dans les entreprises, mais certains secteurs sont plus concernés que d'autre par la nécessité d'introduction des principes de développement durable, et en particulier « NAFTAL/GPL » qui est notre cible pour l'étude pratique de ce travail.

---

<sup>10</sup> Citation de Churchill, Winston (1874-1965), homme politique britannique.

<sup>11</sup>HAMIDI Youcef, KHELFAOUI Mounia : « la perception de la RSE chez les dirigeants (PME) algériennes : Quelle forme de RSE implicite ou l'explicite ? séminaire national sur le comportement des entreprises économique face aux enjeux du développement durable et de l'équité sociale. Université Kasdi Merbah d'Ouargla, 2012.p.21

<sup>12</sup> <http://www.rse-algerie.org/> consulte le 03/06/2023 à 16h

L'objectif de ce travail est de déterminer comment NAFTAL/GPL s'engage dans une démarche RSE.

Notre choix se justifie par le fait que la RSE est aujourd'hui d'une importance capitale et reste d'actualité pour tout type d'entreprise qui veut prospérer vers un avenir plus durable.

Pour ce faire, il sera nécessaire d'apporter des éléments de réponse à la question principale :

**« Quelles sont les différentes pratiques de la RSE adoptées par l'entreprise NAFTAL/GPL ? »**

Afin de répondre à cette problématique, il faudrait répondre aux questions secondaires suivantes :

- Nous entendons par quoi la notion de responsabilité sociale de l'entreprise, et comment est apparu son concept ?
- Quelles sont les interactions entre : RSE, développement durable, parties prenantes, gouvernance d'entreprise et éthique, performance globale ?
- Comment l'entreprise NAFTAL/GPL adopte la responsabilité sociale de l'entreprise?

En s'appuyant sur les deux (02) hypothèses suivantes :

**Hypothèse 01 : les responsables de NAFTAL/GPL ont une perception positive de la RSE et sont convaincus de son importance.**

**Hypothèse 02 : les pratiques RSE de NAFTAL/GPL sont alignées sur les trois piliers du développement durable : environnementaux, sociaux et économiques**

Ainsi, le travail de recherche est structuré en trois (03) chapitres, le premier chapitre sera consacré à la définition des concepts clés, des fondements théoriques de la RSE et des enjeux qu'elle présente, il évoquera également les différents outils favorisant une démarche RSE.

Le second chapitre s'intéresse à fournir une présentation de l'organisme d'accueil et la méthodologie de recherche suivie pour tester nos hypothèses de départ.

## Introduction Générale

---

Enfin, le troisième chapitre servira, quant à lui, à l'analyse et à la présentation de la synthèse des résultats de notre enquête de terrain.

# **Chapitre 1 : Le cadre théorique et conceptuel de la RSE**

### Introduction

Le phénomène de la mondialisation a encouragé le débat sur le rôle et le développement d'une gouvernance au niveau planétaire : il est ainsi considéré que l'élaboration de pratiques volontaires dans le domaine de la RSE y contribue aussi. Celle-ci apparaît comme le reflet d'une volonté de définir de nouvelles règles économiques, sociales et écologiques permettant un meilleur être, une meilleure cohabitation entre tous les acteurs de la société. En effet, depuis le sommet de Rio en 1992, les préoccupations environnementales ont été élargies pour englober les individus et les sociétés dans un « paradigme sociétal que traduit le concept de développement durable »<sup>13</sup> (Lipietz, 1989 ; Waaub, 1990).

Le mouvement de la RSE n'aurait pas connu un tel développement au cours des dernières années s'il n'avait pas été enclenché, à travers le monde, par les actions convergentes de groupes et d'organisations porteurs à la fois de valeurs humanitaires et d'inquiétudes des sociétés civiles. Ces valeurs sont principalement le respect des droits humains sur les lieux de travail à travers le monde et la préoccupation d'échanges plus égalitaires dans le commerce international. Les inquiétudes portent essentiellement sur les changements climatiques et leurs conséquences sur l'environnement naturel, les demandes des consommateurs de plus en plus informés et exigeants et l'accentuation des inégalités sociales. Cette « tendance » s'appuie sur de grandes références substantielles ou sur des incitations émanant d'organisations internationales et donne lieu à de nouvelles formes de régulation combinant obligations contraignantes et démarches volontaires avec l'intervention croissante de multiples acteurs.

L'objectif de ce premier chapitre intitulé « cadre théorique et conceptuel de la RSE » est de donner une vision générale sur les principes que couvre cette démarche et son déploiement sur le terrain. Le chapitre est structuré en deux sections : la première rappellera des généralités sur la RSE, et la seconde traitera les différents outils favorisant une démarche RSE.

---

<sup>13</sup> Cité par Boyer. A et Scotto. M-J., « Gouvernance d'entreprise et responsabilité sociale au Maroc : l'évolution de l'OCP », *Management & Avenir* 2013/5 (N° 63), p.66 disponible sur l'URL: <http://www.cairn.info/revuemangement-et-avenir-2013-5-page-165-htm> consulté le 05/06/2023 à 20h

### Section 1 : Le concept de la RSE /DD et partie prenantes

La responsabilité sociale est un concept à la fois ancien et d'actualité. C'est un concept qui a évolué au cours du temps et dans l'espace, si bien qu'il souffre aujourd'hui d'une absence d'unanimité des chercheurs autour de sa définition et de ses applications. Il appelle en effet, selon un certain nombre d'auteurs, à s'interroger d'une part, sur la signification des mots qui le composent et, d'autre part, à réfléchir aux frontières qui le lient ou l'éloignent d'autres notions telles que l'éthique, la morale, la déontologie, la citoyenneté, la performance sociale, auxquelles y est fait souvent référence<sup>14</sup>.

L'intérêt des chercheurs, dans le domaine de la RSE a été enregistré dans les années cinquante aux Etats-Unis, suite à la publication de l'ouvrage de Bowen intitulé «Social Responsibilities of the Businessman» en 1953, à un moment où le capitalisme américain avait pris de l'ampleur et entraînait une dégradation de l'environnement socio-économique de la nation. Dans cet ouvrage pionnier, l'auteur incite les hommes d'affaires à s'engager dans des démarches socialement responsables en leur demandant de développer des politiques, de prendre des décisions et de suivre des lignes de conduite qui répondent aux objectifs et aux valeurs qui sont considérés comme désirables dans la société.

Dans cette première section nous allons d'abord présenter un rappel historique, les fondements théoriques et les principales définitions se rattachant à la RSE, puis expliquer les enjeux et les objectifs que peut présenter cette démarche pour l'entreprise.

#### 1.1. La genèse et l'évolution de la RSE :

La RSE semble être un phénomène ancré dans l'histoire des entreprises et des affaires. Historiquement, toutes les religions ont fait plus ou moins allusion aux responsabilités qu'ont les individus envers leurs sociétés et même l'univers.

---

<sup>14</sup> Domêguièlè-Wingoum, Yves SOME « La responsabilité sociale des organisations de micro finance : Quels critères pour une meilleure contribution de la micro finance à l'inclusion financière ? L'exemple du Burkina Faso », Mémoire de Master en études du développement, Université de Genève, 2008. p.12

Les actions de charité individuelles se sont traditionnellement étendues au niveau des affaires et des entreprises. L'émergence des doctrines socialistes et morales dans les temps modernes n'a fait que renforcer ces tendances et les développer.

En effet, les origines de la RSE semblent remonter à la fin du 19<sup>ème</sup> siècle aux Etats-Unis, suite à la prise en compte de la dimension sociale par les hommes d'affaires. L'intégration de cette dimension serait favorisée par la culture religieuse prépondérante aux Etats-Unis, en particulier la culture protestante qui véhicule des valeurs éthiques et philanthropiques fortes (Pesqueux, 2010)<sup>15</sup>.

L'idée de responsabilité associée aux affaires va faire son chemin, mais ce n'est que dans les années 1950 que l'on constate une première tentative de définition. Elle est attribuée à Howard Bowen, économiste keynésien américain, dans son ouvrage intitulé *Social Responsibilities of the Businessman* publié en 1953 et qui cherche à sensibiliser les hommes d'affaires à l'éthique. Il s'agit d'un ouvrage fondateur, dans le sillage duquel va se développer un véritable courant de recherches académiques aux Etats-Unis puis en Europe appelé « *Business and society* », qui contribuera à fonder un champ de recherche spécifiquement dédié à la RSE. Bowen définit sa conception de la responsabilité sociale des managers comme consistant à « poursuivre les politiques, de prendre les décisions ou de suivre les orientations qui sont désirables en terme d'objectifs et de valeurs de notre société »<sup>16</sup>.

Toutefois, durant les années 1980, et suite aux critiques et débats suscités par des académiciens libéraux autour de la justification de la RSE, les recherches sur ce thème (Levitt, 1958 ; Friedman, 1970)<sup>17</sup> ont connu un véritable recul<sup>18</sup> et se sont réduits en des thèmes et théories alternatives tels que la performance sociale de l'entreprise (PSE), la théorie des parties prenantes et la théorie de l'éthique des affaires (Carroll, 1999).

---

<sup>15</sup> Cité par Mhissen-M. I., « Engagement sociétal global en PME : une approche par les logiques d'action des dirigeants en Tunisie », Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambresis et l'école supérieure de commerce de Tunis, 2017, p.15

<sup>16</sup> Quaniaux. H., « Contraintes et opportunités de l'engagement des PME dans des démarches de responsabilité sociale », Diplôme de l'IEP, Université Lumière, Lyon, 2006-2007, p.10

<sup>17</sup> Cité par Mhissen-M. I., op.cit, p.15

<sup>18</sup> Adjtoutah. T., « La RSE et les risques sociaux au travail : cas de 20 entreprises Tunisiennes », Thèse de Magistère, Université El Manar, Tunis, 2011, p.4

Ce n'est que vers la fin des années 1990 que la RSE a regagné l'intérêt des chercheurs<sup>19</sup>. Cette notion s'est élargie jusqu'à devenir un concept beaucoup plus complexe avec de multiples facettes (Cochran, 2007) incluant d'autres préoccupations telles que les droits de l'Homme, l'environnement, la corruption, la pauvreté, ... etc. (ISO, 2009)<sup>20</sup>.

L'évolution du concept de RSE au fil du temps s'accompagne également d'un changement de paradigme dans les grandes entreprises. L'avènement de la globalisation et l'apparition de nombreux problèmes tels que le changement climatique affectent aujourd'hui leurs activités, modifiant leur perception quant à leur responsabilité au sein de la société. Ces entreprises ne doivent plus simplement produire des biens et des services (Idowu and Leal Filho, 2009)<sup>21</sup>, elles doivent agir de manière responsable.

Les conférences internationales réalisées autour de ce sujet par l'Organisation des Nations Unies, notamment celle de 1987 reconnue sous le nom de Brundtland ; le protocole de Kyoto relatif à la lutte contre le réchauffement climatique, approuvé en 1997 ; ainsi que le Sommet de Johannesburg en 2002, ont participé à la diffusion globale du concept de la RSE. Ce dernier a fait le tour du monde, en cherchant toujours à joindre l'efficacité économique à la performance sociale et environnementale.

Après avoir retracé l'évolution historique de la RSE, il convient par la suite de clarifier et de définir cette notion, de sorte que soit explicité à quoi fait référence ce concept, quelles sont les grandes questions qu'il soulève, puis les concepts proches de cette notion.

### 1.2. Définition et concept de base :

La propagation de la démarche de RSE, au 21<sup>ème</sup> siècle dans le monde, a renforcé l'ambiguïté et la complexité de ce concept. Même si les définitions ne manquent pas, il n'existe pas à ce jour de consensus autour de la définition de la RSE.

---

<sup>19</sup> Adjtoutah. T., Op.cit, p5

<sup>20</sup> Cité par Houle. M., « Adaptation d'outils de responsabilité sociale face à la norme ISO 26 000 », Essai présenté au Centre Universitaire de Formation en Environnement en vue de l'obtention du grade de maître en environnement, Université de Sherbrooke, Québec, 18 janvier 2011, p.4

<sup>21</sup> Idem

De ce fait, nous procédons dans un premier temps par des définitions retenues par des chercheurs réunis sur ce thème, puis, par quelques institutions actives dans le domaine.

### **1.2.1. Les définitions d'ordre académique :**

Ce sont des définitions issues de recherches et d'articles effectués par les académiciens. Nous allons essayer de présenter les définitions les plus reprises par la littérature. (Une généalogie de la pensée managériale sur la RSE)

Parmi les premières définitions de la RSE proposées par les auteurs du domaine, on y trouve celle de :

**1.2.1.1. Davis (1960) selon qui** « la responsabilité sociale de l'entreprise concerne les actions et les décisions que prennent les hommes d'affaires pour des raisons qui vont, en partie, au-delà des intérêts purement techniques et économiques de l'entreprise ». <sup>22</sup>

**1.2.1.2. Pour Allouche et al (2004),** adopter un comportement de responsabilité sociale « c'est répondre à la nécessité de maximiser les objectifs de l'entreprise par l'entremise de sa rentabilité, au profit toujours de l'actionnaire, mais aussi de ses autres partenaires ». <sup>23</sup>

**1.2.1.3. Capron et Quairel-Lanoizelée (2010)** proposent une définition d'ordre managérial : « la RSE constitue les modalités de réponse de l'entreprise aux interpellations sociétales en produisant des stratégies, des dispositifs de management, de conduite de changement et des méthodes de pilotage, de contrôle, d'évaluation et de reddition incorporant de nouvelles conceptions de performances ». <sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Taoukif. F-Z., « Analyse perceptuelle des déterminants de l'engagement sociétal des entreprises Marocaines labellisées RSE », Thèse de doctorat, Université du sud Toulon-Var, France, 17 Décembre 2014, P.33.

<sup>23</sup> Bonneveux. E et Saulquin. J-Y., « l'appropriation de la RSE par les dirigeants de PME. Le réseau comme vecteur de l'apprentissage managérial », Management & Avenir, 2009 (n°23),

<sup>24</sup> Djaouahdou. R et Nabti. A., « La responsabilité sociale de l'entreprise entre théorie et concrétisation pratique : cas de l'Algérie », Colloque international francophone, « le développement durable : débats et controverses ». Université Blaise Pascal, Clermont-Ferrand, France, 15 et 16 Décembre 2011, p.10

### 1.2.1.4. Selon HOWARD BOWEN :

HOWARD BOWEN est un économiste américain d'inspiration Keynésienne, dont les travaux sont consacrés à l'économie de l'éducation. Il est considéré comme « le père fondateur » ou l'architecte de la RSE moderne.

L'auteur dans son ouvrage « Responsabilité of the business man », définit la RSE comme étant « l'obligation pour les hommes d'affaires de réaliser les politiques, de prendre les décisions et de suivre les lignes et conduites répondant aux objectifs et aux valeurs qui sont considérées comme désirables dans notre société ».<sup>25</sup>

### 1.2.1.5. Selon MILTON FRIEDMAN :

Economiste américain né en 1912 à New York, attaché au libéralisme et titulaire du prix Nobel d'économie ; l'économiste américain dit dans son livre “ The social responsibility of business is to increase its profits” ce qui suit, « l'entreprise a une seule responsabilité sociale c'est d'utiliser ses ressources et de les engagés dans les activités susceptibles d'accroître ses profits, à la seule condition de respecter les règles du jeu, c'est – à – dire de s'engager dans une concurrence libre et ouverte sans tromperie ni fraude »<sup>26</sup>

### 1.2.1.6. Selon CAROLL :

Archie B. CAROLL, considéré parmi les pionniers de la recherche sur la RSE, définit en 1979 la RSE comme « une intégration de l'ensemble des attentes économiques, légales, éthiques et philanthropiques que peut avoir la société à l'égard d'une entreprise à un moment donné »<sup>27</sup>. L'auteur distingue quatre (4) types d'obligations détaillées ci-dessous:

---

<sup>25</sup> Christian et Frédéric Vermeulin « comprendre et entreprendre une démarche RSE »

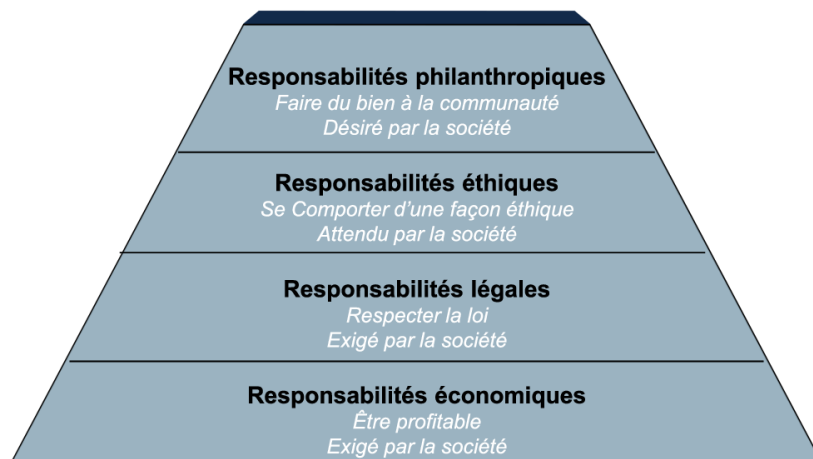
<sup>26</sup> Bowen Howard 1953 “Social Responsibilities of the businessman, New York, Harper & Brother”, Page 6

<sup>27</sup> CAROLL A.B, “A three-dimensional model of corporate social performance”, academy of management review, Iss, 4, 1979, Pages 497 – 505.

- **Responsabilités économiques** : l'entreprise est une institution dont l'objectif est de produire les biens et services que la société désire et de vendre avec profit (besoin d'assurer sa survie et de récompenser ses investisseurs).
- **Responsabilités légales** : la société fixe le cadre légal dans lequel l'entreprise opère, il est de sa responsabilité de respecter les attentes du législateur.
- **Responsabilités éthiques** : Il s'agit d'agir conformément à des principes moraux partagés au sein de la société en visant les droits des parties prenantes.
- **Responsabilités philanthropiques** : elles devront œuvrer pour la société à travers des actions sociétales sans but lucratif.

Ces différentes responsabilités sont classifiées sous forme de pyramide par CAROLL.

**Figure (1) : Pyramide de la responsabilité sociale des entreprises de CAROLL**



**Source :** <https://www.semanticscholar.org> consulté 10/06/2023 à 17h41min

Il est intéressant de noter que la conception de Carroll a longtemps dominé. En effet, l'auteur présente la RSE comme les obligations qui incombent à l'entreprise à l'égard de la société.

Ainsi, d'un point de vue économique, les firmes doivent produire des biens et des services en tenant compte des normes de qualité et de sécurité. De plus, au regard de la dimension légale, elles devront s'aligner aux cadres législatifs en respectant les attentes du législateur. Parallèlement, s'agissant de l'éthique, elles devront adopter une posture et un comportement moral en concordance avec les attentes de la société. Enfin, pour l'aspect discrétionnaire (philanthropique), elles devront œuvrer pour la société à travers des actions sociétales sans but lucratif. Cette pyramide constitue la première tentative de modélisation de la RSE.

**1.2.1.7. Pour Wood (1991)<sup>28</sup>**, le modèle de Carroll met en exergue la dimension commerciale de la firme. En effet, au regard du modèle proposé par Carroll, la base de la pyramide de la responsabilité est économique, ce qui a pour conséquence d'occulter les dimensions légales, éthiques et philanthropiques. Par ailleurs, pour l'auteur, ce modèle de la RSE souligne la liberté des firmes d'agir en fonction de leur besoin.

**1.2.1.8. Pesqueux (2010)** souligne cette hiérarchisation en qualifiant le modèle de Carroll de « segmentation en niveaux d'exigences croissants ».

Wood (1991) se dégage alors du modèle de Carroll et propose une approche de la RSE qui repose sur trois principes structurels qui représentent trois niveaux de responsabilité auxquels les entreprises devront se soumettre :

- Un niveau de responsabilité individuelle qui incombe aux managers de l'entreprise qui devront diriger et orienter la firme de manière responsable ;
- Un niveau de responsabilité organisationnelle qui incombe à l'entreprise au regard de ses activités sur l'ensemble de ses parties prenantes ;
- Un niveau de responsabilité institutionnelle qui rend l'entreprise responsable au regard de la société au sens large.

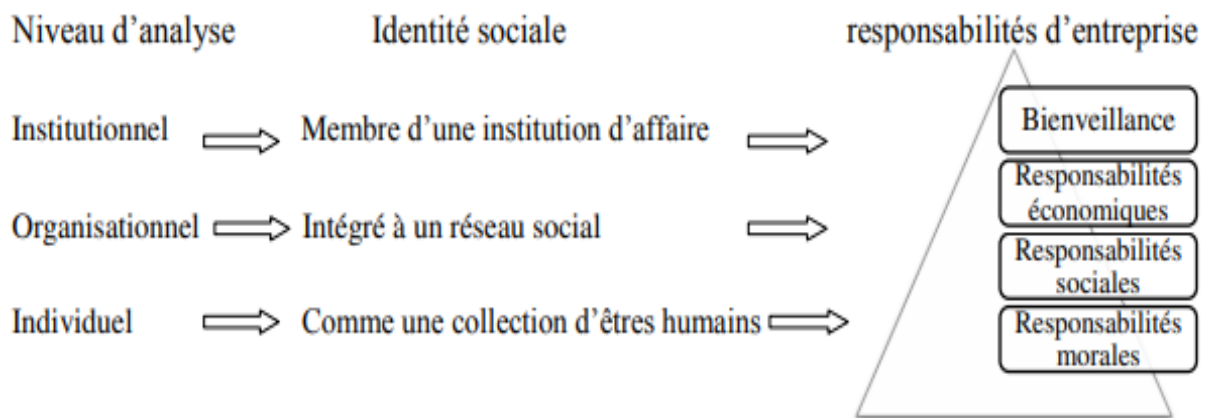
---

<sup>28</sup> Zerigui. M., « La contribution des ONG à la performance globale des entreprises responsables », Thèse de doctorat en science de gestion, université Paul-ValéryMontpellier 3, le 20/11/2017, p.54

**1.2.1.9. Kang (1995)** va s'inspirer de l'approche de Wood (1991) et proposer un modèle où la pyramide de Carroll (1979) est inversée. En ce sens, « une entreprise favorise l'atteinte de ses responsabilités économiques si et seulement si elle a favorisé la formation de choix moraux, s'est conformée aux exigences légales et a fait preuve de responsabilité sociale » (Wood, 2004).

La figure suivante représente le modèle de Kang réalisé à partir des travaux de Wood et Carroll:

**Figure (2) : Modèle RSE de Kang (1995)**



**Source** : Tremblay, D-G & Rolland, D. « Responsabilité Sociale D'Entreprise et Finance Responsable: Quels Enjeux ? », édition : Presses de l'université du Québec, Canada. P 69  
Disponible sur l'URL: <https://books.google.dz/books?id=ea-4nrme00AC&pg=PA68&lpg=PA68&dq=Modele+de+kang+1995&source=bl&ots=IN06US9wSu&sig=sB7oskFfBly5BAldpVqHTxHrSQ&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwjSvLHFhP7aAhVM1RQKHTfSBSIQ6AEIPDAI#v=onepage&q&f=false> **Consulté le** 11/06/2023 à 13h10min

**Wood (2004)** souligne que les managers ont néanmoins préféré le modèle de Carroll, car ce dernier, basé sur une approche hiérarchique où le pilier est la dimension économique, est plus attrayant et reflète « adéquatement la façon dont eux-mêmes conçoivent leurs multiples devoirs ».

### **1.2.2. Les définitions d'ordre institutionnel :**

Elles renvoient à des définitions élaborées par des institutions à l'échelle internationale et qui ont été prises en compte dans les travaux et dans l'élaboration des plans d'actions sur le terrain

La définition la plus communément admise de la RSE est celle proposée par :

#### **1.2.2.1. La commission européenne dans son livre vert en 2001**

La Commission européenne est la branche exécutive de l'Union européenne. Politiquement indépendante, elle est seule responsable de l'élaboration des propositions législatives et met en œuvre les décisions du Parlement européen et du Conseil de l'UE.

En juillet 2001, la Commission Européenne a édité un livre vert au sujet de la RSE. 10 ans après, ce document intitulé « Promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises » reste toujours un document de référence.

La RSE y est décrite comme : «l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes »<sup>29</sup>. Cette définition insiste d'emblée sur deux éléments essentiels : le caractère volontaire des actions entreprises et le recours aux parties prenantes.

Quant au conseil mondial des entreprises pour le développement (World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), il souligne que la RSE est : « L'engagement des entreprises à adopter des comportements éthiques et à contribuer au développement économique tout en améliorant la qualité de la vie des employés, de leurs familles ainsi que de la communauté locale et de la société dans son ensemble».<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Boyer. A et Scotto. M-J., « Gouvernance d'entreprise et responsabilité sociale au Maroc : l'évolution de l'OCP », Management & Avenir, vol.63, n°5, 2013 disponible sur le site : <http://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2013>, p.166

<sup>30</sup> Mankouri. M.I et Bendiabdellah. A., « Éthique des affaires et responsabilité sociale des entreprises : cas de l'Algérie », Algerian business performance review,

### **1.2.2.2. L'organisation internationale de normalisation (ISO)**

L'ISO 26000 est le référentiel international sur la responsabilité sociétale, il a été développé par l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Cette norme fournit les lignes directrices concernant la responsabilité sociétale pour toutes les organisations.

Cette norme définit les différents concepts et les principes de la responsabilité sociétale, les domaines d'actions ainsi que les attentes associées des différentes parties prenantes, elle fournit aussi des recommandations pour intégrer la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation.

L'ISO a défini les six catégories de parties prenantes qui ont été consultées pour l'écriture de l'ISO 26000 : industrie, gouvernement, consommateurs, travailleurs, ONG et chercheurs, consultants<sup>31</sup>.

L'organisation internationale de normalisation (ISO) a publié en Novembre 2010, après plus de 5 ans de négociations, l'ISO 26000 qui définit la RSE comme la maîtrise par celle-ci « des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société ; prend en compte les attentes des parties prenantes ; respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement ; et qui est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations ». <sup>32</sup>

### **1.2.2.3. L'organisation de coopération et de développement économique(OCDE)**

L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) est une organisation internationale d'études économiques, dont les pays membres — des pays développés pour la plupart — ont en commun un système de gouvernement démocratique et une économie de marché. Elle joue essentiellement un rôle d'assemblée consultative<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> Brun Emilie : 100 Questions pour Comprendre et Agir : Comprendre ISO 26000, Paris : Éditions AFNOR 2011, p 04.

<sup>32</sup> Présentation de la plateforme RSE Algérie, disponible sur archives.dimed.gouv.fr

<sup>33</sup>[https://fr.wikipedia.org/wiki/Organisation\\_de\\_coop%C3%A9ration\\_et\\_de\\_d%C3%A9veloppement\\_%C3%A9conomiques](https://fr.wikipedia.org/wiki/Organisation_de_coop%C3%A9ration_et_de_d%C3%A9veloppement_%C3%A9conomiques) consulté le 11/06/2023 à 15h

La RSE est définie comme « la responsabilité des entreprises au-delà de la fonction essentielle de la réalisation d'activités commerciales. Les entreprises sont censées se conformer aux diverses lois qui leur sont applicables sur le plan pratique, elles doivent souvent répondre à des attentes sociétales qui ne sont inscrites dans le droit formel»<sup>34</sup>

### **1.2.2.4. La Commission européenne propose en octobre 2011**

Une nouvelle définition de la RSE comme étant «la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société». Elle ajoute « Afin de s'acquitter pleinement de leur responsabilité sociale, il convient que les entreprises aient engagé, en collaboration étroite avec leurs parties prenantes, un processus destiné à intégrer les préoccupations en matière sociale, environnementale, éthique, de droits de l'homme et de consommateurs dans leurs activités commerciales et leur stratégie de base».<sup>35</sup>

En guise de synthèse, on constate qu'un nombre important de définitions a été développé concernant la RSE, cependant, malgré leur diversité, on peut dire que derrière ce concept, il est question d'entreprises intégrant les préoccupations sociales, humaines, culturelles, environnementales et économiques dans leurs activités, et à dépasser les normes réglementaires en vigueur, tout en prenant en compte d'une manière équitable les intérêts de toutes les parties prenantes.

Cependant, il est essentiel de différencier le concept RSE a d'autres notions qui lui sont proches tels que : le développement durable, les parties prenantes, la gouvernance d'entreprise, l'éthique et la performance sociale de l'entreprise, la performance globale de l'entreprise que nous allons aborder dans ce qui suit.

---

<sup>35</sup> Bondu. E., « Responsabilité sociale de l'entreprise, code de conduite et charte d'éthique : aspects juridiques », Mémoire de Master en Droit et Pratique des Relations de Travail, Université Panthéon Assas, Paris, 2014, p.29

### 1.3. Autres concepts de la RSE

Définir les mots clés d'une recherche est très important pour mieux appréhender les contours du thème de recherche. Il serait donc utile de mentionner les différents termes liés à ce domaine.

#### 1.3.1. Développement durable

La RSE est souvent confondue avec le concept de DD. Elle est en fait l'application par les entreprises du concept de DD<sup>36</sup>. Mais la norme ISO 26000 nous explique que la RSE va au-delà du DD<sup>37</sup>. Ces deux concepts ne veulent pas dire la même chose, ils ne sont pas interchangeables. La responsabilité sociétale c'est l'affirmation volontaire d'une entreprise ou organisation à contribuer aux objectifs du DD. Elle est régie par des principes forts tels que la transparence, la redevabilité de ses décisions et de ses actes, un comportement éthique, une reconnaissance des intérêts des parties prenantes, la prise en compte des normes internationales de comportement, le respect des droits de l'homme.

Le concept de développement durable (DD) a été forgé dans les années 1980 par des scientifiques de l'Union internationale pour la conservation de la nature et il a commencé à être popularisé en 1987 par un rapport de la commission sur l'environnement et le développement de l'ONU (rapport Bruntland) intitulé Notre avenir à tous. C'est la définition fournie par ce rapport qui est la plus fréquemment citée : « un développement qui répond aux besoins des générations présentes sans compromettre les capacités des générations futures à répondre aux leurs », notamment « pour les plus démunis »<sup>38</sup>.

Le DD est un développement qui prend en compte trois dimensions : économique, environnementale et sociale, autrement appelé « Triple Bottom Line », et ceci à l'échelle planétaire. La RSE, quant à elle, peut être considérée comme l'ensemble des moyens mis en œuvre par les entreprises pour participer à un développement économique durable. Elle est donc une sorte de déclinaison des principes macro du DD à un niveau micro, celui des entreprises.

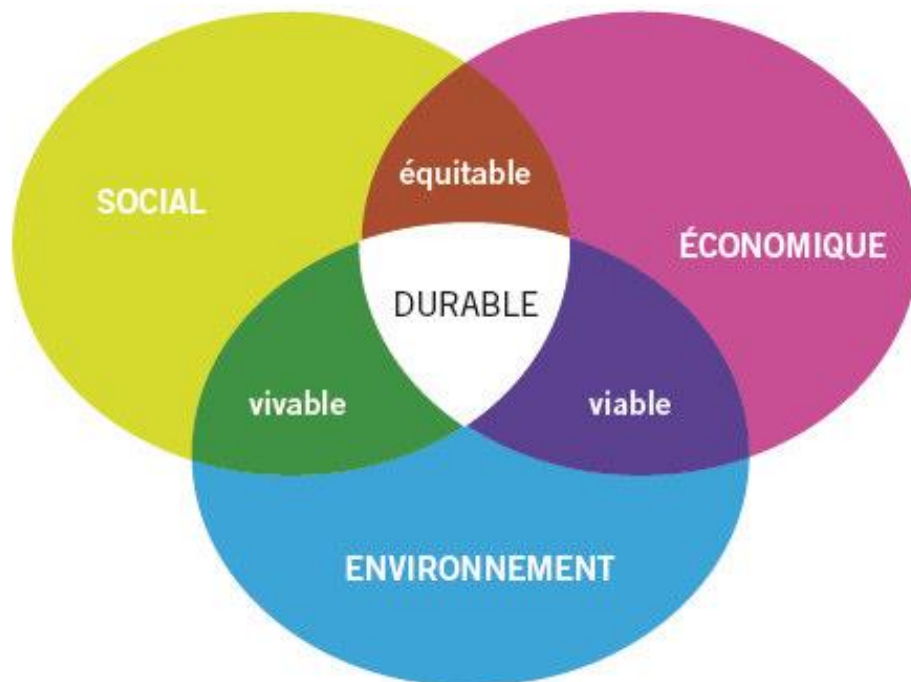
---

<sup>36</sup> Mauléon Fabrice, François Silva « états des lieux de la RSE et du développement durable en France » in Management et Avenir, 2009/3 n°23, p. 24

<sup>37</sup> <https://www.iso.org/fr/iso-26000-social-responsibility.html>, consulté le 11/06/2023 à 14h

<sup>38</sup> Capron. M et Quairel-Lanoizelée. F., « La responsabilité sociale d'entreprise », Edition la découverte, Paris, collection repères, 2007, p.13

**Figure (3) : Les principes du développement durable**



**Source :** <https://mtaterre.fr/dossiers/le-developpement-durable/cest-quoi-le-developpement-durable> Consulté le 11/06/2023 à 15h10min

**Durable et soutenable :** assurant la pérennité de notre planète

**Viable :** permettant en même temps de gérer au mieux les ressources naturelles

**Vivable :** assurant un cadre de vie acceptable

**Équitable :** dans le respect des droits de l'homme et de l'équité.

#### **1.3.1.1. Objectifs du Développement Durable :** Le développement

Durable vise à <sup>39</sup>

- Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde permettre à tous de vivre en bonne santé
- Parvenir à l'égalité des sexes
- Assurer l'accès à l'éducation pour tous
- Garantir l'accès de tous à l'eau et assurer la gestion durable des ressources en eau.

---

<sup>39</sup> <https://www.eda.admin.ch> , consulté le 28/07/2023 à 14h

- Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables
- Promouvoir une croissance économique soutenue
- Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à un autre
- Etablir des modes de consommation et de production durables
- Lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions
- Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines
- Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres
- Assurer l'accès à la justice pour tous
- Renforcer les moyens de mettre en œuvre le partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser.

Dans le but de réaffirmer l'importance de ses objectifs, de nombreux congrès internationaux ont été organisés depuis 1987, tels que la Conférence des Nations Unies sur l'Environnement et le Développement en 1992 et le Sommet Mondial pour le Développement Durable en 2002.

### 1.3.2. Parties prenantes (Stakeholders)

Les premiers pas d'une entreprise vers une démarche RSE nécessitent l'identification de l'ensemble des parties prenantes.

Ces parties prenantes sont constituées de tous les acteurs qui jouent un rôle direct ou indirect dans l'exercice de l'activité et qui impactent ou pourraient impacter cette dernière, de façon positive ou négative, ses services ou ses produits<sup>40</sup>

Ce sont toutes les personnes plus ou moins directement impliquées dans les décisions de l'entreprise, comprenant en interne les dirigeants, les salariés et leurs représentants (syndicats) ainsi que les actionnaires, et en externe les sous-traitants, clients, fournisseurs, partenaires financiers, ONG, concurrents, collectivités locales et autres organismes dits « société civile ».

---

<sup>40</sup> Corfmat Daniel, Chambault Marc : Gouvernance et Responsabilité Sociétale des PME : Une Source de Progrès pour les PME, Paris Éditions L'Harmattan 2017, p 23.

Selon Freeman, le terme stakeholder (partie prenante) a été employé pour la première fois en 1963 lors d'une communication au sein du Stanford Research Institute (SRI), sa création provient d'une volonté délibérée de jouer avec le mot stockholder (qui désigne l'actionnaire) afin d'indiquer que d'autres parties ont un intérêt (stake) dans l'entreprise. Le but principal de la conception de RSE est l'existence de la confiance entre l'entreprise et ses stakeholders. Il est très important que l'entreprise soit capable d'identifier et de définir les besoins et les attentes des parties prenantes (PP) sur la base d'un dialogue ouvert avec elles.

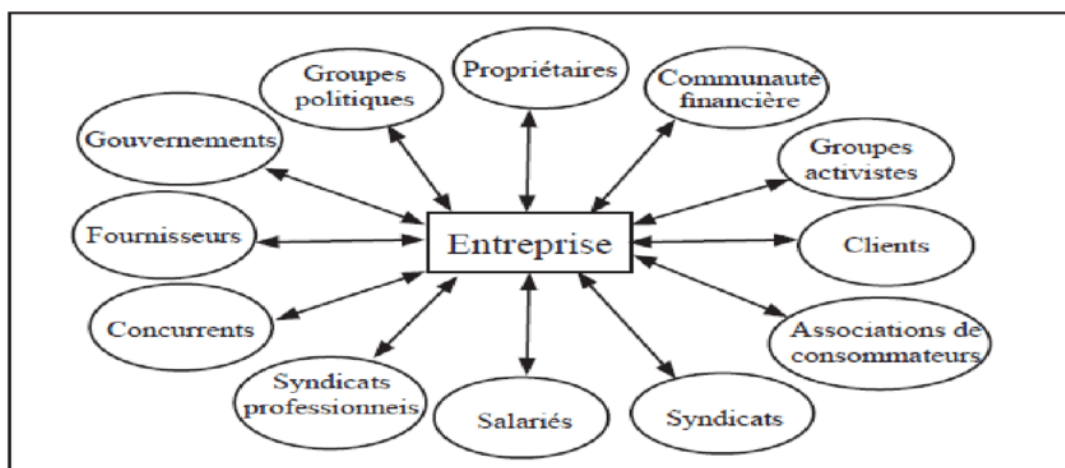
La réalité c'est que l'engagement des parties prenantes est au cœur de la stratégie RSE de l'entreprise et qui est une solution gagnante pour l'entreprise, car les parties prenantes alimentent et partagent la connaissance d'un enjeu de l'entreprise et permettent l'alignement des activités de l'entreprise directement avec leurs attentes.

On dit que l'engagement des parties prenantes est <sup>41</sup> :

- Un outil de compréhension de son environnement et ainsi que de son contexte.
- Un facteur d'anticipation pour faciliter les relations avec les parties prenantes, aussi dans des cas où le dialogue ne se fait pas à l'initiative de l'entreprise.
- Un moyen permettant son développement, et la création d'opportunités de marchés.
- Un levier d'acceptabilité des activités.

La figure suivante représente les différentes parties prenantes internes et externes de l'entreprise.

**Figure (4) : Les parties prenantes de l'entreprise**



Source : [https://www.researchgate.net/figure/Cartographie-des-parties-prenantes-dans-une-grande-entreprise\\_fig5\\_342352201](https://www.researchgate.net/figure/Cartographie-des-parties-prenantes-dans-une-grande-entreprise_fig5_342352201) Consulté le 13/06/2023 à 10h05min

<sup>41</sup> Badache Farid, Leblanc Stéphanie : Les Fiches Outils de la RSE, Paris :Éditions Eyrolles 2015, p 24-25

### 1.3.3. La gouvernance d'entreprise :

Ce terme gouvernance provient de la même racine que le terme gouvernement. Tous deux ils dérivent du grec kubernân , «diriger», qui a donné kubernêtikê , «art du pilotage ». Le terme est passé dans le latin gubernare et a engendré, dès le 18ème siècle, gouverné et gouvernement, soit « action de diriger » un pays. À la même époque, on rencontre aussi le terme gouvernance comme équivalent de gouvernement. Les mots gouvernants, gouverne, etc., appartiennent à la même racine. Rabattu dans la langue nautique, le verbe a donné gubernaculum, «gouvernail», ce qui affine notre compréhension pour ce terme. Au 20ème siècle, le terme cybernétique reprend cette étymologie pour désigner les « sciences de la régulation ». <sup>42</sup>

- Le rapport sur les principes de gouvernance du G20 et de l'OCDE publié en Septembre 2015 donne une définition précise : « La gouvernance d'entreprise fait référence aux relations entre la direction d'entreprise, son conseil d'administration, ses actionnaires et d'autres parties prenantes. Il détermine aussi la structure par laquelle sont définis les objectifs d'une entreprise, et les moyens de les atteindre et d'assurer une surveillance des résultats obtenus » <sup>43</sup> .

Généralement, la gouvernance d'entreprise indique les politiques et les procédures appliquées par les entreprises pour atteindre un ensemble d'objectifs, de missions d'entreprises et des visions en ce qui concerne les actionnaires, les employés, les clients, les fournisseurs et les différents organismes de réglementation et la communauté au sens large (Wise et Mahboob Ali, 2009)<sup>44</sup>. En effet selon Pérez (2009), la gouvernance d'entreprise consiste à « améliorer la performance au sens de chacune des parties prenantes, tout en respectant à la lettre les règlements officiels, normes et statuts établis pour mettre en œuvre ladite gouvernance dans l'entreprise ».

---

<sup>42</sup> Maugerie Salvatore : Gouvernance, Paris : Édition Dunod 2014, p 11.

<sup>43</sup> Huet Jean-Michel, Neter Viviane : Gouvernance des organisations : Exemples sectoriels, enjeux transverses, Paris : Édition Dunod 2016, p 14.

<sup>44</sup> Cité par Amami. I et Maalej. R., « La RSE et la gouvernance des entreprises : Etude empirique dans le contexte Tunisien », Revue de management et de stratégie, (4:2), 2015, p.3

Ce concept s'est grandement popularisé suite aux nombreux scandales financiers (affaires Enron, Vivendi...), environnementaux (marée noire de l'Exxon Valdez...) et sociaux (vaste réseau de fraudes aux allocations chômage...) qui ont interpellé l'opinion publique sur les questions de défaillance de la gouvernance et de dysfonctionnements du modèle de développement des principaux pays développés.

### 1.3.4. L'éthique de l'entreprise :

L'éthique correspond à une pratique qui prend forme dans l'exercice du jugement pratique, comme le soutient Ricoeur (1996), par opposition à la morale et à d'autres pratiques de régulation sociale qui restent liées à des obligations comportementales, prenant souvent la forme de normes, d'écrits, ainsi que de prescriptions administratives de toutes sortes<sup>45</sup>

L'éthique peut être définie comme un ensemble de principes moraux qui sont à la base de la conduite de quelqu'un. Donc c'est des critères qui permettent, dans une situation donnée, de décider et d'agir librement, en cohérence avec ses convictions personnelles<sup>46</sup>

Pour promouvoir et structurer l'éthique dans son organisation, l'entreprise va développer une démarche éthique. Celle-ci comprend souvent une charte, des formations, des délégués éthiques et vise, officiellement, à prévenir des comportements contraires aux «valeurs de l'entreprise». Ces principales démarches se déclinent le plus souvent en trois axes complémentaires qui visent à promouvoir, dans l'entreprise, une « éthique » par le comportement de ses salariés ainsi que par les actions qu'elle entreprend en tant que personne morale. Regroupons ainsi ces actions mises en œuvre par l'entreprise en trois domaines<sup>47</sup> :

- Assurer le respect de règles légales s'appliquant à elle (la conformité).
- Inciter les collaborateurs à se tenir de manière éthique dans leur travail (l'éthique au sens strict).
- Doter l'entreprise d'une « personnalité éthique » en montrant qu'elle ne recherche pas exclusivement son gain personnel (les actions de responsabilité sociale et de développement durable).

---

<sup>45</sup> Lacroix André, Marchildon Allison, Bégin Luc : Former à l'Éthique en Organisation : Une Approche Pragmatiste, Québec : Éditions Presses Universitaires du Québec 2017, p 38

<sup>46</sup> Antoine Faustine, Métivier Thomas : L'Éthique en Entreprise : Les Pièges à Éviter, Paris : Éditions Presses des Mines 2013, p 11.

<sup>47</sup> Antoine Faustine, Métivier Thomas. Op.cit, p 14-15.

### 1.3.5. La performance sociale de l'entreprise (PSE)

Carroll (1979) a été le premier à introduire ce concept et il le définit comme l'intersection de trois dimensions : les principes de responsabilité sociétale de l'entreprise ; un ensemble de problèmes sociétaux se posant à l'entreprise et enfin une philosophie de réponse adoptée par l'entreprise pour y répondre et qui peut s'inscrire sur un continuum allant de l'anticipation de ces problèmes au déni de la responsabilité de l'entreprise les concernant (Igalens et Gond, 2003)<sup>48</sup>

Ensuite, les recherches académiques s'attacheront à caractériser les modes de gestion de cette responsabilité par les entreprises dans une optique plus managériale et moins philosophique, à travers la notion de sensibilité sociale, qui interprète la capacité de la firme à prévenir et gérer les problèmes sociétaux dans son environnement (Frederick, 1978). Dans cette perspective, la notion de performance sociétale se pose tout à la fois comme une synthèse des travaux antérieurs visant à regrouper les deux optiques précédentes et comme un prolongement de cette réflexion en mettant au cœur des préoccupations la question de la mesure des actions concrètement mises en place par les entreprises ».<sup>49</sup>

### 1.3.6. La performance globale de l'entreprise

Étymologiquement, le mot performance vient de l'ancien français parformer qui signifiait « accomplir, exécuter », au XIIIe siècle. Le verbe anglais « to perform » apparaît au XVe siècle avec une signification plus large. La conception anglaise de ce verbe « contient à la fois l'action, son résultat et éventuellement son exceptionnel succès. »<sup>50</sup>

Le concept de performance est mobilisé dans plusieurs domaines. Dans le domaine de la gestion, la performance est primordiale afin d'acquérir des parts de marché dans l'optique de garantir la pérennité de l'entreprise et cela dans un environnement de plus en plus complexe et turbulent.

---

<sup>48</sup> Cité par Mhissen-M. I., op.cit, p.26

<sup>49</sup><http://revue-rimec.org/reflexion-theorique-sur-linstrumentalisation-de-la-performance-globale/>  
consulté le 28/07/2023 à 16h

<sup>50</sup> BOURGUIGNON A., « Peut-on définir la performance », revue française de comptabilité, n°269, juilletaoût, 1995, P.62

La performance organisationnelle est devenue un concept essentiel dans la recherche sur le management stratégique car elle permet aux chercheurs d'évaluer les organisations, leurs actions, l'environnement, et de les comparer à celles de leurs rivaux.

Selon MEIER O., « la performance d'une entreprise est le résultat obtenu par cette dernière au sein de son environnement concurrentiel, lui permettant d'augmenter sa compétitivité, sa rentabilité, ainsi que sa capacité à influencer les autres firmes de secteur (renforcement de son pouvoir de négociation.) »<sup>51</sup>

La performance de l'entreprise a longtemps été attachée à la seule dimension financière et cela en raison de la vision actionnariale et économique de l'entreprise où le rôle de cette dernière a été réduit à la réalisation de la rentabilité financière et la maximisation du profit des actionnaires.

Cette vision réductrice de l'entreprise a fait l'objet de plusieurs critiques. L'évolution de l'environnement des affaires et l'élargissement de la responsabilité de l'entreprise à d'autres PP a conduit au développement du concept de la performance et la prise en considération de critères et paramètres extra-financiers tels que la qualité des produits, la satisfaction de la clientèle, le climat de travail, etc.

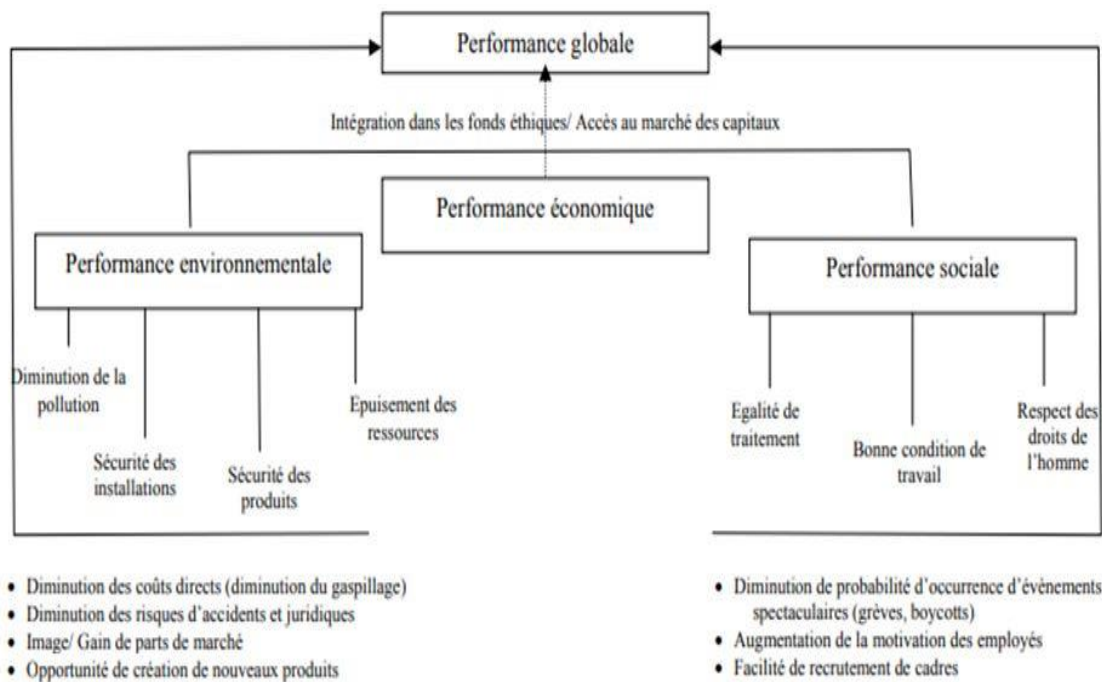
De ce fait, la performance globale de l'entreprise résulte de l'association d'indicateurs multicritères et multi-dimensions.

Globalement, la performance globale représente la contribution de l'entreprise aux objectifs de développement durable. Elle s'inscrit dans le contrôle de la RSE. Elle suppose une multiplication des domaines de contrôle et un élargissement de leur périmètre. Elle exige, en théorie, l'implication et l'équilibre entre les objectifs économiques, environnementaux et sociaux (Quairel, 2006). Ainsi, l'évaluation de cette performance sort de la vision classique de l'entreprise (vision shareholder), responsable de ses performances financières envers les seuls actionnaires, pour adopter une vision de l'entreprise encadrée dans la société et ayant à rendre compte de ses comportements en matière sociale et environnementale à une multitude de parties prenantes (vision stakeholder) (Capron, Quairel, 2004).

---

<sup>51</sup> MEIER O., « Dico du manager », édition Dunod, Paris, 2009, P.155.

**Figure (5) : les composantes de la performance globale**



**Source:** <http://revue-rimec.org/reflexion-theorique-sur-linstrumentalisation-de-la-performance-globale/> consultée le 28/07/2023 à 16h48min

Dans le même sens, les dispositifs actuels de la mise en évaluation de la performance globale dans le domaine de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) sont liés aux attentes des parties prenantes et suivies par les organismes extérieurs à la firme (notation extra-financière, classements et prix, enquêtes de réputation...).

Pour pallier ces difficultés d'opérationnalisation, Reynaud (2003) suggère une décomposition de la performance globale de l'entreprise en deux catégories : la performance économique et la performance socio-environnementale (ou sociétale). À partir de cette décomposition, l'évaluation de la performance de l'entreprise ne pourra se faire sans prendre en compte les paramètres sociaux et environnementaux et mesurer leurs performances respectives.<sup>52</sup>

<sup>52</sup> <http://revue-rimec.org/reflexion-theorique-sur-linstrumentalisation-de-la-performance-globale/>

### 1.4. Les fondements théoriques de la RSE

A la suite des travaux de Bowen, plusieurs cadres théoriques se sont mobilisés pour définir le concept de RSE, néanmoins, la diversité des interprétations de cette notion a contribué à de multiples controverses et de désaccords au sein des études d'un grand nombre de chercheurs<sup>53</sup>

Cependant, nous allons essayer de présenter dans ce qui suit les théories qui reviennent le plus dans la littérature. Notons tout de même que cela ne représente pas une liste exhaustive des théories liées à la RSE.

#### 1.4.1. *La théorie économique néoclassique*

Pour l'école de Chicago et l'auteur Friedman, la responsabilité sociale de l'entreprise, au-delà de ses responsabilités pénales, ne s'exerce que par les seules décisions destinées à améliorer le profit des actionnaires, propriétaires de l'entreprise<sup>54</sup>. Comme pour toutes les approches néo-classiques, c'est l'efficacité du marché qui assure la meilleure allocation des ressources et s'il se révèle inefficace, il revient à l'Etat d'en corriger les effets notamment par des incitations directes ou indirectes.

Cette théorie considère que l'investissement dans des projets à caractère social génère des dépenses qui auront un impact négatif sur la richesse des actionnaires. Cependant, pour inscrire la prise en compte des objectifs sociétaux dans les décisions des entreprises, il faut démontrer qu'il y a une corrélation positive entre les performances financières et les performances sociales. En outre, le dirigeant peut intégrer la RSE, dans le cas où l'engagement est présenté comme une condition incontournable d'une « rentabilité durable ».

Ce courant théorique représente le volet purement rentable de la RSE, où la seule responsabilité de l'entreprise est de faire du profit.

---

<sup>53</sup> Taleb. B., « Les motivations d'engagement des entreprises dans la responsabilité sociale : le cas du secteur industriel algérien », Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université Aix-Marseille, France, le 09 Décembre 2013, p.48

<sup>54</sup> Capron. M et Quairel-Lanoizelée. F, Op.cit, p33

### *1.4.2. La théorie d'agence*

Cette théorie analyse la relation d'agence, existante entre le ou les propriétaires et le dirigeant, ou bien entre le principal appelé aussi le mandant (le propriétaire) et l'agent appelé aussi le mandataire (dirigeant).

Ce modèle recouvre toute relation contractuelle entre deux personnes afin qu'une situation dépende du travail de l'autre. Or, il peut y avoir des conflits d'intérêts, des divergences d'appréciations et du risque entre actionnaires et dirigeants. Le succès d'un type de relation repose sur le système d'information entre les deux parties et surtout de l'attitude des dirigeants face à l'information qu'ils détiennent.

La création d'un contrat social implicite sert de cadre à la diffusion d'informations, à la consultation des parties prenantes. Les acteurs représentant ces dernières jouent un rôle clé en évitant la désinformation et en veillant à ce que les stratégies communautaires ne soient pas de simples leaders. Dans cette approche, les parties prenantes influencent les décisions stratégiques des dirigeants et doivent assumer la responsabilité de répondre à leurs attentes.

### *1.4.3. La théorie du contrat social*

Cette théorie est centrée sur l'idée que l'entreprise et la société sont reliées entre elles par un contrat. La réalisation de ce dernier permettra alors à chacune d'elles de bénéficier des services de l'autre, et ce, malgré la divergence des intérêts qui peuvent parfois être observés. L'entreprise de son côté a besoin d'un soutien continu de la société en termes de ressources humaines et matérielles afin de développer ses activités, tandis que la société attend de l'entreprise qu'elle opère d'une façon socialement responsable, car c'est dans son intérêt commercial de le faire, et ce, sous peine de perdre sa légitimité et son pouvoir en tant qu'acteur économique et social important.

La RSE dans cette théorie revient donc à l'interaction entre ces deux acteurs, où chacun bénéficie d'un ensemble de droits, de devoirs et de responsabilités réciproques.

### 1.4.4. *La théorie des parties prenantes*

La théorie des parties prenantes (TPP), appelée aussi Stakeholder Theory, s'est progressivement imposée comme la référence théorique dominante de la RSE. Elle est basée sur la question : qui est important pour une entreprise et à qui les entreprises devraient prêter attention ? Mitchell et al. (1997) ont inscrit l'entreprise au cœur d'un ensemble de relations avec des partenaires qui ne sont plus uniquement les actionnaires (shareholders), mais des acteurs intéressés ou concernés par les activités et les décisions de l'entreprise à savoir les salariés, les consommateurs, la société ou encore l'environnement. Cette théorie présente l'entreprise comme une « constellation » d'intérêts coopératifs ou concurrents (Donaldson et Preston, 1995)<sup>55</sup>. Freeman (1984), considéré comme le théoricien qui a le plus contribué à l'émergence de cette théorie, soutient ainsi que la RSE occupe une place justifiée dans la gestion de l'entreprise. Les parties prenantes (PP) sont définies par l'auteur comme « tout individu ou groupe d'individus qui peut affecter ou être affecté par la réalisation des objectifs organisationnels »<sup>56</sup>.

Durant les années 80 et 90, plusieurs autres définitions et un nombre important de typologies ont été avancées pour catégoriser les PP en internes et externes pour Carroll et Nahi (1997)<sup>57</sup> ou primaires et secondaires pour Clarkson (1995). Mitchell et al. (1997) présentent un modèle plus développé pour différencier entre les PP en fonction de leur possession de l'un ou plusieurs de ces trois attributs : le pouvoir, la légitimité et l'urgence. Cependant, le problème que relève souvent cette théorie est dans la désignation des acteurs qui sont les plus touchés par la réalisation des objectifs de l'entreprise ainsi que les acteurs qui méritent le plus d'attention de la part de l'organisation, (Mitchell et al. 1997).

---

<sup>55</sup> Cité par Taleb. B., opcit, p.51.

<sup>56</sup> Capron. M et Quairel-Lanoizelée. F., op.cit, p.36

<sup>57</sup> Cité par Mhissen-M, I., « Engagement sociétal global en PME : une approche par les logiques d'action des dirigeants en Tunisie », Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambresis et l'école supérieure de commerce de Tunis, 2017, p.20

Au niveau de la littérature, la théorie des parties prenantes a été utilisée pour définir et donner sens au concept de RSE. Dans ce sens, la responsabilité envers la société devient la responsabilité envers les parties prenantes. Dès lors, cette théorie semble expliquer que « l'entreprise évolue dans un environnement où coexistent différents acteurs (...) à l'égard desquels elle est tenue d'honorer des engagements sociétaux » (Boussoura et Zeribi-Ben Slimane, 2008, p.3)<sup>58</sup>. Nous pouvons donc distinguer trois approches de cette théorie : une approche descriptive, instrumentale et normative (Donaldson et Preston, 1995).

Concernant les approches descriptives et instrumentales, ces dernières reposent sur une vision contractualiste de la relation entreprise parties prenantes (Hill et Jones, 1992). Elles décrivent la nature des relations entre la firme et ses parties prenantes ainsi que l'intérêt pour l'entreprise de mettre en œuvre des réponses adaptées à leurs attentes. De son côté, l'approche normative de la théorie transforme les observations en des préconisations pour un comportement plus juste.

Ainsi, l'intérêt principal de cette théorie est de mettre en évidence une vision pluraliste de l'organisation ouverte sur son environnement et de fonder une vision partenariale des organisations, associant les dirigeants à l'ensemble des parties prenantes.

### *1.4.5. La théorie de la légitimité*

Cette approche implique une représentation d'une organisation pleinement introduite dans la société, dans ses valeurs et sa culture. Les parties prenantes sont organisées et déterminées par l'importance que les dirigeants leur accordent. Cependant, une telle représentation repose sur la crédibilité des médias, du public, des ONG en matière d'environnement et sur la relation symbolique de la légitimité à laquelle elles sont attribuées.

Ainsi, la légitimité est « l'impression partagée que les actions de l'organisation sont désirables, convenables ou appropriées par rapport au système socialement construit de normes, de valeurs ou de croyances sociales » (Capron et Quairel-Lanoizelée, 2007).

---

<sup>58</sup> Cité par Mhissen-M, I. Idem, p.21

### *1.4.6. La théorie du leadership stratégique*

Développée à partir des travaux de Hambrick et Mason (1984), cette théorie est centrée sur l'idée que l'Homme est l'acteur principal dans la compréhension de tout comportement organisationnel. Ainsi, le comportement de l'entreprise est le reflet et la conséquence des caractéristiques personnelles des membres de l'équipe dirigeante (le comité de direction et le PDG), de ce fait, il en ressort des résultats et des stratégies façonnés à leur image et à leurs valeurs et croyances. D'ailleurs, Wood (1991) défend l'idée selon laquelle « la responsabilité de l'entreprise n'est pas réalisée par des acteurs organisationnels abstraits mais bien par des acteurs humains ».<sup>59</sup>

### *1.4.7. La théorie néo-institutionnelle*

Cette dernière nous amène cependant à analyser la RSE à travers non seulement le prisme de la normativité mais aussi celui de la légitimité de ses pratiques en tant que réponses institutionnelles aux contraintes de l'environnement. Dans cette perspective, MENARD (2003) souligne que l'analyse économique néo-institutionnelle repose sur deux concepts clés, son environnement institutionnel et les arrangements institutionnels.

L'environnement institutionnel fait référence aux règles du jeu, règles politiques sociales ou légales édictées par le cadre institutionnel ; alors que les arrangements institutionnels renvoient aux modes organisationnels développés par les acteurs dans le cadre des règles données<sup>60</sup>.

### *1.4.8. La théorie de la dépense à l'égard des ressources*

Les auteurs de référence de cette théorie souvent citée sont J. Pfeffer et G.R. Salancik (1978)<sup>61</sup>. Selon ces auteurs, l'entreprise dépend de son environnement et par conséquent sa pérennité dépend de son aptitude à gérer des demandes de groupes différents, en particulier ceux dont les ressources et le soutien sont déterminants pour sa survie.

---

<sup>59</sup> Taleb. B., op.cit, p.54

<sup>60</sup> Marie le BOURGE – Larrivière, Fabrice MAULEON, Schier GUILLAUME, dans Management et avenir 2009/3 (N°23), Page 187 à 198.

<sup>61</sup> M. Capron et F. Quairel-Lanoizelée, 2007, Op.cit., p.33.

Cette théorie met en évidence le fait que la vulnérabilité de l'entreprise vient de son besoin en ressources qui sont contrôlées par son environnement.

Cette situation justifie davantage la prise en compte des parties prenantes par l'entreprise notamment celles dont les actions pourraient mettre en péril la vie de l'entreprise

Mais elle fait intervenir une autre dimension, celle de la légitimité sociale, concept au cœur des théories néo-institutionnelles.

### 1.5. Les piliers et enjeux de la RSE pour l'entreprise

#### 1.5.1. *Les trois piliers de la RSE*

Au regard de la définition de la RSE, cette dernière se caractérise par trois (3) piliers : le pilier économique, le pilier environnemental et le pilier social. Ces trois piliers sont interconnectés, ils s'articulent entre eux et ne peuvent fonctionner l'un sans l'autre.

Ces piliers donnent une indication aux entreprises qui souhaitent mettre en œuvre une stratégie RSE. En effet, la mise en place d'actions ou pratiques RSE doit veiller à la fois à maintenir, voire accroître la performance économique tout en étant dans une démarche de responsabilité et de respect de l'environnement et de la société.<sup>62</sup>

**1.5.1.1. Le pilier environnemental :** Parmi les priorités environnementales se trouvent la réduction des émissions de gaz à effet de serre, le recyclage, et le recours aux énergies renouvelables. Les entreprises soucieuses de réduire leur impact sur l'environnement peuvent ainsi signer des partenariats avec des fournisseurs et sous-traitants eux-mêmes responsables, notamment en matière de traitement des déchets.

**1.5.1.2. Le pilier social :** C'est l'un des aspects les plus importants de la RSE, au point que l'on parle aussi de Responsabilité sociale des entreprises. Il rassemble des problématiques telles que la santé, l'éducation, le bien-être, le respect des droits de l'Homme, etc.

**1.5.1.3. Le pilier économique :** Une entreprise RSE soutient l'économie locale en se fournissant auprès des organismes locaux dans la mesure du possible et en investissant dans sa région. Elle fait aussi preuve de transparence auprès de ses investisseurs et de ses clients.

---

<sup>62</sup> Label–emplitude.fr/articles/85841/piliers-rse, consulté le 30/07/2023 à 21h17

### 1.5.2. Les enjeux de la RSE :

Plusieurs enjeux peuvent être cités quand il s'agit des conséquences d'un engagement socialement responsable d'une entreprise vis-à-vis de son environnement et de la société, d'une manière générale, nous pouvons citer les enjeux d'ordre: écologiques, sociaux, économiques et stratégiques.

#### 1.5.2.1. Les enjeux écologiques :

Il s'agit des enjeux liés à l'environnement naturel, il détermine l'importance des ressources naturelles qui deviennent de plus en plus limitées, par exemple : la prévention de la pollution par les entreprises ; l'utilisation responsable et durable des ressources naturelles<sup>63</sup> ; la limitation des émissions de gaz à effet de serre de l'entreprise ; la réduction de la consommation d'énergie ; le tri et le recyclage des déchets

#### 1.5.2.2. Les enjeux sociaux et sociétaux :

L'entreprise joue un rôle social de premier ordre, que ce soit vis-à-vis de ses salariés ou vis-à-vis de la société dans son ensemble.

Du point de vue social, cela peut porter sur : l'amélioration de la sécurité au travail ; le dialogue social et la motivation des salariés; la gestion des compétences; la promotion de l'égalité entre les hommes et les femmes au travail ; ainsi que la diversité ethnique, sociale et culturelle au sein des équipes.

Du point de vue sociétal, cela concerne essentiellement : le développement du tissu économique local ; les actions de mécénat et de sponsoring ; la réinsertion professionnelle...etc.

---

<sup>63</sup> <https://www.captaincontrat.com/gestion/fiscalite/rse-enjeux-contraintes-entreprise-me-lefroy>

Consulté le 18/09/2023 à 11h

### **1.5.2.3. Les enjeux économiques :**

Pour faire face à la globalisation et aux évolutions du marché, les entreprises devront s'adapter aux différentes mutations des secteurs de l'économie. Dans ce cas, il est favorable d'adopter une démarche de RSE qui va assurer : la compétitivité et l'innovation technique et sociétale ; la promotion d'une politique d'achats responsables ; le respect de l'éthique des affaires et de la déontologie de la profession et l'évaluation de l'impact des actions RSE mises en place et d'en organiser la communication.

### **1.5.2.4. Les enjeux stratégiques :**

La mise en œuvre d'une démarche de RSE permet à chaque entreprise d'adapter en permanence sa stratégie en tenant compte des enjeux de son secteur d'activité et des attentes de ses clients et de ses parties prenantes. Cela permettra à l'entreprise de : valoriser son image et préserver la réputation de la marque ; attirer un nombre important d'investisseurs et avoir de nouvelles capacités à innover. En résumé, l'entreprise se doit d'être la plus exemplaire possible dans sa gestion au regard des enjeux environnementaux et sociaux, et d'en tirer un bénéfice dans son exploitation. Et c'est là un point essentiel de la démarche RSE qui doit être souligné : elle se doit d'être vertueuse économiquement tout en permettant d'accroître les performances d'exploitation de l'entreprise.

### *1.5.3. Les objectifs et les avantages de la RSE*

#### **1.5.3.1. Les objectifs de la RSE**

Les objectifs d'une démarche RSE sont clairement visibles. Ils ont une vocation humaniste souhaitée par les Nations Unies en 2000 à travers le pacte mondial. Ces derniers souhaitent que les entreprises les plus riches au monde reversent une partie de leur dividende à des actions sociales.

Cela se matérialise par différentes actions internes et externes. Externe pour des actions sociales, de la recherche ou de l'innovation. En interne, pour des actions sur le bien être des employés ou une meilleure valorisation des employés dans les pays où les droits sont très faibles.

L'objectif principal poursuivi est de structurer la démarche, définir des critères d'action en fonction de l'activité et des enjeux de l'entreprise.

L'objectif secondaire est de lever les freins inhérents à toute démarche nouvelle pour cela, il est nécessaire de connaître le degré d'implication actuel

La mise en place d'un processus de RSE suppose une cohérence entre les représentations de l'entrepreneur, les ressources et les outils dont il dispose, et les pressions de l'environnement<sup>64</sup>

Un entrepreneur responsable :

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

### 1.5.3.2. Les avantages de la RSE

Une démarche socialement responsable peut être engagée par toutes les entreprises quelque soit leurs tailles ou leurs secteurs d'activité.

De plus en plus de professionnels pensent à mettre en place une politique RSE avec l'objectif d'améliorer le fonctionnement global de leur entreprise, que ce soit en matière de réputation, de productivité, d'innovations ou encore au niveau social

La mise en place d'une politique RSE apporte de nombreux avantages pour l'entreprise et pour les salariés parmi ces avantages on cite :

- a. Les avantages de la RSE pour l'entreprise :
  - **Anticiper les contraintes et la prévision des risques** : Une telle démarche permet de mener les activités dans l'entreprise en cherchant à réduire les impacts négatifs sur la société (environnementaux, sociaux, économiques.) tout en étant à l'écoute des autres parties prenantes (clients, fournisseurs, salariés, institutions).
  - **Réduire les coûts liés à l'activité de l'entreprise** : Parmi les avantages de la formalisation d'une démarche RSE :
    - Réduire un certain nombre de coûts inhérents à l'activité de l'entreprise
    - Réduire les risques sociaux (accidents de travail, absentéisme, conflits)

---

<sup>64</sup> C.VERMEULEN, F.VERMULEN, Comprendre et entreprendre une démarche RSE, Edition Afnor, France, Juin 2012., P.35.

- Réduire les risques environnementaux : En ligne de mire, le traitement des ressources et des déchets.

- **Communiquer une bonne image et faire la différence par rapport aux concurrents** : S'inscrire dans une démarche RSE, offre également une image valorisante par rapport aux concurrents qui n'y adhèrent pas. Ce bénéfice d'image est un véritable avantage concurrentiel. Il faut noter à ce propos que le gouvernement européen a lancé, le 17 juin 2013, la Plateforme pour la Responsabilité sociale des entreprises. Justement afin de promouvoir cette démarche auprès des entreprises.
- **Acquérir de nouvelles parts de marché** : Entreprendre une démarche RSE cohérente, facilite l'accès à certains marchés. En effet, de plus en plus d'appels d'offres (d'acteurs publics ou privés) intègrent le critère RSE.
- **Différenciation sur le marché** : La formalisation d'une démarche RSE, permet d'avoir une meilleure image que celle des concurrents, c'est aussi un facteur de différenciation au sein d'une offre. Grâce à des processus mieux pensés, c'est au final l'offre de l'entreprise qui s'en retrouvera améliorée par rapport à celle des concurrents.
- **Se différencier : Accès facilité à l'innovation par l'augmentation de la qualité de service et de la valeur ajoutée** : Une démarche RSE, est également un levier de créativité et d'innovation pour l'entreprise car une telle démarche pousse les entreprises à repenser la façon dont elles conçoivent et produisent  
Cette capacité d'innovation a été l'objet de l'étude CEPS Insead 2013. Cette étude a conclu que les entreprises qui adoptent les démarches RSE les plus avancées sont celles qui ont ensuite les plus grandes facultés à innover ; aussi bien dans leurs procédés que dans leurs produits.
- **Gagner en compétitivité** : Contrairement aux idées reçues, l'entreprise qui entreprend une démarche RSE, en sort gagnante.  
En effet, cela permet généralement de dégager des économies, d'obtenir des financements, de créer de la valeur en fidélisant les clients, salariés et partenaires, et même en attirant de nouveaux et contribuent ainsi à la compétitivité de l'entreprise.

- **Limiter le gaspillage pour faire des économies** : Appliquer une politique RSE, c'est aussi sensibiliser les employés à adopter des réflexes plus responsables. Parmi ces derniers, le tri des déchets, l'utilisation de produits plus respectueux de l'environnement ou encore les économies d'énergie.  
Ces démarches sont essentielles car elles permettent de limiter le gaspillage au sein des entreprises et donc de faire des économies. Les structures dépendantes des matières premières subissent de plein fouet le réchauffement climatique et sont donc plus susceptibles de subir des pertes ou des manquements. En plus de faire des économies, les entreprises qui appliquent la RSE sont capables d'anticiper et de limiter les risques liés à leurs activités. Bien souvent mises en place par des grands groupes, les démarches RSE sont aussi de véritables leviers de performance pour les TPE /PME.
- **Des gains de productivité** : Une entreprise qui s'inscrit dans une démarche RSE montre son intérêt pour le bien-être de ses collaborateurs et pour la préservation de la planète. Il y a donc fort à parier qu'au regard des actions menées et des efforts réalisés par l'entreprise, les salariés qui sauront s'identifier à ces valeurs seront plus motivés et donc plus impliqués et productifs.
- **Soigner l'image de L'entreprise** : La RSE améliore la réputation des structures qui paraissent plus à l'écoute des problématiques économiques, sociales et environnementales. Les entreprises qui s'engagent dans une politique de RSE voient leur image nettement s'améliorer, dans la mesure où elles cherchent à se responsabiliser. La RSE permet aujourd'hui aux entreprises de construire une solide identité de marque et une marque employeur, qui invitent les collaborateurs à accorder leur confiance. Un moyen de fidéliser les salariés et d'attirer de nouveaux talents, motivés à l'idée de s'impliquer dans une structure dynamique.

### b. Les avantages de la RSE pour les salariés

Travailler dans une entreprise qui applique une politique de RSE constitue une requête récurrente chez les jeunes salariés. Ces derniers souhaitent évoluer au sein d'une structure consciente des problématiques économiques, sociales ou encore environnementales. Véritable facteur de motivation, les employés aspirent eux aussi à l'établissement de ces démarches. Parmi les actions existantes, ils peuvent par exemple effectuer des dons sur leur salaire net afin de soutenir des associations<sup>65</sup>.

Les salariés s'avouent souvent fiers de pouvoir contribuer à des actions de type RSE et cela a une réelle incidence sur leur productivité. En effet, des employés qui se sentent bien dans leur entreprise sont des individus qui mettent plus de cœur à l'ouvrage et qui sont plus performants. En partageant des valeurs communes, les salariés placent plus facilement leur confiance dans leur entreprise. Ce phénomène a une incidence positive tant sur le moral des individus que sur les relations sociales au sein des équipes. Une synergie positive qui a tendance à accroître la productivité de l'entreprise et son chiffre d'affaires.

Ainsi pour les salariés, appartenir à une entreprise engagée dans une démarche RSE présente de nombreux avantages. C'est donc un atout pour fidéliser ses collaborateurs, mais aussi un argument pour le chef d'entreprise ou les services des ressources humaines à l'heure de recruter.

Parmi ces avantages, on peut citer :

- **Des horaires de travail aménagés** : une entreprise inscrite dans une démarche RSE peut proposer plus facilement à ses salariés un aménagement du temps de travail ou du télétravail afin de favoriser l'équilibre vie privée/vie professionnelle ... etc.
- **De bonnes conditions de travail** : des locaux lumineux, des plantes pour la qualité de l'air, de la lumière naturelle. Des conditions de travail favorables favorisent la productivité ... etc.
- **Du matériel de qualité** : afin d'éviter d'en changer fréquemment, c'est un geste de plus pour préserver les ressources naturelles ... etc.

---

<sup>65</sup>Avantage d'une stratégie RSE, Disponible sur : <https://www.cpmerhone.fr/conseil/rse-avantages/> consulté le 18/09/2023 à 12h

- **Une prise en compte des enjeux sociétaux tels que** : favoriser l'égalité homme-femme, mettre l'accent sur l'insertion des personnes en situation de handicap ou éloignées de l'emploi ... etc.

Enfin, La prise en compte des enjeux de la RSE par les firmes a engendré la multiplication de codes de conduite, de rapports visant à rendre compte des activités des entreprises et avoir un comportement socialement responsable. Ainsi je vais essayer d'aborder dans ce qui suit quelques outils importants dans le déploiement de la RSE sur le terrain.

### Section 2 : Les outils de la RSE et sa démarche dans l'entreprise

Au cours des dernières années, la RSE a gagné en importance sur la scène internationale, tout en subissant des modifications conceptuelles. De nouveaux instruments ont été mis au point, tandis que des instruments existants ont été actualisés et développés. Les outils étant très nombreux, nous avons décidé d'analyser sept qui sont fréquemment utilisés aujourd'hui par les entreprises responsables à savoir : les codes de conduite, les normes, l'audit social, l'investissement socialement responsable (ISR), le reporting et les labels. Les chartes relationnelles.

#### 2.1. Les codes de conduite

Les codes de conduite sont les outils les plus connus de la RSE. Ils sont généralement compris comme une déclaration formelle volontaire relative aux valeurs et aux pratiques commerciales qu'une entreprise entend respecter et ne relèvent donc pas du droit contraignant. Cependant, leur non-respect est désormais assimilé à une « pratique commerciale trompeuse »<sup>66</sup>. Les codes de conduite sont notamment définis par l'Union européenne comme « un accord ou un ensemble de règles qui ne sont pas imposés par les dispositions législatives, réglementaires ou administratives d'un Etat membre et qui définissent le comportement des professionnels qui s'engagent à être liés par lui en ce qui concerne une ou plusieurs pratiques commerciales ou un ou plusieurs secteurs d'activités ». <sup>67</sup> Ainsi on peut citer :

---

<sup>66</sup> Morice-Morand. M., « La Responsabilité Sociale des Entreprises : un concept qui s'adapte aux contextes sociaux, économiques et culturels », Mémoire de fin d'études, Institut d'études politiques, Toulouse, 2008-2013, p.48

<sup>67</sup> Idem.

### 2.1.1. Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationale (1976)

C'est l'instrument de référence le plus largement accepté par les gouvernements dans un cadre multilatéral. Son contenu recouvre divers aspects de la RSE dont le travail des enfants, le travail forcé, la protection de l'environnement et la protection des consommateurs. Sa dernière révision date de 2011 avec un rajout d'un chapitre sur les droits humains. L'objectif de ces principes directeurs est d'obtenir une implication active des entreprises dans les problèmes environnementaux et de responsabilité sociale.

### 2.1.2. L'Organisation internationale du travail (OIT)

L'OIT impose à ses Etats membres huit conventions obligatoires, dites " de base", issues de la déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail adoptée en 1998, qui concernent entre autres la liberté d'association, le travail des enfants et le travail forcé. Cependant, ces conventions ne s'appliquent pas directement aux entreprises en tant que telles. Par ailleurs, l'OIT a également établi une Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale (révisée En 2000). Néanmoins, ces recommandations restent purement indicatives.

### 2.1.3. Le Pacte Mondial de l'Organisation des Nations Unies (ONU)

Lancé en 1999 par Kofi Annan lors du Forum économique mondial de Davos, le pacte mondial est un « cadre d'engagement volontaire par lequel des entreprises, associations ou organisations non-gouvernementales, sont invitées à respecter dix principes universellement acceptés touchant les droits de l'Homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption »<sup>68</sup>. A travers ce pacte, l'ONU s'adresse directement aux entreprises sans passer par ses Etats membres. Il ne s'appuie cependant que sur un engagement volontaire des entreprises signataires, sans réel contrôle ni mécanisme de sanction. Il est pour cette raison très critiqué par les organisations non gouvernementales (ONG).

---

<sup>68</sup> Mankouri. M-I et Bendiabdellah. A.Op.cit page 18

### 2.2. Les normes

Pour mettre en œuvre ces démarches, les entreprises disposent également d'autres outils de type « standards » ou « normes » portant sur les thématiques sociales et environnementales. « Il s'agit d'un ensemble de procédures, de pratiques et de dispositions détaillées appliquées par des entreprises en vue de gérer de manière efficace et efficiente différents aspects de l'activité entrepreneuriale ». <sup>69</sup> Ces normes se fondent sur une démarche consensuelle prenant en compte les avis et observations des parties prenantes. Elles sont applicables à tout organisme, petit ou grand, quel que soit le produit ou le service fourni, dans tout secteur d'activité. On peut citer:

#### 2.2.1. L'Organisation Internationale de Normalisation (ISO)

Elle est considérée comme le premier producteur de normes internationales d'application volontaire dans le monde. Plusieurs normes de l'ISO ont une relation étroite avec la RSE. Nous pouvons citer les normes ISO 9000 qui visent essentiellement les efforts qu'une organisation réalise pour répondre aux exigences de qualité de ses clients et améliorer leur satisfaction dont l'ISO 9001. Egalement la série ISO 14000 dédiée à la gestion de l'impact environnemental plus spécifiquement, la norme ISO 14001 publiée en septembre 1996, et qui a fait l'objet d'une révision en 2004, définit les exigences relatives à la mise en œuvre d'un système de management environnemental (SME) quel que soit sa taille et son domaine d'activité. Elle est aussi un élément de la triple certification qualité-sécurité environnement ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001. La norme ISO 22000 relative à un système de management de la sécurité des denrées alimentaires.

Le 1er novembre 2010, l'ISO a publié la première norme en responsabilité sociale qui est la norme ISO 26000, adoptée par 73% des pays membres participants. Elle définit la RSE comme la maîtrise par celle-ci « des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société ; prend en compte les attentes des parties prenantes ; respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement ; et qui est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre

---

<sup>69</sup> Morice-Morand. M., op.cit, p.51

dans ses relations »<sup>70</sup>. Cette définition est le fruit du consensus de plus de 400 experts représentant 99 pays. Elle présente des lignes directrices relatives à la RSE et cela pour tous types d'organisations, quelle qu'en soit la taille ou la localisation, et concerne sept questions centrales relatives à la responsabilité sociétale à savoir: la gouvernance de l'organisation, les droits de l'Homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, les bonnes pratiques des affaires, les questions relatives aux consommateurs et enfin les communautés et développement local. Cette norme traite également sept principes de la responsabilité sociétale, définis comme fondements d'un comportement ou d'une décision :<sup>71</sup>

**2.2.1.1. Redevabilité** : l'entreprise doit répondre de ses impacts sur la société, l'économie et l'environnement.

**2.2.1.2. Transparence** : assurer la transparence des décisions et des activités lorsque celles-ci ont une incidence sur la société et l'environnement.

**2.2.1.3. Comportement éthique** : fonder le comportement sur les valeurs de l'honnêteté, de l'équité et de l'intégrité.<sup>72</sup>

**2.2.1.4. Reconnaissance des intérêts des parties prenantes** : reconnaître et prendre en considération les intérêts des parties prenantes et y répondre.

**2.2.1.5. Respect du principe de légalité** : accepter la primauté du droit : aucun individu ou organisation n'est au-dessus des lois ; les pouvoirs publics y sont également soumis.

**2.2.1.6. Prise en compte des normes internationales de comportement** : prendre en considération les normes internationales de comportement tout en respectant le principe de légalité. Activités qui ne seraient pas en cohérence avec les normes internationales de comportement.

**2.2.1.7. Respect des droits de l'Homme** : Accepter l'importance et l'universalité des droits de l'homme.

---

<sup>70</sup><https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/fr/socialresponsibility.pdf> consulté le 18/09/2023 à 13h

<sup>71</sup> Enjeux économiques de la RSE disponible sur le site <http://qualitiges.org/les-enjeux-economiques-de-la-rse/> consulté le 18/09/2023 à 13h30

<sup>72</sup>ISO 26000 : Les 7 principes de la Responsabilité Sociétale disponible sur le site <http://antheaconsils.com/principes/>

- Contrairement à d'autres normes comme celles déjà citées, la norme ISO 26000 ne peut faire l'objet de certification, elle est seulement conçue comme un guide pratique.

D'autres normes peuvent également être citées et qui restent importantes dans le domaine de la RSE à savoir :

### 2.2.2. La norme EMAS

(Système de management et d'audit environnemental de l'union européenne) Également appelée éco-audit, cette norme a été lancée en 1995 par la commission européenne et a été à l'époque limitée aux entreprises du secteur industriel. Depuis 2001 (date de sa révision), l'EMAS est disponible pour tous les secteurs de l'économie, tant dans les services privés que publics<sup>73</sup>. De son côté, cette norme va plus loin que la norme ISO 14001. Elle est en effet plus exigeante car elle impose la publication, la diffusion et l'audit externe des impacts environnementaux et des résultats. Les parties prenantes peuvent ainsi suivre l'évolution des progrès de l'entreprise en termes d'impact environnemental.

### 2.2.3. AA 1000 (AA signifiant « Accountability »)

Cette norme est Créée par l'Institute of social and Ethical Accountability (ISEA) en 1999<sup>74</sup>. Elle vise prioritairement les processus qu'une organisation doit suivre pour rendre compte de sa performance selon les dimensions éthique et sociale et mettre l'accent sur la qualité du dialogue engagé avec les parties prenantes, elle s'applique pour tout type d'organisation.

### 2.2.4. SA 8000

Cette norme est fondée sur la déclaration universelle des droits de l'Homme, sur la convention internationale aux droits de l'enfant de l'ONU et sur plusieurs conventions de l'OIT. Elle se consacre spécifiquement aux droits des travailleurs et certifie les entreprises qui y souscrivent dans l'ensemble du périmètre qu'elles recouvrent<sup>75</sup>.

---

<sup>73</sup>Belgium.be disponible sur le site

[https://www.belgium.be/fr/environnement/consommation\\_durable/labels\\_ecologiques/emas](https://www.belgium.be/fr/environnement/consommation_durable/labels_ecologiques/emas) consulté le 18/09/2023 à 13h30

<sup>74</sup> Lépineux. F et al. « La RSE. La responsabilité sociale des entreprises : Théories et Pratiques », Dunod, 2ème édition, Belgique, Avril 2010, p.246

<sup>75</sup> Lépineux. F et al., opcit, p.246

### 2.2.5. OHSAS 18001: (Occupational Health and Safety Assesment Series)

Cette norme est dédiée à la santé et à la sécurité sur le lieu de travail<sup>76</sup>. Elle s'est imposée comme une référence au plan international en matière de management de la sécurité et de prévention des risques d'accidents au travail. Elle a fait objet de révision en 2007 dans une perspective de management intégré QSE (Qualité, Sécurité, Environnement).

### 2.3.L'audit social

L'audit social est un processus exercé par des professionnels qui vise à examiner les opérations des différentes activités de la fonction ressources humaines, il consiste donc, à rendre compte dans des sites de production des conditions de travail des salariés et permet donc de comparer la réalité constatée avec les exigences inscrites dans le référentiel de l'entreprise. L'audit permet de réaliser des bénéfices considérables tels que : la comparaison de la qualité sociale de l'entreprise avec les standards externes avec celle de ses concurrents ; il est dans plusieurs cas régulier et est conduit la plupart du temps chaque année, en phase avec l'audit financier et il est soumis à une vérification extérieure et permet de garantir l'objectivité des résultats et la crédibilité de la démarche, notamment vis-à-vis des publics extérieurs à l'entreprise.

L'audit social permet ainsi, à l'entreprise de se donner des objectifs de progrès, en l'amenant à surveiller particulièrement certains aspects de son activité, il aide celle-ci à contrôler son propre développement, en accord avec ses engagements. L'entreprise surveille mieux ses activités et ses pratiques, reconnaît elle-même ses « failles » et devient ainsi dans l'avenir moins vulnérable aux attaques extérieures qui pourraient profiter de ces faiblesses.

### 2.4.Le reporting

Le reporting (rapport) est en général, un système d'information permettant des échanges entre les différentes fonctions de l'entreprise. Chacun peut ainsi faire progresser ses projets en connaissance de la situation générale.

---

<sup>76</sup> Lépineux. F et al., opcit, p.246

Le « reporting » en matière d'environnement est une méthode que les entreprises utilisent fréquemment, notamment pour accroître leur transparence et améliorer la diffusion de l'information au public. La production de rapports sur l'environnement et en matière de santé et sécurité est fréquente dans de nombreuses entreprises (commission européenne, 2001). Les rapports de développement durable, par exemple, sont un type de rapport visant à diffuser l'information relative aux impacts économiques, environnementaux et sociaux engendrés par leurs activités. Ce type de rapport peut aider l'entreprise à mesurer les impacts causés et représente un document clé afin de communiquer les mesures de performance au public et aux investisseurs potentiels (Global Reporting Initiative, s.d.)<sup>77</sup>

### 2.5.L'investissement socialement responsable (ISR)

L'ISR est un moyen relativement nouveau qui contribue à promouvoir la RSE. Ce type d'investissement est défini comme une sorte d'investissement qui est concerné par son impact sur la société et l'environnement. Bien que ce ne soit pas un outil utilisé par l'entreprise elle-même, ces instruments financiers sont considérés par plusieurs comme l'un des vecteurs les plus efficaces pour appliquer la RSE dans l'industrie et proposent des critères qui doivent être respectés par les entreprises qui souhaitent répondre aux exigences applicables (Rodié, 2007)<sup>78</sup> . En somme, la tendance des ISR semble gagner en popularité auprès des investisseurs, et donc plusieurs entreprises ont des incitatifs économiques à adapter leurs pratiques au niveau social et écologique afin de se qualifier pour ce type d'investissement.

### 2.6.Les labels

Les labels ou les étiquettes sont des signes qui permettent aux consommateurs d'identifier des caractéristiques qualitatives et d'obtenir des informations sur les conditions sociales et environnementales qui entourent la fabrication des biens ou des services<sup>79</sup> ou encore le comportement des entreprises détenues. Ils sont fournis par des ONG, des syndicats ou des pouvoirs publics.

---

<sup>77</sup> Cité par Kirby. E., « La responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise : que rôle pour le droit ? ». Essai présenté au centre universitaire de formation en environnement et développement durable en vue de l'obtention du grade de maître en environnement, Université de Sherbrooke, Novembre 2014, p.16

<sup>78</sup> Idem, p.13

<sup>79</sup> Morice-Morand. M., op.cit, p.53

Cette dernière décennie s'est illustrée par le nombre croissant de labels existants. Face à cette prolifération et face au manque de contrôle externe de certains labels, les risques de confusion et de perte de confiance des consommateurs sont importants. C'est la raison pour laquelle un contrôle externe est nécessaire afin de redonner une crédibilité et une qualité aux labels utilisés par les entreprises.

### 2.7. Les chartes relationnelles

La charte relationnelle en entreprise est facultative. Par ailleurs, il n'existe aucune définition juridique de la charte relationnelle en entreprise. On peut ainsi définir la charte relationnelle comme un outil de cohésion interne permettant de s'accorder sur les objectifs, les droits et les devoirs de chacun au sein de l'entreprise<sup>80</sup>

La charte permet ainsi de redonner aux relations humaines une place centrale dans l'entreprise et d'améliorer le bien-être au travail. Au contraire, la mise en place d'un règlement intérieur est quant à elle juridiquement prévue.

Selon l'article L1311-2 du Code du travail, le règlement intérieur est obligatoire dès lors qu'une entreprise emploie au moins 20 salariés. Le règlement a pour objectif de fixer les règles relatives à l'hygiène, la sécurité ainsi que les dispositions générales et permanentes relatives à la discipline. Au contraire, si l'entreprise compte moins de 20 salariés, la rédaction d'un règlement intérieur est purement facultative.

A côté du règlement intérieur, l'employeur a également la possibilité d'appliquer des usages, des accords atypiques ou encore, des engagements unilatéraux. Ces normes juridiques s'imposent dans l'entreprise tant qu'elles n'ont pas été dénoncées par l'employeur selon une procédure juridique précise.

---

<sup>80</sup> Définition de la charte relationnelle disponible sur : <https://www.gereso.com/actualites/2018/01/01/charte-relationnelle-en-entreprise-contenu-valeur-juridique-et-bonnes-pratiques/> consulté le 18/09/2023 à 14h30

### 2.8. La mise en œuvre d'une démarche RSE

Pour mettre en place une démarche RSE, il faut respecter plusieurs étapes fondamentales<sup>81</sup>

- Désigner un responsable RSE : Embaucher un spécialiste, former une équipe dédiée ou proposer cette responsabilité à l'un des salariés qui permettra de mener le projet de manière cohérente sur la durée.
- Faire un diagnostic : Cela permettra d'identifier où en est l'entreprise et quelles sont les actions RSE à mettre en place, en commençant par les plus simples.
- Impliquer les collaborateurs, clients et fournisseurs : La RSE est une démarche collaborative. l'entreprise réussira mieux son implémentation en demandant l'avis de ses contacts sur les actions à mener en priorité, en particulier en ce qui concerne le bien-être de ses collaborateurs.
- Communiquer : Une fois les actions lancées, l'entreprise communiquera sur le sujet, aussi bien en interne qu'en externe, afin que ses nouvelles règles soient respectées de tous. Cela lui permettra aussi de récolter les bienfaits de ses initiatives pour son image.
- Assurer un suivi : Enfin, l'entreprise analysera les résultats de ses actions afin de vérifier qu'elles fonctionnent comme prévu et, si ce n'est pas le cas, l'entreprise les adaptera pour de meilleurs résultats

---

<sup>81</sup> Disponible sur : <https://business.lesechos.fr/entrepreneurs/gestion-finance/dossiers/10033719/tpepme-00010033719-3-comment-mettre-en-place-une-demarche-rse>  
consulté 18/09/2023 à 15h

### Conclusion

A travers ce chapitre que nous venons de présenter, nous avons abordé dans un premier temps une idée générale de la RSE en passant par sa définition, son origine ainsi que sa fondation académique attribuée à Howard Bowen. En effet, née de préoccupations morales et éthiques autour du comportement des hommes d'affaires, le concept RSE a considérablement muté au fil du temps pour arriver à se diffuser à différents niveaux.

Puis dans un deuxième temps nous avons vu les différents outils permettant la concrétisation de cette démarche dans une entreprise, telles que les normes mondialement connues, le reporting, et les codes de conduite...ect

Par conséquent la RSE est devenue le concept dont on tient compte dans les relations d'affaires, que l'on enseigne désormais et dont on débat dans les cercles économiques. Les résultats de notre étude tendent à montrer que la responsabilité sociale et environnementale des entreprises a un impact sur l'efficacité économique de ces dernières. La RSE est un processus entrepreneurial visant à la conversion de valeurs sociétales en valeurs marchandes.

La RSE est davantage un état d'esprit à faire évoluer que des normes à mettre en place, dans une recherche de relation gagnant-gagnant, en s'interrogeant sur les possibilités d'agir autrement. C'est une vision collective, où chacun est responsable

Cependant, il serait intéressant d'exposer cette démarche dans le contexte de l'entreprise NAFTAL/GPL. Cela fera ainsi l'objet de notre recherche.

# **Chapitre 2 : Le cadre méthodologique de recherche**

### Introduction

Dans tous les pays, y compris l'Algérie, la mise en œuvre d'une stratégie RSE est de plus en plus exigée par les parties prenantes de l'entreprise : donneurs d'ordres, utilisateurs finals, bailleurs de fonds...etc. Pour les entreprises algériennes qui veulent s'intégrer dans la communauté internationale, la RSE apparaît comme une condition nécessaire pour gagner des parts du marché et participer à la chaîne de valeur dans l'espace économique mondial. Une partie de leurs exportations dépend à présent de la capacité d'engagement des managers en faveur de la RSE. Cet engagement se concrétise par la certification de leurs entreprises, par une démarche attentive aux valeurs humaines fondamentales et respectueuses de l'environnement, par un comportement éthique et des investissements citoyens.<sup>82</sup>

Le choix de l'Algérie est pertinent pour étudier les démarches de RSE des entreprises du fait d'une situation économique difficile, dans laquelle l'écologie n'est pas forcément une priorité, avec un cadre réglementaire loin d'être contraignant mais qui se développe jour après jour.<sup>83</sup>

Ce chapitre se propose, ainsi, de fournir dans un premier lieu une présentation de l'entreprise Algérienne NAFTAL/ GPL secteur hydrocarbure et quelques données liées à celles-ci, puis présenter la méthodologie de recherche adoptée.

---

<sup>82</sup>Daniel Labaronne, Emna Gana-Oueslati : « Analyse comparative Maroc-Tunisie du cadre institutionnel de la RSE dans les PME », revue management et avenir, 2011.N°43. Pp 103-121

<sup>83</sup> Daniel Labaronne, Emna Oueslati : « Responsabilité sociale des entreprises en Algérie Le cas d'une entreprise publique algérienne », "Responsabilité sociale des entreprises en Algérie. Le cas d'une entreprise publique algérienne", Colloque international : PME maghrébines : Facteur d'intégration régionale, Université de Tlemcen, 27-28 mai (en cosignature avec Emna Gana-Oueslati), 2009. p.1

### Section 1 : Terrain de recherche : NAFTAL/GPL Tizi-Ouzou

Naftal est une entreprise algérienne qui joue un rôle important dans le secteur énergétique .Elle fournit des produits pétroliers, y compris le GPL, et possède un réseau de station-service à travers le pays.

Naftal s'engage également dans le développement durable pour préserver l'environnement .C'est une entreprise clé en Algérie.

L'objectif est d'aborder dans cette section la présentation de l'entreprise NAFTAL en général, ensuite présenté l'organisme d'accueil le district GPL.

#### 1.1.Présentation de l'entreprise NAFTAL

Naftal est une société par actions (SPA) au capital social de 40 000 000 000 DA. Fondée en 1982 et filiale à 100% du Groupe Sonatrach, elle est rattachée à l'activité commercialisation. Elle a pour mission principale, la distribution et la commercialisation des produits pétroliers et dérivés sur le marché national.

- Elle intervient également dans le domaine de :

- L'enfutage des GPL.
- La formulation des bitumes.
- La distribution, le stockage et la commercialisation des carburants, GPL, lubrifiants, bitumes, pneumatiques, GPL/carburant, produits spéciaux.
- Le transport des produits pétroliers.

Pour assurer la disponibilité des produits sur tout le territoire, Naftal met à contribution plusieurs modes de transport.

- Le cabotage et les pipes, pour l'approvisionnement des entrepôts à partir des raffineries.
- Le rail pour le ravitaillement des dépôts à partir des entrepôts.
- La route pour livraison des clients et le ravitaillement des dépôts non desservis par le rail.

A l'ère de la mondialisation, NAFTAL a jugé indispensable la mise en place d'une nouvelle organisation par ligne de produit (bitumes, lubrifiants, réseau, logistique, GPL, pneumatique, Aviation, Marine).

NAFTAL fournit près de 13.3 millions de tonnes de produits pétroliers par an, un chiffre appelé à augmenter avec une demande en constante croissance.

Elle a également mis en place une nouvelle vision stratégique à moyen terme orientée client avec un plan de mise en œuvre.

NAFTAL est présente dans plusieurs pays d'Afrique, notamment l'Algérie, la Tunisie, le Mali et le Niger.

En 2022, NAFTAL a commercialisé un volume total de 14,3 millions de tonnes de produits pétroliers. La société emploie environ 12 000 personnes

NAFTAL est une entreprise citoyenne qui s'engage à respecter l'environnement et à promouvoir le développement durable. Ses valeurs sont les suivantes :

Citoyenneté : c'est est une entreprise citoyenne qui s'engage à respecter l'environnement et à promouvoir le développement durable.

Qualité : elle s'engage à fournir des produits et services de qualité à ses clients.

Innovation : elle s'engage à innover et à développer de nouveaux produits et services.

Performance : elle s'engage à atteindre ses objectifs et à améliorer ses performances.

### Explication du Logo:

Figure (6) : logo de NAFTAL



-Le mot (NAFTAL) composée de deux mots :

**NAFT** : qui signifie carburant en arabe.

**AL** : qui signifie Algérie

-Les cinq lignes: qui représentent les cinq branches à savoir ; carburants, commercialisation, Activités internationales et partenariat, lubrifiant, pneumatique, bitumes et GPL.

- Deux couleurs:

- Le bleu : pour les deux lettres et label (NAFTAL), synonymes de largeur et d'horizon.
- Le jaune : pour le fond du logo, symbole du sérieux

### 1.2. Historique

SONATRACH a été créé en 1963 dont l'objectif consiste en la recherche, le transport, la transformation et la commercialisation des produits hydrocarbure, est pour mener à bien l'ensemble de ces activités, elle a consentie des efforts considérables dans l'investissement, formation de ces cadres et création de ces propres société (exemple : ENAFOR, GTP, ENTP, NAFTEC et NAFTAL)

- 06 Avril 1981 : L'entreprise ERDP, issue de Sonatrach, est créée par le décret N°80/101 ;
- 1 Janvier 1982 : L'ERDP est changée de l'industrie du raffinage et de la commercialisation et distribution des produit pétroliers ;
- 25 Août 1987 : l'activité raffinage est séparée de l'activité distribution. La raison sociale de la société change suite à cette séparation des actinites. Naftal est désormais chargée de la commercialisation et de la distribution des produits pétroliers et dérivés ;
- 18 Avril 1998 : transformation de Naftal en société par actions au capital social de 6 650 000 000 DA et filiale à 100% du holding Sonatrach Valorisation des Hydrocarbures (SVH) ;
- 21 Décembre 1999 : création de STPE, société chargée du transport des produits énergétiques par chemin de fer, en partenariat avec SNTF ;
- 29 Juillet 2002 : augmentation du capital social de 6.65 milliards de DA à 15.65 milliards de DA conformément à la résolution de l'AGEX ;
- NAFTAL fonctionne sur le plan régional en unité de distribution (UND) jusqu'au 21 décembre 2001. Un autre plan de restructuration s'est traduit par la création de trois divisions :
  - **CLPB** : Carburant, Lubrifiant, Pneumatique et Bitumes.
  - **GPL** : Gaz de Pétrole Liquéfié.
  - **AVM** : Aviation Maritime
- 2003 : Mise en place d'une nouvelle organisation par ligne de produit
- 2010 : Lancement du programme de modernisation du réseau de stations-service
- 2020 : Introduction de la carte bancaire Naftal

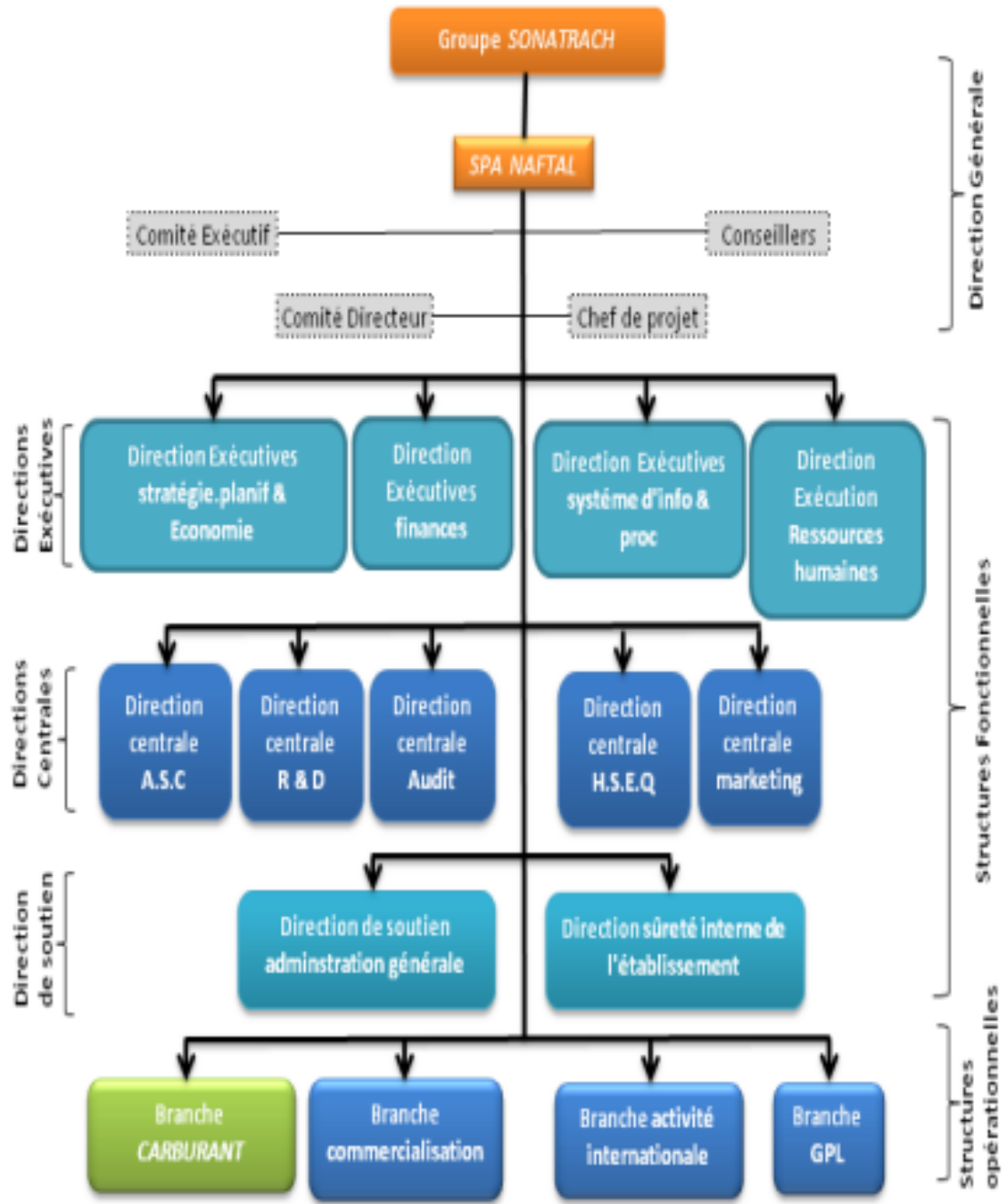
**NAFTAL** a bénéficié du monopole de la distribution des produits pétroliers de la date de sa création jusqu'à la fin des années 90 bien que la libéralisation de la distribution des produits pétroliers a débutée de manière effective quelques années auparavant avec le lancement des unités de fabrication des bitumes et par l'importation de pneumatiques par les privés nationaux dès 1991.

L'entreprise a connu une croissance constante au cours de ses 40 années d'existence. En 2023, elle a commercialisé plus de 13 millions de tonnes de produits pétroliers, ce qui représente environ 90 % de la consommation nationale.

**NAFTAL** est un acteur majeur de l'économie algérienne. Elle contribue à la satisfaction des besoins en énergie du pays et à la promotion du développement économique.

1.3. Organigramme

Figure (7) : Organigramme de l'entreprise NAFTAL



Source : Document interne Naftal/GPL

### 1.4.Missions principales

- **Stockage**

La couverture des besoins quotidiens du marché national en produits pétroliers implique des hautes capacités de stockage :

- Carburant (terre, aviation, marine) 800 000 m<sup>3</sup>.
- GPL conditionné (B13) :3.8 millions de bouteilles.
- Capacité d'enfutage GPL : 1.2 millions tonnes/an.
- Capacité de formulation bitumes : 400 000 tonnes/ an.

- **Transport**

Pour remplir sa mission de distribution des produit pétroliers, NAFTAL dispose d'une diversité de moyens de :

- Transport routier.
- Transport maritime.
- Transport pipe-line.

- **Stations-Service**

Le réseau stations-service de NAFTAL qui composé 2010 stations est implanté à travers l'ensemble du territoire national. Il met à votre disposition tous les produits pétroliers ainsi que les services y afférents.

- **Pneumatiques**

Grâce à ses infrastructures de stockage et son réseau de distribution, NAFTAL commercialise des pneumatiques de grandes marques dans les catégories de véhicules les plus diverses.

- **Ouvrage de la canalisation GPL**

Afin de faire face aux contraintes dues à l'acheminement du GPL par les biais des camions citernes, NAFTAL a opté une autre méthode beaucoup plus faible qui se traduit par la technologie de transport du GPL (gaz pétrolier liquéfié) par Pipeline, reliant la raffinerie.

### 1.5.Principales tâches et responsabilités de NAFTAL

- Identifier et recenser les infrastructures, équipements et autres moyens matériels (camions, canalisation) relevant de l'activité carburants du district, les structures d'organisation (services, maintenance, installations fixes, surveillance et entretien canalisations, reconnaissance produits,...etc.) et les moyens humains œuvrant pour l'activité carburants.
- Suivre les plans établis par la branche carburant pour l'approvisionnement et le ravitaillement en carburants des dépôts et communiquer régulièrement les états d'exécution aux structures concernées.
- Exécuter les programmes de la distribution établis par les districts commercialisation pour la livraison de la clientèle.
- Gérer les stocks en carburants au niveau des dépôts et communiquer régulièrement des points de situation aux structures concernées de la branche.
- Suivre l'exploitation et la maintenance des infrastructures de stockage et autres moyens (camions, canalisations) carburants de la branche rattachés au district.
- NAFTAL est responsable, en liaison avec les responsables concernés des centres carburants et canalisations, de la sûreté interne des installations et des moyens.
- Gérer en liaison avec les structures de la branche, les relations avec les directions des raffineries NAFTEC (société nationale de raffinage de pétrole spa), capotage et transport SNTR (société nationale de transport routier) et tiers et les transmettre aux structures de la branche pour règlement.
- Approuver les bordereaux inter unités (BIU) émis par les districts commercialisation vers le district carburants.

### 1.6.Le gaz pétrole liquéfié (GPL)

#### 1.6.1. Définition

Le GPL est un mélange gazeux composé essentiellement de butane et du propane à température ambiante et pression atmosphérique, et peut passer à l'état liquide sous les conditions suivantes :

- Pression relevée la température ambiante.
- Pression atmosphérique et basse température.
- Pression modérée et température pas tellement basse.

Cette propriété lui permet d'être stocké dans un volume réduit (250 Litres de GPL gazeux égale à un litre de GPL liquide).

Le GPL est l'un des meilleurs combustibles avec le gaz naturel en ce qui concerne le contrôle de l'environnement.

### 1.6.2. Origine du GPL

Le GPL est extrait à partir de diverses sources qui peuvent être :

- De la récupération à partir de la liquéfaction des gaz associés (champs pétroliers).
- Comme sous-produit à partir des unités de liquéfaction du gaz naturel GNL.
- Du pétrole brut après raffinage comme sous-produit.
- De la récupération à partir des champs gaziers.

### 1.6.3. Caractéristique du GPL

- **Densité** : dans l'état gazeux il est plus lourd que l'air : La densité du propane est de 0.51 et celle du butane est d 0.58.
- **Dilatation** : à l'état liquide, il a un coefficient de dilatation dont il faut tenir compte lors de leur stockage, car les sphères ne doivent jamais être remplies complètement.
- **Tension de vapeur** : Soumis à des températures supérieures à leur point d'ébullition, le propane et le butane ne peuvent être amenés à l'état liquide sous pression ou par réfrigération. Le GPL à une tension de vapeur à **20°C** égale à :

Pour le butane : 2 bars.

Pour le propane: 8 bars.

- **Température d'ébullition** : A la pression atmosphérique, la température d'ébullition du butane est de **-0.6 °C** et celle du propane est de **-40 °C**.
- **Impuretés** : Le GPL produit au niveau des différents champs doit répondre aux spécifications suivantes :
  - Teneur en gaz sec inférieure ou égale à **3 % mol**.
  - Teneur en condensât inférieure ou égale à **0.4 % mol**.
- **Odeur et couleur** : Le GPL est incolore, soit à l'état vapeur ou liquide et pratiquement inodore. Pour des raisons de sécurité un odorant doit être ajouté pour la détection des fuites. Cet odorant est à base de soufres appelés Mercaptans.

- **Toxicité** : Le GPL s'enflamme dans l'air, il émet un gaz considéré comme toxique. Le gaz en question dénommé le monoxyde de carbone est formé suite à une combustion.
- **Pouvoir calorifique supérieur** : C'est la propriété la plus intéressante étant que les GPL sont traditionnellement utilisés pour les besoins domestiques
  - Butane = 29460 (i-C4); 29622 (n-C4)
  - Propane = 22506

### 1.6.4. Situation Internationale de GPL

Les deux tiers environ des GPL dans le monde sont produits à partir des usines de gaz naturel, et un tiers est issu des raffineries de pétrole brut.

### 1.6.5. Utilisation du GPL

Il est utilisé dans plusieurs domaines tels que :

- **Source d'énergie domestique** : Actuellement de nombreux appareils de cuisson et de chauffage, sont conçus de manière à s'adapter à l'utilisation des GPL.
- **Le GPL en pétrochimie** : Essentiellement utilisés comme combustible dans les secteurs résidentiels et commerciaux, 1,8% des GPL sont cependant consommés comme charge pétrochimique. 10% de l'éthylène, produit par la pétrochimie est produit mondialement à partir du propane.

La demande globale pétrochimique des GPL enregistre un taux de croissance de l'ordre de 10%.

L'utilisation du butane est essentiellement liée à la fabrication du MTBE utilisé comme booster d'octane des essences en substitution au plomb. En Algérie, cette activité présente le double avantage de permettre la production de produits nécessaires à la consommation interne ainsi qu'à l'exportation des produits intermédiaires. Etant donné que la capacité de séparation des GPL est de 9 MT en 2001, il subsisterait une quantité des GPL qui pourra être valorisée comme charge pétrochimique.

- **Le GPL carburant, GPL / C :**

Le GPL/C carburant est disponible en Algérie sous le nom commercial déposé "SIRGHAZ". dont la composante diffère d'une région à une autre, est un carburant qui est utilisé dans de nombreux pays dans le monde, essentiellement en Amérique, en Europe et dans le sud asiatique. Un pourcentage de 7 à 8% du GPL consommé mondialement est sous forme de carburant. L'expérience internationale dans l'utilisation du GPL comme carburant permet d'affirmer que le GPL est aujourd'hui un carburant éprouvé et largement utilisé. Les atouts de ce carburant lui confèrent les caractéristiques d'un carburant propre, moins polluant que l'essence. L'indice d'octane élevé des GPL permet leur substitution à l'essence sans modification du moteur, de plus il confère à celui-ci un pouvoir antidétonant. Ce carburant a beaucoup d'avantages pour l'environnement, il a une capacité de se mélanger à l'air meilleure que celle de l'essence, il y a absence de plomb, ainsi qu'une diminution des résidus de CO<sub>2</sub> et de CO.

Il est à noter que le GPL/C n'encrasse pas le moteur, et cela grâce à son indice d'octane élevé, ce qui augmente la longévité du moteur et lui assure en plus un pouvoir antidétonant, ainsi qu'un pouvoir calorifique élevé. Le GPL/C est le premier carburant sans plomb compétitif au gas-oil et au super sans plomb, avec près de 23000 stations dans le monde qui délivrent du GPL/C à plus de 5 millions véhicules pour une consommation de 10 MT.

En guise de synthèse, le GPL, ou gaz de pétrole liquéfié est utilisé dans de nombreux domaines, notamment :

- **Le transport** : le GPL est un carburant alternatif à l'essence et au diesel. Il est utilisé dans les voitures, les camions, les bus et les bateaux. Le GPL est moins cher que l'essence et le diesel, et il émet moins de polluants.

- **Le chauffage** : le GPL est utilisé pour le chauffage des maisons, des entreprises et des bâtiments publics. Il est également utilisé pour la production d'eau chaude sanitaire.

- **La cuisine** : le GPL est utilisé pour la cuisson des aliments dans les restaurants, les cuisines commerciales et les foyers.

- **L'industrie** : le GPL est utilisé dans l'industrie pour le soudage, la coupe et le chauffage. Il est également utilisé pour la production d'électricité et de vapeur.

### 1.7. Présentation de la branche GPL :

La Branche GPL est une structure interne à NAFTAL, chargée totalement de l'activité GPL.

Les principales tâches de la Branche GPL sont : la commercialisation, le stockage, le transport et le conditionnement des produits GPL.

Le Gaz de Pétrole Liquéfié (GPL), est un mélange d'hydrocarbures légers stockés à l'état liquide ; 40 % des ressources mondiales sont issues du raffinage du pétrole et les 60 % restantes sont issues plus généralement du traitement du gaz naturel.

Dans la gamme des GPL, NAFTAL commercialise les trois produits suivants :

- Le Butane
- Le Propane
- Le GPL Carburant sous le nom commercial « SIRGHAZ » : c'est un mélange de Butane et de Propane à des proportions définies selon les conditions climatiques :

Saison hivernale : 100% de Propane et 0% de Butane

Saison estivale : 80% de Propane et 20% de Butane

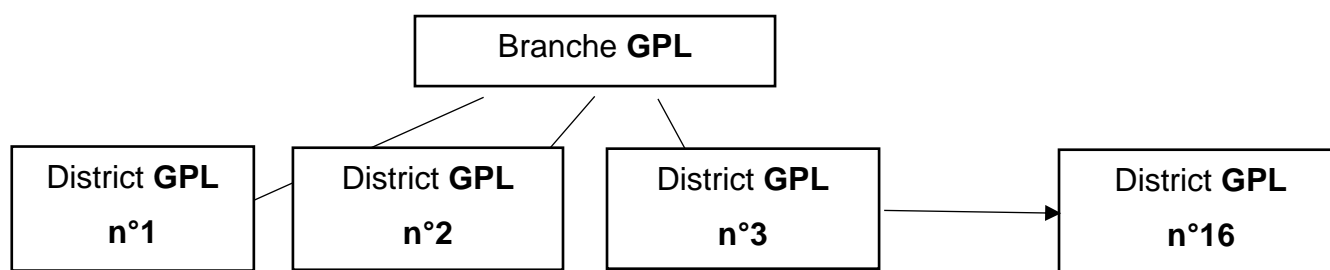
Les produits GPL sont commercialisés sous deux formes (vrac ou conditionnée) excepté le SIRGHAZ qui est commercialisé sous la forme vrac.

#### 1.7.1. Mission de la branche GPL :

Elle a pour mission de :

- Veiller sur le bon fonctionnement des structures conformément aux normes et à la Politique de la société
- Veiller à l'application correcte des règles, procédures et directives de la division
- Assurer des missions d'inspection et de contrôle périodique à tous les niveaux tant fonctionnels qu'opérationnels.

**Figure (8) : Présentation de la branche GPL de NAFTAL**



Source : Réalisé à l'aide d'un document interne NAFTAL branche GPL

**Tableau n°1 : Les 19 districts de la branche GPL de NAFTAL**

1. District GPL Alger	11. District GPL Ouargla
2. District GPL Saida	12. District GPL Oum El Bouaghi
3. District GPL Djelfa	13. District GPL Sétif
4. District GPL Oran	14. District GPL Skikda
5. District GPL Batna	15. District GPL Tiaret
6. District GPL Bechar	16. District GPL Tizi-Ouzou
7. District GPL Bejaia	17. District GPL Tlemcen
8. District GPL Blida	18. District GPL Bouira
9. District GPL Chlef	19. District GPL Bordj Bou Arreridj
10. District GPL Constantine	

Source : Document interne NAFTAL Branche GPL

**Les districts sont caractérisés par des codes numériques composés de trois chiffres :**

- Le premier chiffre désigne la branche du district : on utilise les chiffres 6,7 ou 8
  - Le chiffre 6 représente la branche carburant
  - Le chiffre 7 représente la branche GPL
  - Le chiffre 8 représente la branche commercialisation
- Les deux derniers chiffres désignent la wilaya où il se situe

### **Exemple : Le district GPL de Tizi-Ouzou**

- Le chiffre désignant la branche GPL est le chiffre 7
- Le chiffre désignant la wilaya de Tizi-Ouzou est le chiffre 15

Donc le code du district GPL de Tizi-Ouzou est le suivant :

**715** : District GPL de Tizi-Ouzou

- **N/B-**

Il est nécessaire de distinguer entre “ **Branche GPL**” et “ **District GPL**”.

La branche GPL représente une structure interne à NAFTAL, chargée de la commercialisation, du stockage, du transport et du conditionnement des produits GPL.

Cependant le district GPL est une unité administrative, chargée essentiellement de la distribution des produits GPL.

#### **1.7.2. Présentation du district GPL de Tizi-Ouzou (Tala Athmane) :**

Le district GPL de Tizi-Ouzou se situe dans la zone industrielle de Tala Athmane à environ 19 kilomètres de la ville de Tizi-Ouzou. Il est l'un des dix-neuf districts de NAFTAL- branche GPL. Son principal objectif est de gérer, organiser, promouvoir et développer l'activité d'enfûtage et de distribution des produits GPL à travers la wilaya de Tizi-Ouzou.

Il est composé de deux structures opérationnelles, à savoir :

- Les centres emplisseurs comme : le centre emplisseur de (Fréha) et le centre emplisseurs de (Oued-Aissi).
- Les dépôts relais se trouvant respectivement à : (Tigzirt), (Ouadhias) et (Ain el hammam)

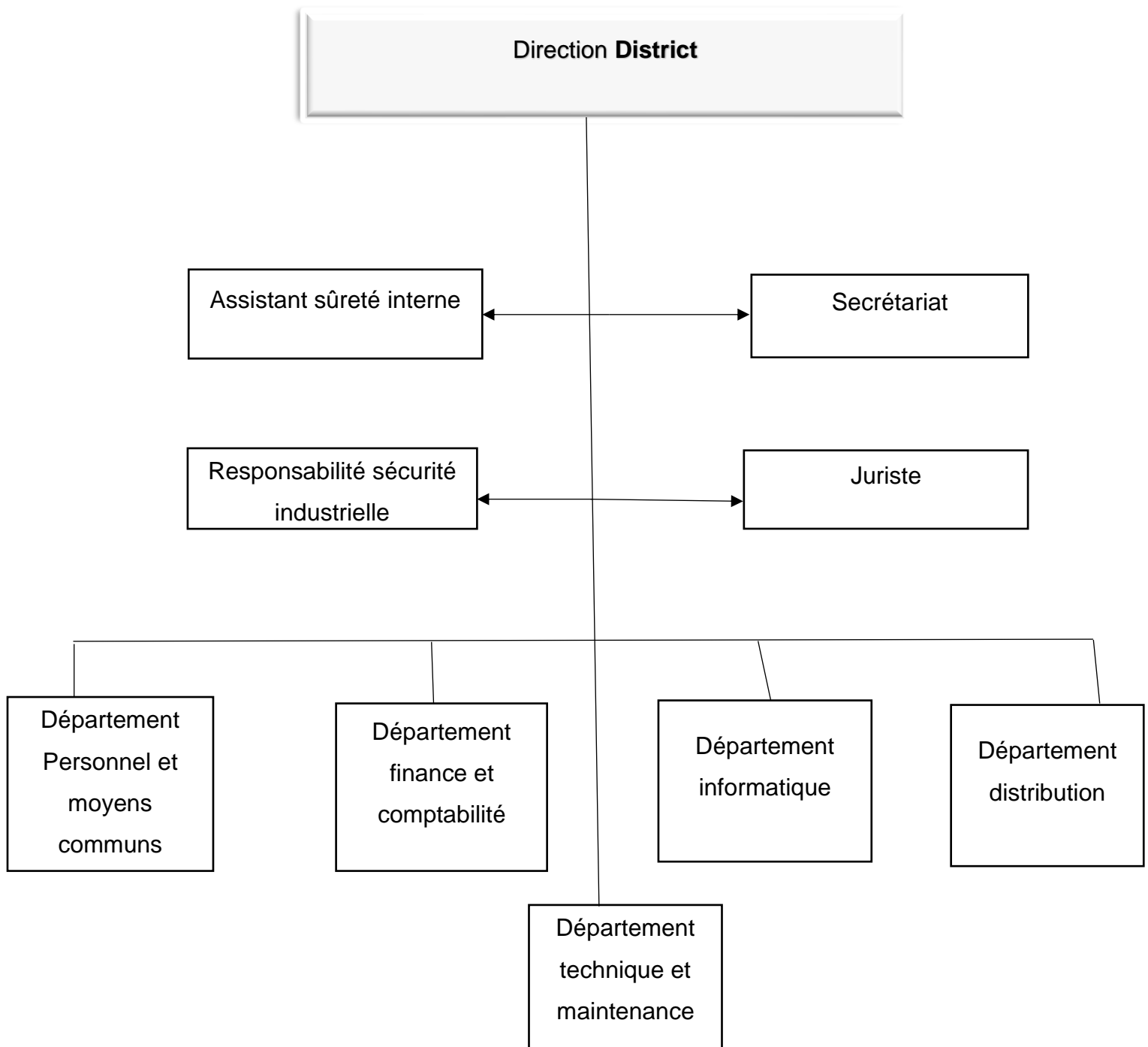
#### **1.7.3. Les produits commercialisés par le district GPL de Tizi-Ouzou :**

Dans la gamme des produits GPL, ce présent district commercialise trois produits essentiels :

- **Le butane commercial** : il est commercialisé sous trois formes de conditionnement :
  - Bouteille de 03 kg
  - Bouteille de 06 kg
  - Bouteille de 13 kg

- **Le propane commercial** : il est commercialisé sous deux formes de conditionnement :
  - Bouteille de 11kg
  - Bouteille de 35kg
- **Le GPL carburant SIRGHAZ** : c'est un mélange de butane et de propane en proportion qui varie selon les saisons et les régions. La proportion de propane est plus élevée en hiver pour faciliter les démarrages à froid.

Figure (9) : Organigramme du District G.P.L « Tizi-Ouzou »

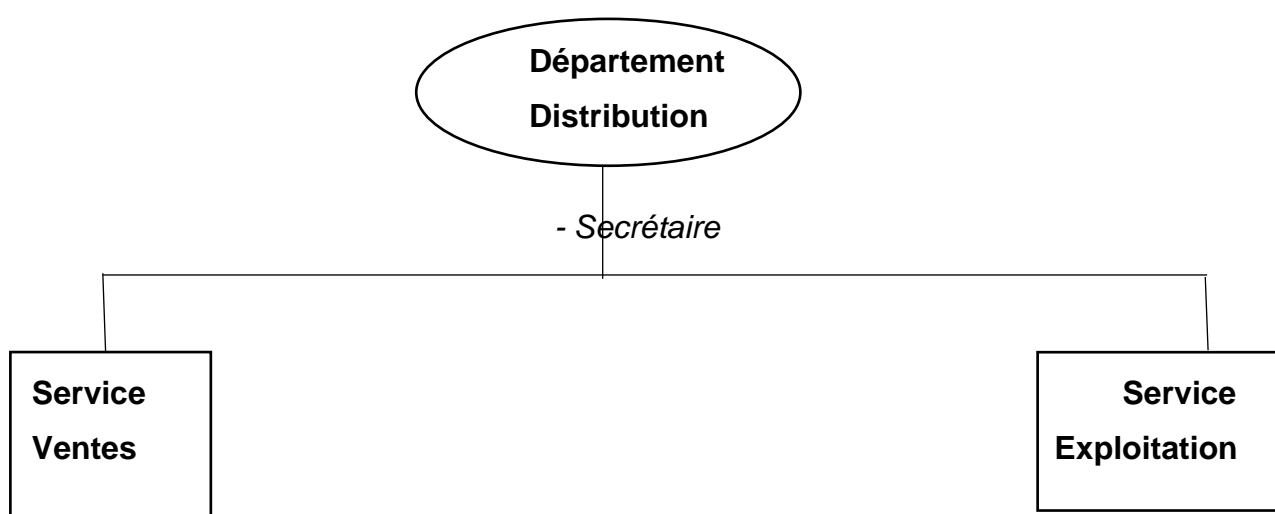


Source : Réalisé à l'aide d'un Document interne Naftal branche GPL

- **Présentation des départements**

Le district GPL de Tizi-Ouzou est composé de cinq départements, à savoir :

- **Département personnel et moyens communs** : Le département « personnel et moyens communs » est reparti en plusieurs services, est chaque service contient plusieurs sections, à la tête de chaque section on trouve un chef qui veille au bon déroulement du travail.
- **Département finance et comptabilité** : Il est tenu de comptabiliser les achats des stocks et l'investissement effectué chez les fournisseurs et inter unités.
- **Département distribution** :



- **Les tâches confiées à ce service :**

Il a pour mission :

- La commercialisation des produits de l'entreprise.
- Elaborer les objectifs de production et de ventes pour tous les produits.
- Suivi de l'évolution du marché.
- Suivi et contrôle des ventes
- Veiller à la responsabilité permanente des produits.

### **- Département informatique**

Deux services associés au département informatique ont ce qui suit comme tâches :

- Service réseau et système assure : maintenance de matériel informatique, maintenance des logiciels, système et application suivi des différents activités administrateur réseau
- Service informatique de gestion assure : recueil de l'information à partir des CDS (centre de stock), analyse les états, participe à l'élaboration des plans de production de la zone, consolide les plans élaborés par les structures de la zone.

### **- Département technique et maintenance**

Fixe ses objectifs selon sa mission comme suit :

- Suivi continu de l'état technique des équipements des manufacture de l'entreprise et travailler en permanence sur leur mise au point, surtout avant le début de chaque semestre.
- Réparation des appareils en panne à l'emplacement de ces appareils.

#### **1.7.4. Les missions du District GPL « Tizi-Ouzou »**

- Assurer la production et la distribution des produits GPL dans la région géographique du District
- Développer la production et la vente des produits GPL, conformément à la politique de l'entreprise
- Veiller au strict respect des règles et consignes de sécurité industrielle et protection de l'environnement régissant l'activité transport par canalisations des produits GPL et à l'application des instructions de gestion y afférentes
- Assurer le développement de la production du District et l'amélioration continue de la productivité des moyens existants dans le cadre des objectifs globaux de l'entreprise et de la branche
- Définir une stratégie marketing des produits GPL - Veiller à l'image de marque de l'entreprise en général de la Branche GPL en particulier

### Section 2 : Présentation de la méthodologie de recherche adoptée

Notre enquête au niveau de l'entreprise NAFTAL district GPL, tente de montrer et de mettre en évidence l'utilisation de la démarche RSE pour permettre d'analyser et d'évaluer les différentes pratiques RSE, Ainsi que de répondre aux hypothèses de notre travail de recherche et de confirmer si cela existe vraiment.

La méthode quantitative a été choisie pour cette étude car elle permet de collecter des données précises et objectives. Les données ont été collectées par le biais d'un questionnaire, qui a été conçu pour être clair et concis.

#### 2.1. Présentation de la méthodologie de recherche

Dans cette partie nous allons présenter notre enquête de terrain. Au début nous allons exposer l'objectif de cette enquête, puis la structure et le contenu du questionnaire, par la suite nous allons aborder le déroulement de notre enquête et enfin la collecte des données.

#### 2.2. Objectif de la recherche

Rappelons que notre problématique de recherche est de répondre à la question suivante:

**« Quelles sont les différentes pratiques de la RSE adoptées par l'entreprise NAFTAL/GPL ? »**

A travers ce travail, nous souhaitons comprendre la notion de responsabilité sociale au sein de l'entreprise NAFTAL/GPL, et connaître la perception de cette dernière par ses entrepreneurs et cela en examinant les trois dimensions de la RSE, à savoir la dimension économique, sociale et environnementale.

De plus, voir quel est le degré de connaissance et d'application de celle-ci dans cette entreprise, pour arriver à la fin à la vérification de la validité de nos hypothèses, tout en tenant compte du cadre théorique développé.

### 2.3. La structure et le contenu du questionnaire

#### 2.3.1. Le contenu du questionnaire :

Notre questionnaire est composé de trois axes :

- Le premier axe est consacré à l'identification et description de l'échantillon
- Le second axe est relatif à la notion et les outils de la RSE, sa perception par les dirigeants. (Qui contient les relations avec les parties prenantes et outils pratiques, le développement durable, la gouvernance de l'entreprise et l'éthique)
- Le troisième et dernier axe concerne les pratiques RSE chez NAFTA/GPL et le degré d'application de ces dimensions dans l'entreprise.

#### 2.3.2. La structure du questionnaire

Pour faciliter l'interprétation des résultats, notre questionnaire d'enquête de terrain comprend :

**2.3.2.1. Des questions fermées** : celle-ci donnent au répondeur la possibilité de choisir parmi une série de choix formulés à l'avance, celle qu'il estime plus cohérente. On distingue deux types de questions fermées

**2.3.2.2. Les questions fermées à choix unique** : ce type de question donne au répondant le choix entre deux réponses possibles qui sont mutuellement exclusives, une seule alternative est proposée au répondant (oui ou non). Dans notre questionnaire ce type de question est suivi par d'autres questions exploratrices en vue de mieux cerner la question.

Par exemple : Votre entreprise dispose-t-elle de certification ? Oui  Non

**2.3.2.3. Les questions fermées à choix multiples** : dans ce cas les réponses sont établies à l'avance et le répondant n'a qu'à choisir une ou plusieurs, ce type de question facilite le recueil et le dépouillement de l'information. Et pour éviter de suggérer des réponses possibles aux enquêtés qu'ils n'ont peut-être pas envisagées, on rajoute un choix ouvert de réponses à la question comme le montre l'exemple suivant :

Selon votre entreprises, l'application de la responsabilité sociale des entreprises a pour objectif de :

- Améliorer en continu les conditions de travail
- Renforcer la gouvernance de l'entreprise

- se conformer aux différentes lois et réglementations
- Respecter l'environnement naturel
- Autre (veuillez citer).....

L'ensemble des réponses aux questions que contient chaque axe vont me permettre de répondre à ma problématique de recherche.

### 2.4. Le déroulement de l'enquête

Nous avons mené notre enquête sur le terrain utilisant le questionnaire comme outil de collecte de données durant le mois de septembre 2023. Le questionnaire est adressé principalement aux responsables de l'entreprise NAFTAL/GPL.

En effet, nous avons jugé qu'ils étaient les personnes aptes à répondre aux questions liées à notre thème. Nous avons assuré la distribution de la majorité des questionnaires et assisté aux réponses de quelques responsables, cela nous a permis d'un côté de mieux comprendre leur vision vis-à-vis de la RSE et d'un autre côté d'éclaircir les questions qui semblaient ambiguës pour eux.

A la fin, sur 10 questionnaires distribués dans l'entreprise, nous avons récupéré la totalité, un retour très important qui est de 100 % ce qui montre aussi l'intérêt des responsables à la démarche RSE de l'entreprise.

### 2.5. La collecte de données :

Pour la collecte de données nous avons utilisé un support appelé questionnaire, pour aider le chercheur à collecter les données pour faire son analyse

Pour l'analyse des données issues de notre enquête par questionnaires, nous avons opté pour la technique d'analyse tri à plat en utilisant le logiciel Excel. Et pour chaque axe, nous avons essayé d'analyser question par question en présentant un tableau, une figure, et un commentaire de lecture de tableau et une interprétation des résultats.

### Conclusion

Pour conclure ce deuxième chapitre, ce travail est essentiellement centré sur l'étude empirique menée au sein de l'entreprise NAFTAL/GPL de Tizi-Ouzou.

Tout au long de ce chapitre, nous sommes passés de la présentation de NAFTAL à celle de NAFTAL/GPL de Tizi-Ouzou ensuite la méthodologie de recherche adoptée. Nous avons présenté ainsi la méthode de collecte et d'analyse des données. On s'est intéressé au cheminement qui a marqué l'exploration sur le terrain, le choix de l'échantillon en parallèle avec une enquête par questionnaire, qui a pour objectif de collecter un maximum d'informations riches et diversifiées.

L'entreprise NAFTAL/GPL a une responsabilité vis-à-vis de ses employés, société et environnement dans laquelle elle évolue.

Le chapitre suivant sera consacré à la partie pratique de l'étude à travers deux sections. Dans un premier lieu, présenter et interpréter les résultats de l'enquête. En second lieu, analyse et discussion des résultats

# **Partie Pratique**

# **Chapitre 3 : Résultat de la recherche**

### Introduction

Après avoir développé dans les chapitres précédents le cadre théorique de la RSE, la présentation de l'entreprise ainsi que la méthodologie de la recherche adoptée.

Dans ce présent chapitre nous allons essayer de restituer les résultats de notre enquête par un questionnaire au sein de l'entreprise NAFTAL/GPL. Cette entreprise qui nous a permis d'effectuer un stage d'un mois afin d'étudier la démarche RSE.

De ce fait, ce dernier chapitre sera scindé en deux sections. La première section traitera la présentation et l'analyse des résultats de l'enquête

Dans La deuxième section l'analyse et discussion des résultats du questionnaire adressé aux différents responsables de l'entreprise.

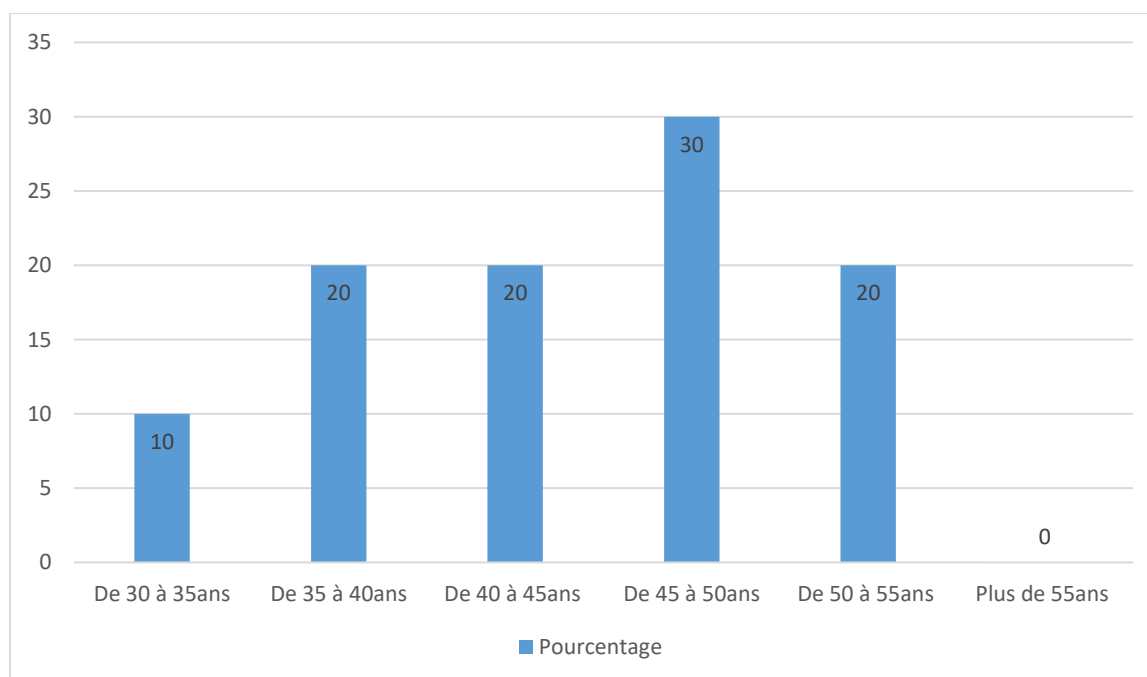
### Section 1 : Présentation et interprétation des résultats de l'enquête

Cette section sera consacrée à la présentation et l'analyse des résultats de l'enquête par questionnaire effectué auprès de l'entreprise NAFTAL/GPL de la wilaya De Tizi-Ouzou.

#### 1.1. Présentation et analyse de l'enquête

##### 1.1.1. Axe (1) : Description des variables démographiques de l'échantillon

**Figure N°10 : Variable démographique l'âge**

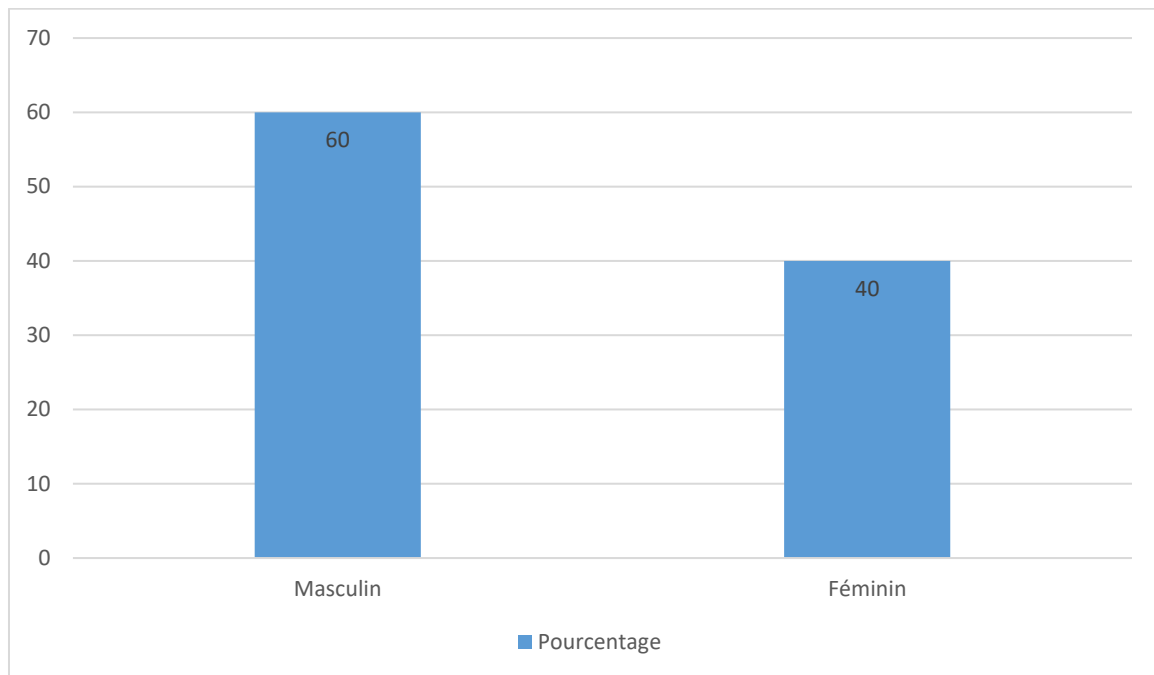


**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

D'après la présente figure ci-dessus concernant l'échantillon selon l'âge, nous constatons que la tranche la plus élevée est celle de 45 à 50 ans avec une fréquence de 30%, puis la tranche de 40 à 45 ans et de 35 à 40 ans avec une fréquence de 20%, enfin celle de 30 à 35 ans avec une fréquence de 10%.

On constate alors que les dirigeants ont une expérience de gestion à différents niveaux.

**Figure N°11 : Variable démographique le genre**

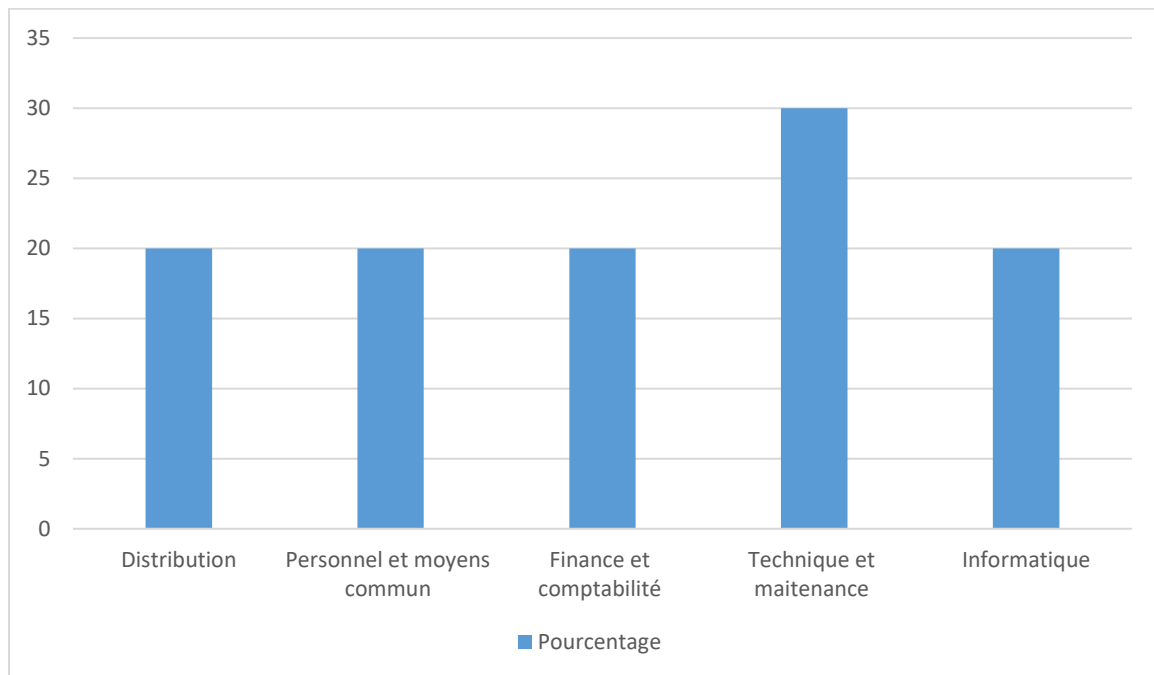


**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Par rapport aux variables relatives au genre nous constatons que les cadres masculins interrogés sont avec une fréquence égale à 60 % tandis que les cadres femmes sont minoritaires avec une fréquence de 40 %.

On constate alors que l'entreprise est dirigée par une équipe de dirigeants masculins qui ont une expérience et une expertise dans différents domaines. Cela peut être un atout pour l'entreprise, car une équipe de dirigeants expérimentés est plus susceptible de prendre des décisions éclairées et de conduire l'entreprise au succès.

**Figure N° 12 : Variable démographique la direction**

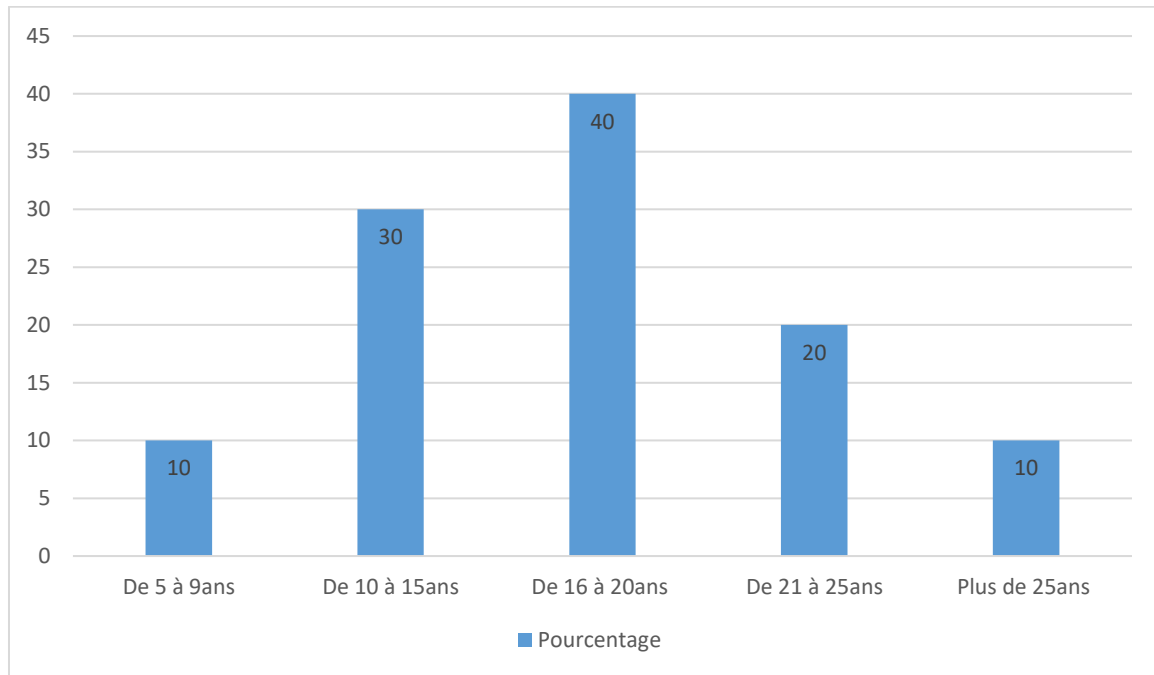


**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Nous constatons d'après la figure ci-dessus que toutes les directions avec les différents départements Distribution, Personnels, Finance et comptabilité, et informatique sont tous de la même fréquence de 20%

Cependant la seule direction la plus élevée est celle de la Technique et maintenance avec une fréquence de 30 %. Cela a été confirmée par le Responsable Personnel qui nous a fait savoir que la direction qui comprend plus de cadres est celle de la Technique et Production c'est le noyau même de l'activité des produits GPL.

**Figure N° 13 : Variable démographique l'ancienneté.**

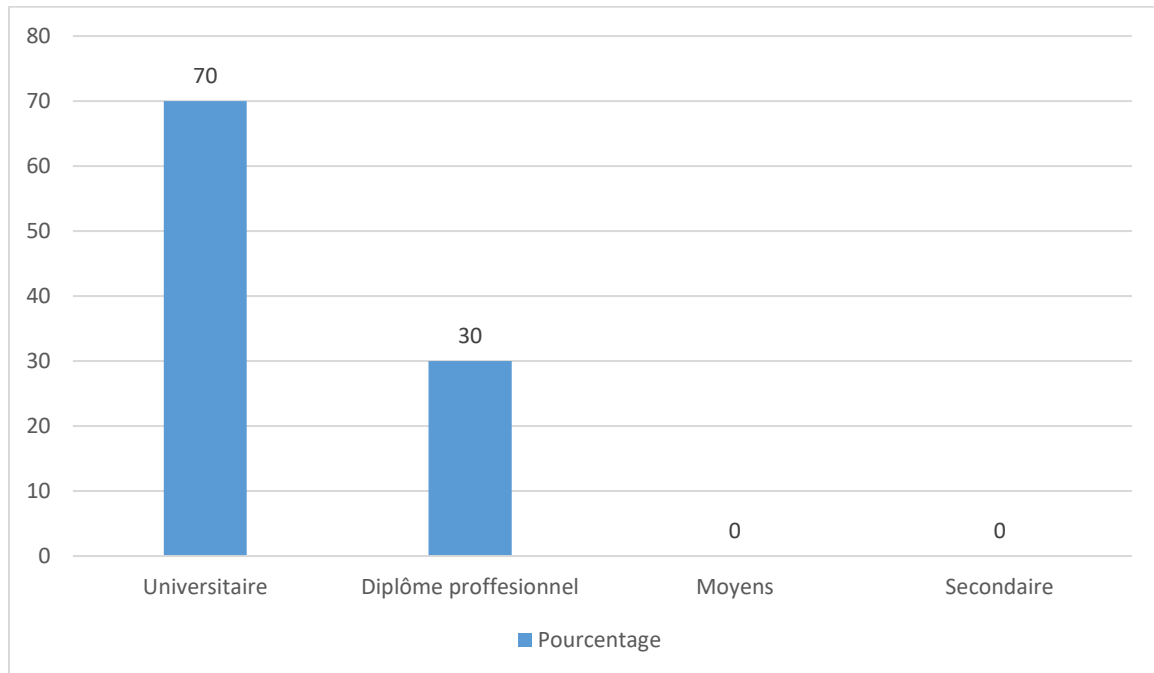


**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Par rapport à l'ancienneté et ce qui est démontré dans la figure ci-dessus nous avons constaté que la plupart des cadres ont une expérience entre 16 à 20 ans avec une fréquence moyenne de 40%, puis celle entre 10 à 15 ans avec une fréquence 30%, ensuite celle de 21 à 25ans est de 20%, enfin vient celle de 5 à 9ans et la dernière celle plus de 25ans sont à 10%.

On constate alors que l'entreprise est stable et bien établie. Les dirigeants de plus de 10 ans sont plus susceptibles d'avoir une expérience dans le secteur et de connaître les défis et les opportunités du marché.

**Figure N° 14 : Variable démographique le niveau d'étude.**



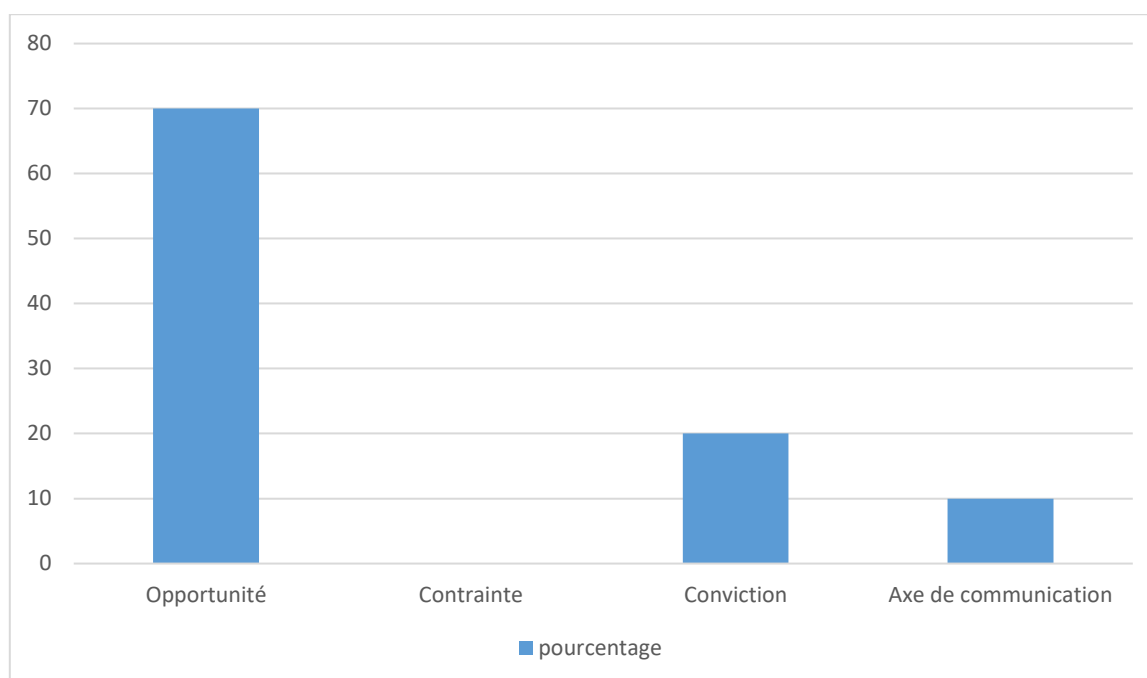
**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Enfin concernant le niveau d'étude et par rapport à la figure ci-dessus nous remarquons que la majorité et presque la totalité des cadres interrogés sont une population universitaire avec une fréquence importante de 88,30 % et pour ceux qui ont des diplômes professionnels avec une fréquence de 11,70 %.

Ce qui a été affirmé par le PDG que leur entreprise investit sur des cadres universitaires pour assurer son développement et sa pérennité et être leader dans son domaine.

### 1.1.2 Axe (2) : Perception de la Responsabilité Sociale des Entreprises RSE

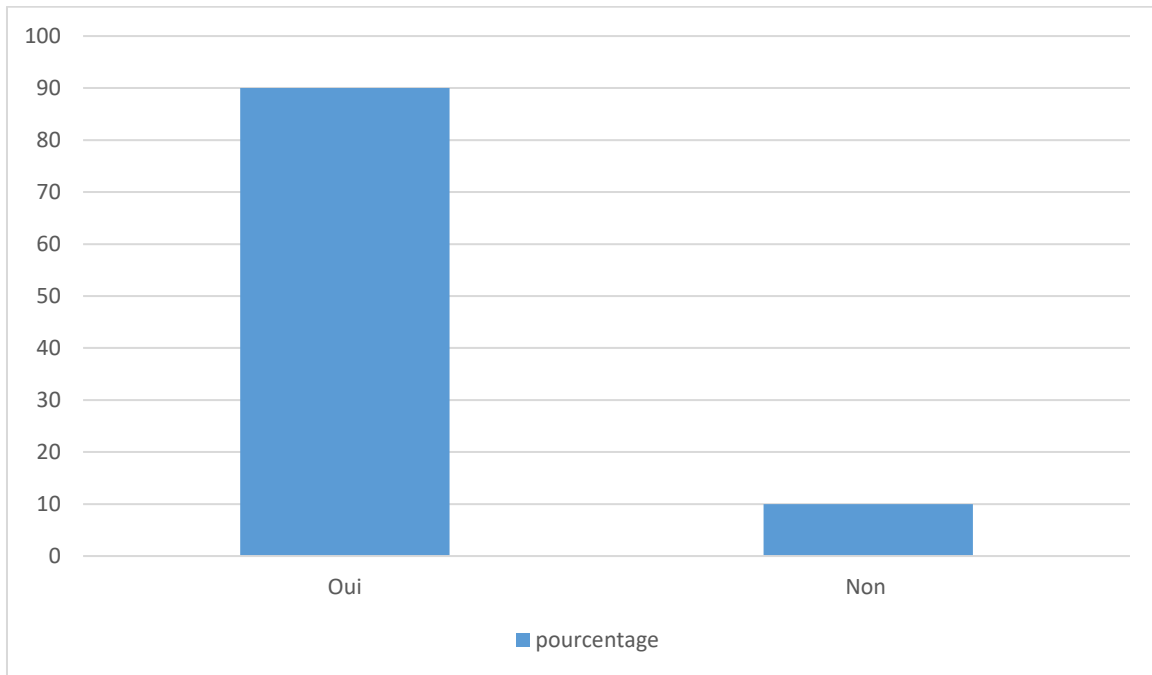
**Figure N°15 : La Responsabilité Sociale des Entreprises.**



**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

D'après la figure ci-dessus concernant la Responsabilité Sociales des Entreprises RSE, on constate que 70% des dirigeants interviewés disent que c'est une opportunité, tandis que 20 % disent que c'est une conviction et seulement 10 % disent que c'est un axe de communication, ce qui permet à NAFTAL/GPL de faire des actions RSE et de se rapprocher de la communauté citoyenne, et cela permettra aussi d'améliorer son image face à ses différents partenaires.

**Figure N°16 : L'engagement dans une démarche RSE**

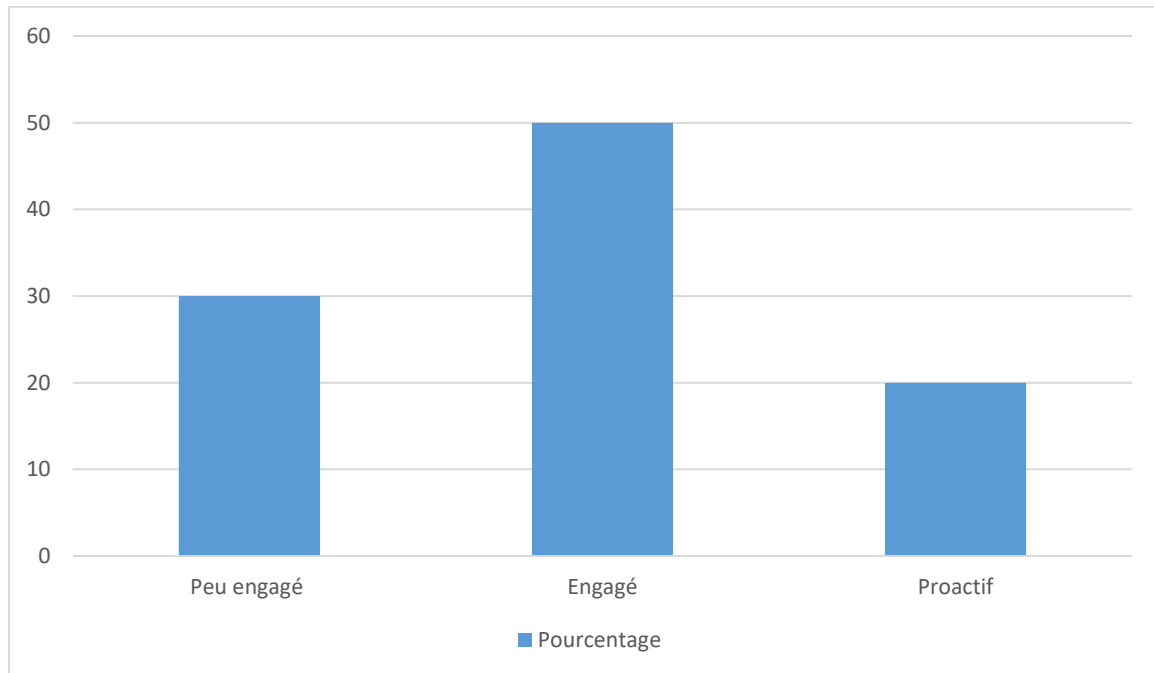


**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

La figure ci-dessus montre que la majorité des dirigeants sont engagés dans une démarche RSE soit 90%, par contre 10% ont une réponse négative

Cependant pour la partie inactive en matière de RSE, cela s'explique essentiellement par le manque d'information et le manque de formation en la matière.

**Figure N°17 : Le degré d'engagement dans une démarche RSE**

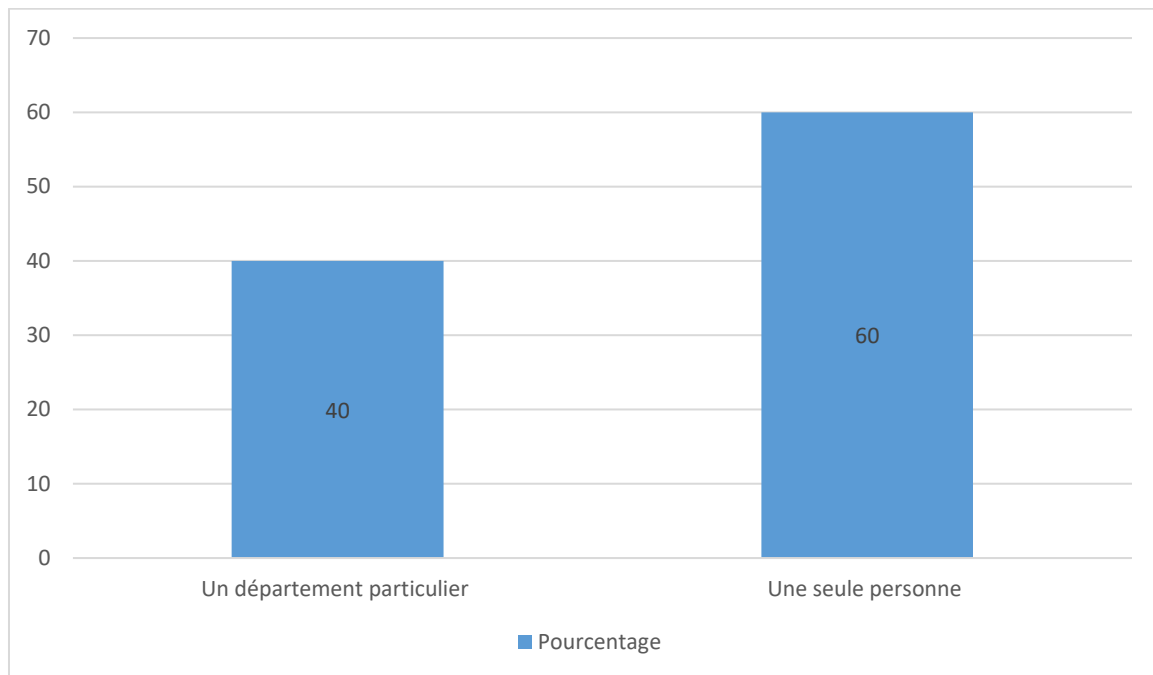


**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

D'après la figure ci-dessus, environ la moitié soit 50% des dirigeants affirment être engagés par la démarche RSE. et 30% sont peu engagés actuellement, 20% affirment qu'ils anticipent de s'engager.

On peut constater, que le taux de non formalisation de cette démarche justifie en quelque sorte le degré d'engagement dans cette dernière, où la plupart des dirigeants n'engagent pas de réelles actions en la matière.

**Figure N°18 : Le responsable sur la RSE**

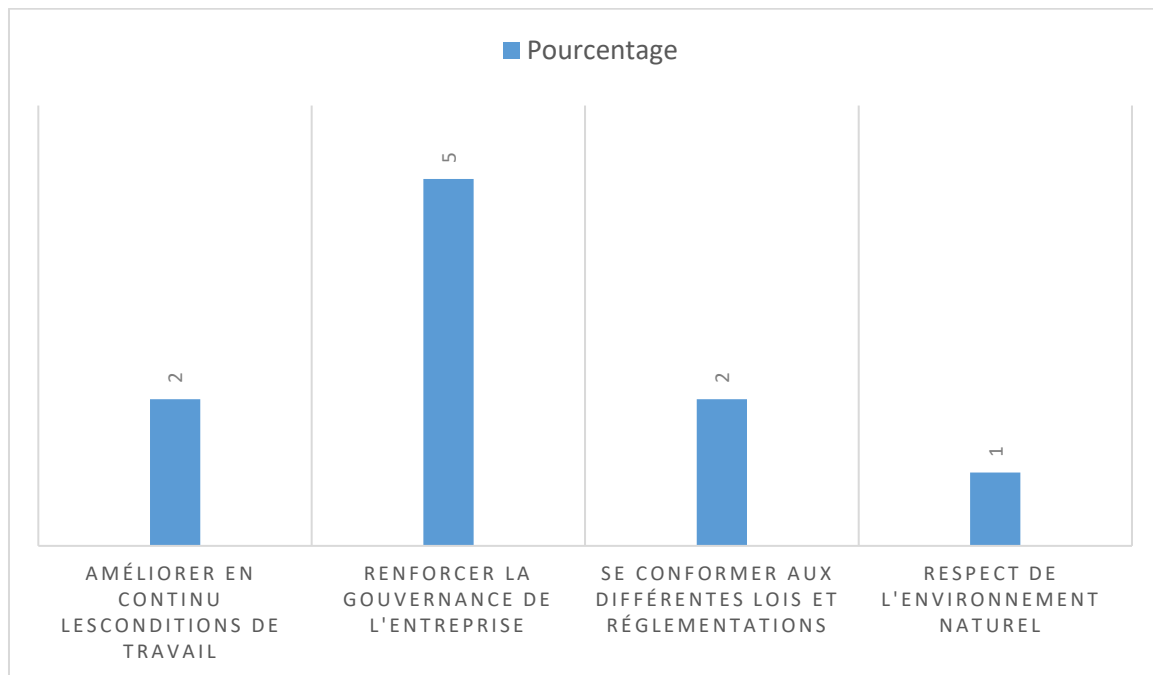


**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

D'après la figure ci-dessus, on remarque que la plupart des dirigeants de l'entreprise NAFTAL/GPL disent que le responsable sur la RSE est une seule personne, avec un taux de 60%, contre 40% par un département particulier.

On constate alors que cela peut faciliter la mise en œuvre et le suivi de la stratégie RSE puisque La personne responsable de la RSE a une expertise et une expérience dans ce domaine.

**Figure N°19 : L'objectif de la RSE**



**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

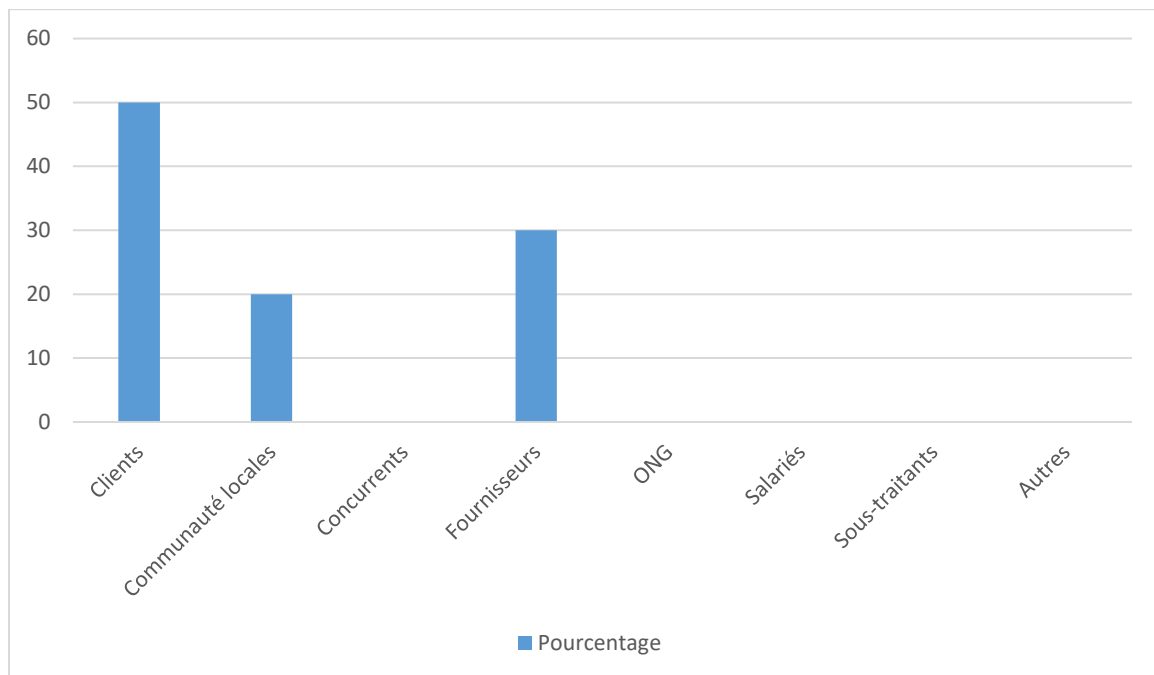
A partir de la figure ci-dessus, on remarque que 50% des dirigeants de l'entreprise pensent que l'objectif le plus essentiel de la RSE est l'amélioration en continu des conditions de travail. D'autres pensent que l'objectif est de se conformer aux différentes lois et réglementations avec un taux de 20%.

Idem pour le renforcement de la gouvernance des entreprises avec 20% suivi de l'objectif du respect de l'environnement naturel avec 10%.

On constate alors que l'entreprise est consciente de l'importance de la qualité de vie au travail pour ses employés.

### 1.1.2.1. Relations de l'entreprise avec les parties prenantes et outils pratiques

**Figure N°20 : Les PP les plus influentes de l'entreprise**

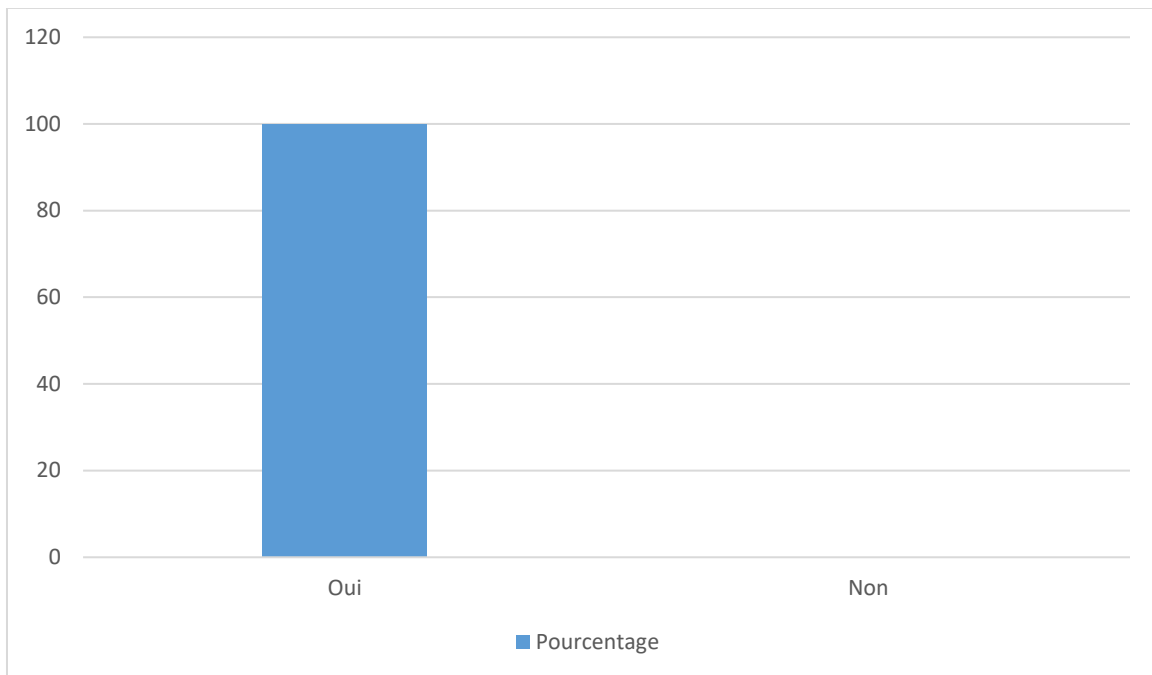


**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

La figure ci-dessus, montre, que les PP les plus influentes pour l'entreprise sont les clients à 50%, suivi des fournisseurs avec 30%. Et le reste c'est-à-dire les communautés locales avec un taux de 20%.

On peut ainsi confirmer et dire que les clients, les fournisseurs constituent des acteurs importants dans l'entreprise NAFTAL/GPL.

**Figure N°21 : La diffusion des informations liées à l'engagement social et sociétal de l'entreprise**

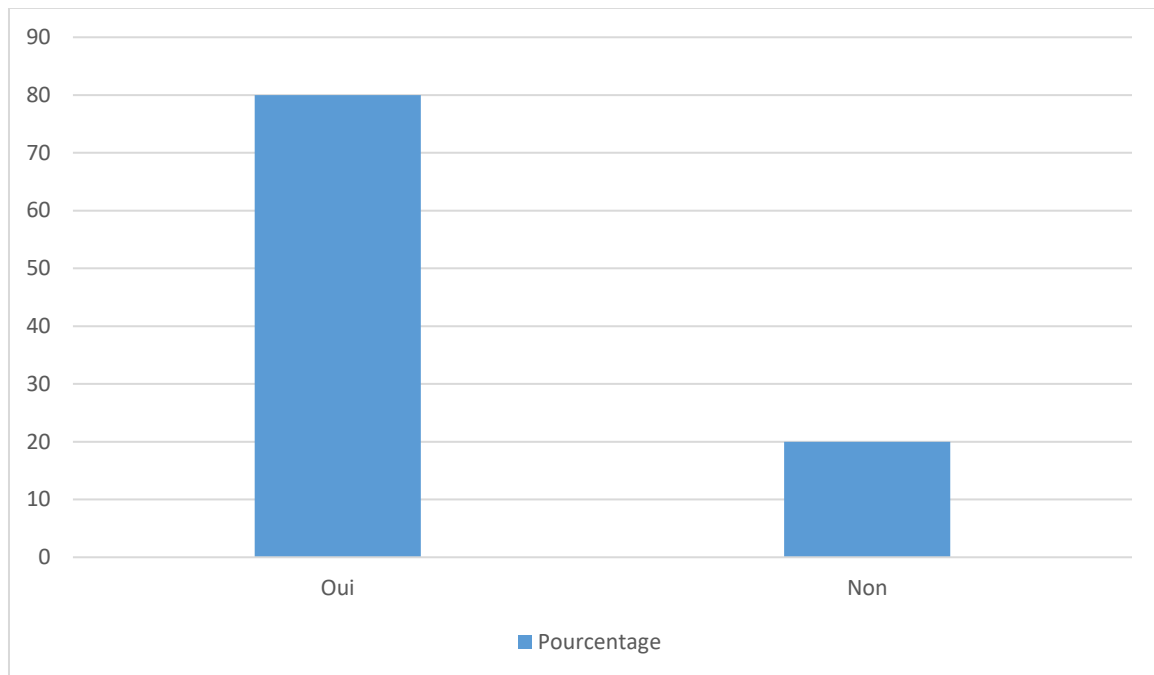


**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

D'après la figure ci-dessus, la totalité des dirigeants interviewés soit 100% confirment que leurs PP sont informées à propos de leur engagement social et sociétal.

Dans ce cas, la communication des informations liée à l'engagement social des entreprises peut se voir généralement à travers l'établissement d'un **rapport mensuel ou annuel** ou à partir de réunions. D'un point de vue cela s'explique par le fait que ces outils sont les plus connus et les plus anciens.

**Figure N°22 : La participation des représentants des salariés aux réunions de la direction**

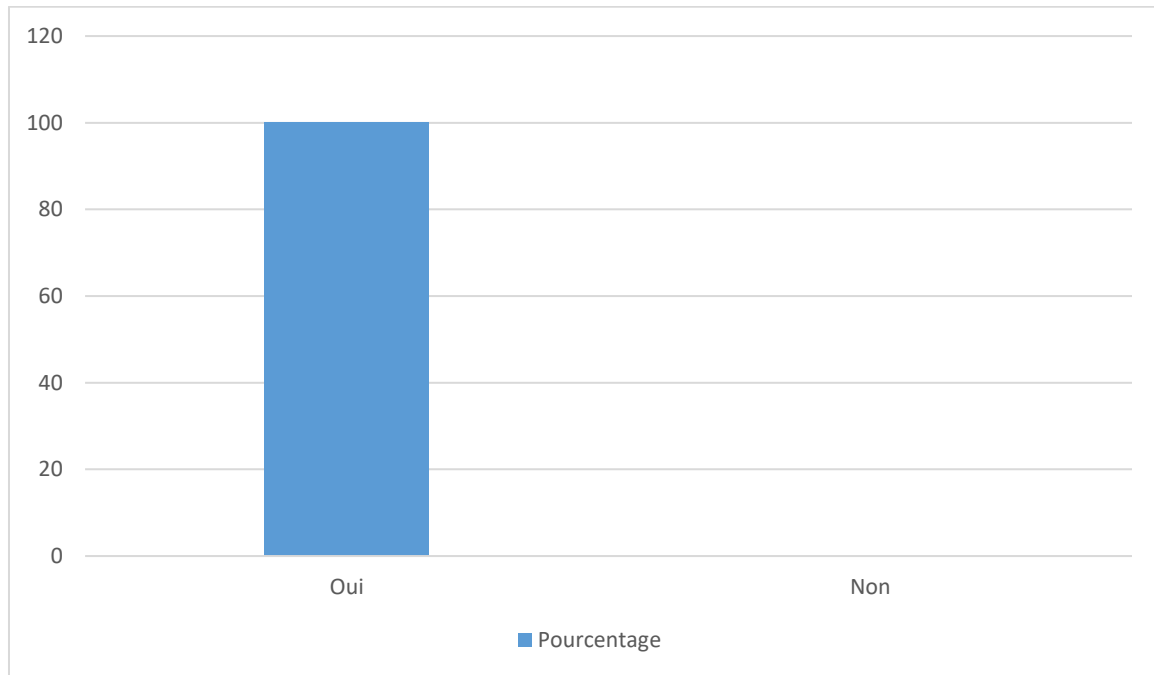


**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

D'après la figure ci-dessus, la majorité des dirigeants interviewés soit 80% confirment que des représentants des salariés assistent aux réunions de la direction et permettent une participation à la prise de décision, 20% ont répondu le contraire soulignant que tout simplement ils ne disposent pas de représentants des salariés ou de syndicats.

On constate alors que l'entreprise est engagée dans un dialogue social constructif et qu'elle est ouverte aux contributions des employés.

**Figure N°23 : Les outils liés à la RSE**

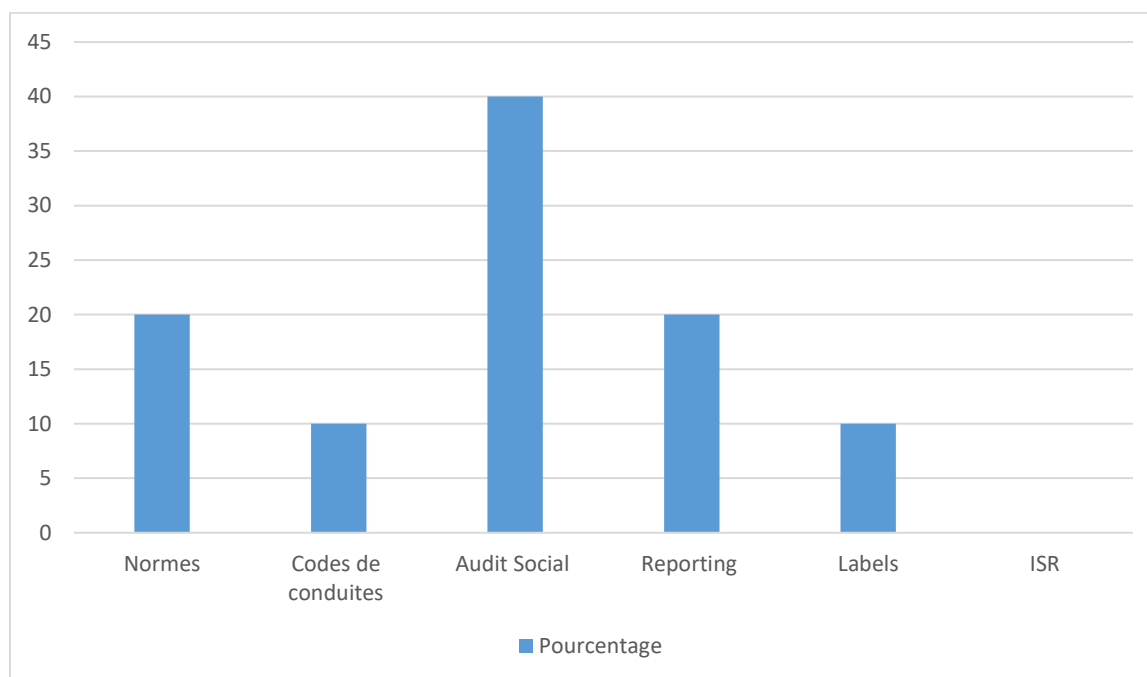


**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

D'après la figure ci-dessus, la totalité des dirigeants interviewés affirment qu'ils disposent d'outils liés à une démarche RSE soit 100%.

On constate alors que l'entreprise est engagée dans une démarche RSE et qu'elle dispose des moyens nécessaires pour la mettre en œuvre.

**Figure N°24 : Les outils RSE adoptés par l'entreprise**



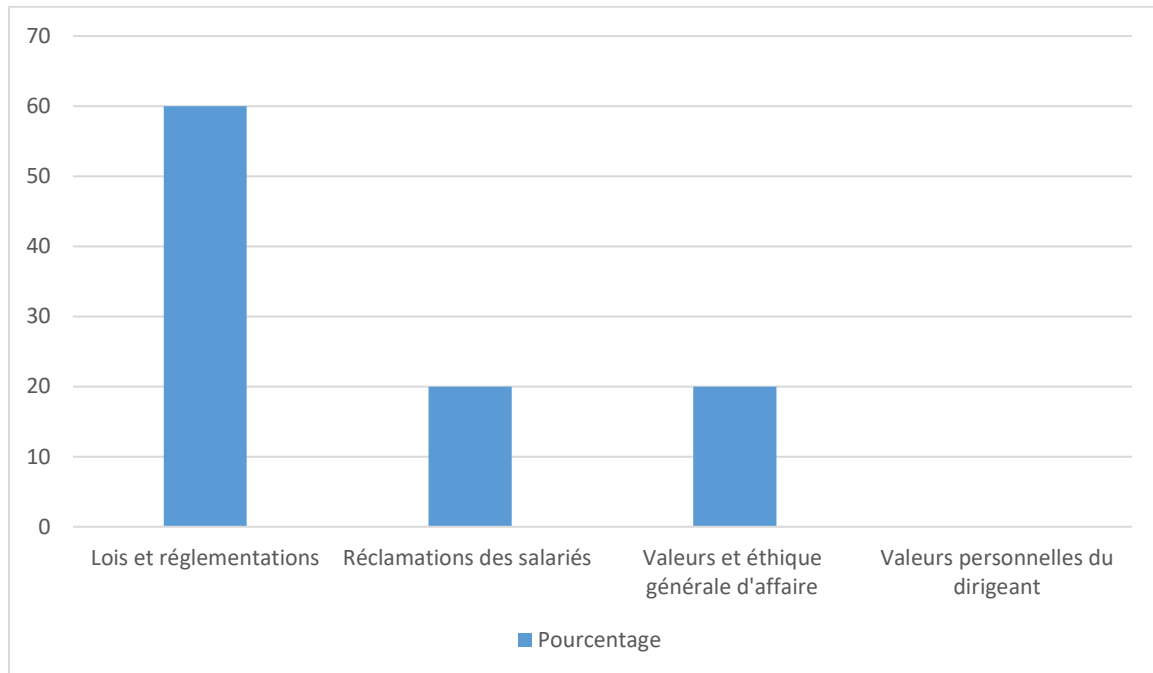
**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Pour les 100% qui ont déclaré avoir des outils liés à une démarche RSE, On remarque que ceux principalement adoptés sont l'audit social avec un taux de 40% suivi par les normes et les rapports avec un taux de 20% et enfin les codes et les labels avec un taux de 10%.

On constate alors que l'utilisation de l'audit social est un signe positif de l'engagement de l'entreprise en faveur de la protection des droits des travailleurs. L'audit social est une évaluation indépendante des conditions de travail dans une entreprise. Il permet d'identifier les risques et les opportunités en matière de RSE et de mettre en place des actions correctives.

L'utilisation des normes et des rapports est également un signe positif de l'engagement de l'entreprise en faveur de la transparence et de la responsabilité. Les normes et les rapports permettent à l'entreprise de communiquer ses engagements RSE et de rendre compte de ses progrès.

**Figure N°25 : Les raisons d'établissement d'un code de conduite**



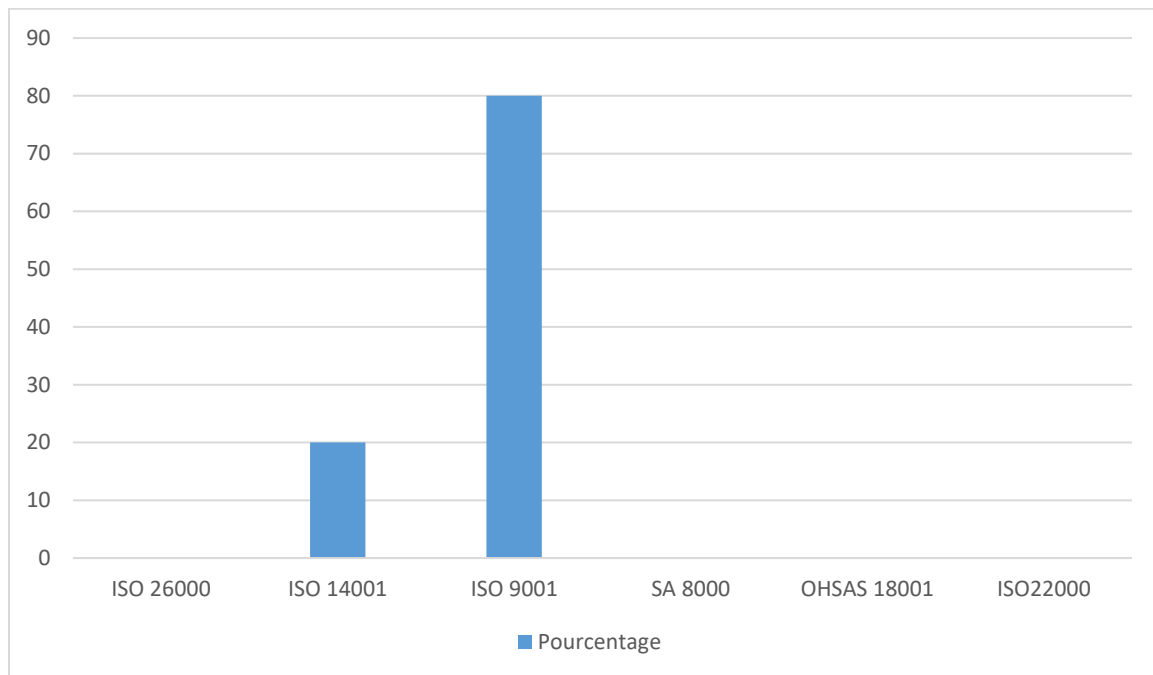
**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

D'après la figure ci-dessus, les raisons d'adoption d'un code de conduite reviennent principalement aux lois et réglementations liées à la RSE soit 60%, puis les valeurs et éthique générale d'affaires soit 20%, de même les réclamations des salariés à 20%.

On constate alors que l'entreprise est engagée dans une démarche RSE sérieuse et réfléchie car il y'a :

- Conformité aux lois et réglementations liées à la RSE
- Respect des valeurs et de l'éthique générale d'affaires
- Répondre aux préoccupations des salariés

**Figure N°26 : L'engagement dans une norme**



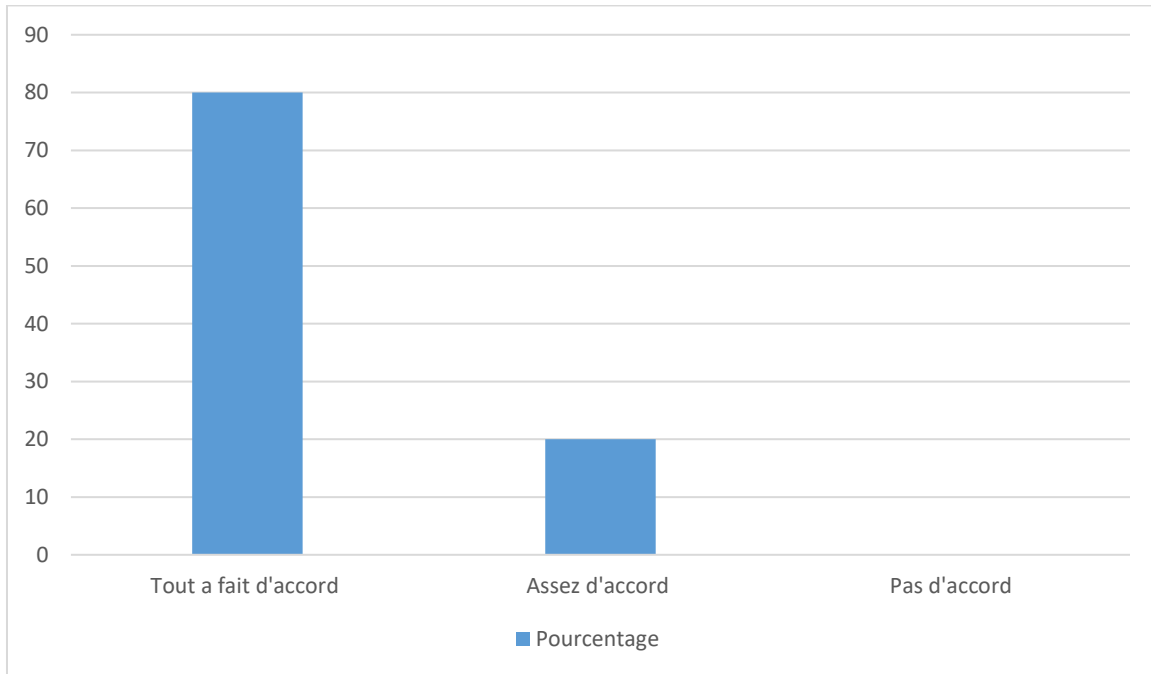
**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

D'après la figure ci-dessus, la majorité des dirigeants interviewés disent qu'ils disposent de la norme ISO 9001 avec 80%, la norme ISO 14001 avec 20%. De ce fait, l'entreprise assure la qualité et la certification de ses produits GPL.

On constate alors que le fait que 80% des dirigeants d'une entreprise affirment disposer de la norme ISO 9001 est un excellent signe. Cette norme, qui définit les exigences d'un système de management de la qualité, est un gage de qualité et de fiabilité pour les clients et les partenaires commerciaux. Elle montre que l'entreprise est engagée dans une démarche d'amélioration continue de ses produits et services.

### 1.1.2.2. Le développement durable

**Figure N°27 : L'importance du développement durable en tant qu'élément essentiel pour la RSE**

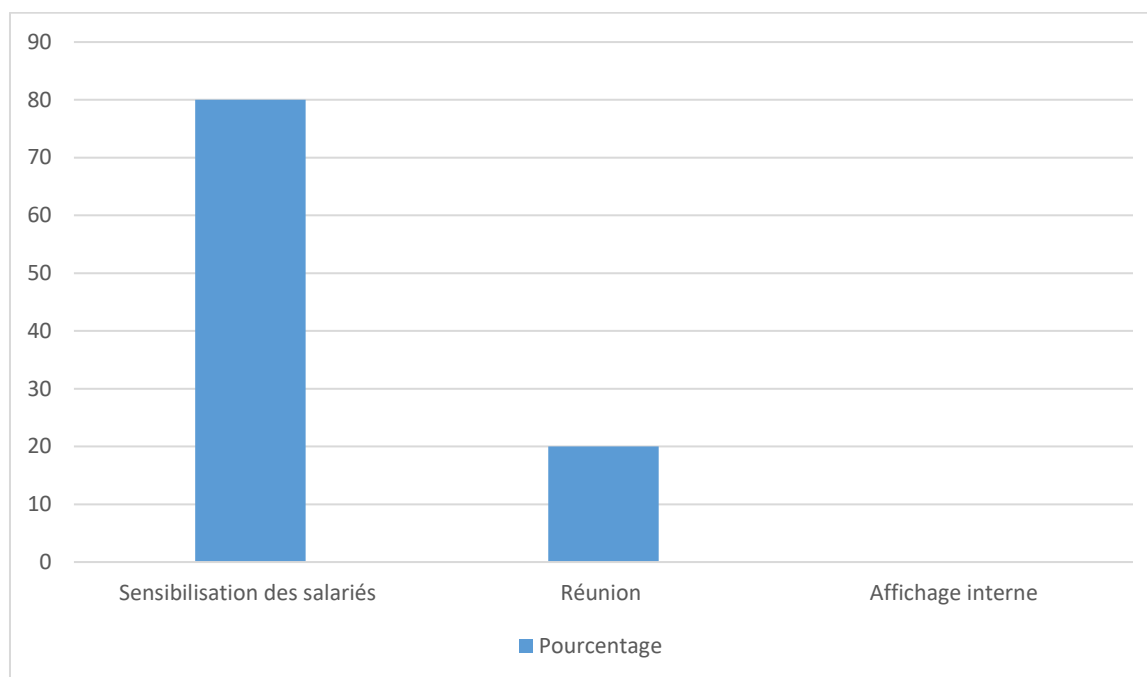


**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Pour ce qui est de la question relative à l'importance du développement durable en tant qu'élément essentiel pour la RSE, et par rapport aux résultats obtenus,

On constate que 80 % disent que c'est tout à fait d'accord, et que 20 % disent que c'est assez d'accord.

**Figure N°30: La réduction de la consommation globale de l'énergie**

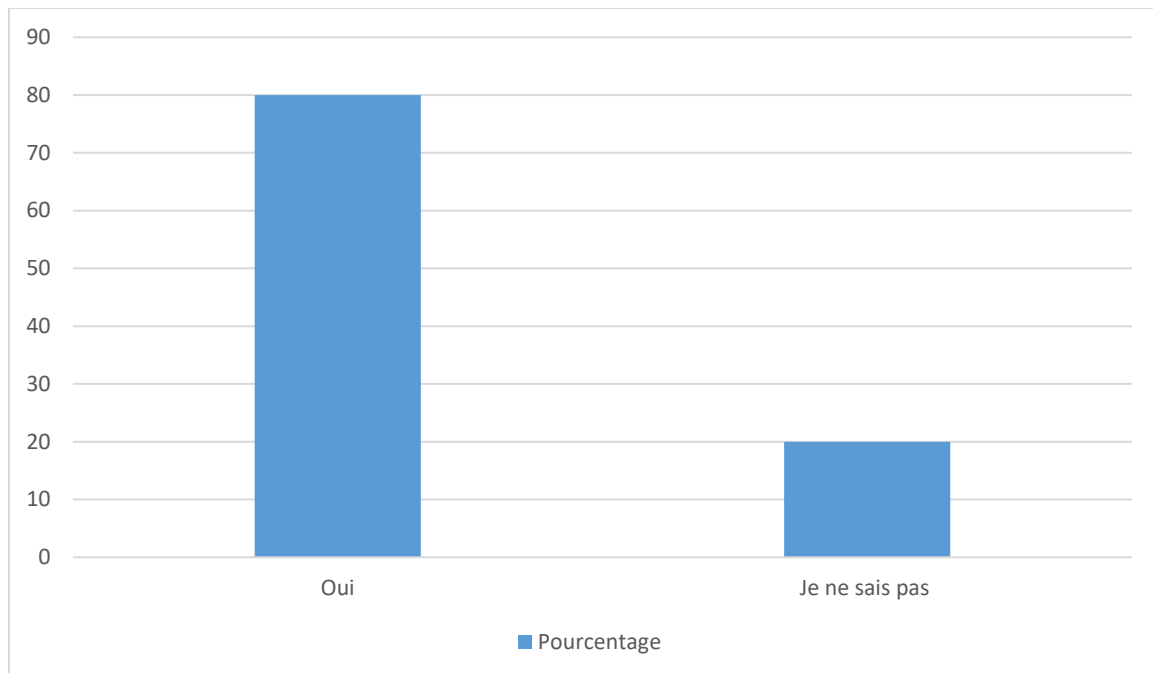


**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

D'après les résultats ci-dessus on constate que 80 % des cadres disent que la réduction de la consommation globale de l'énergie passe la sensibilisation des salariés, alors que 20 % disent que c'est par le biais de réunion.

Pour plus d'éclaircissement nous nous sommes entretenu avec un cadre du département technique qui à affirmer qu'il existe une sensibilisation du personnel tout au long de l'année car c'est la devise de l'entreprise est d'informer, orienter les salariés sur la réduction de la consommation globale d'énergie par exemple : l'arrêt des broyeurs dans les heures creuses, éteindre la lumière, les climatiseurs, cela va élever le niveau de conscience par rapport aux coûts et aux actions environnementale.

**Figure N°31 : L'utilisation des services d'acteurs locaux dans le développement durable.**

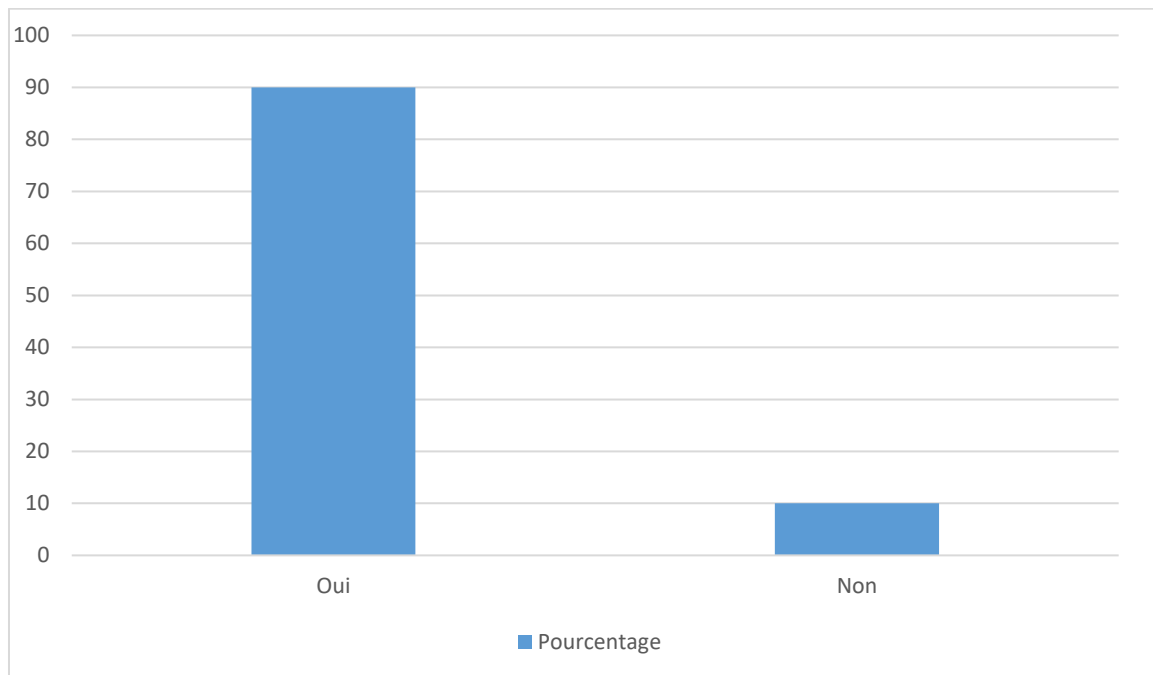


**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Concernant l'utilisation des services d'acteurs locaux dans le développement durable, et d'après les résultats obtenus dans la figure ci-dessus, nous constatons que presque la totalité des cadres interviewés disent qu'il y a utilisation des services d'acteurs locaux avec une fréquence égale à 80 %, alors que seulement 20% disent qu'ils ne savent pas.

Ce qui a été affirmé et confirmé par le PDG qu'il nous a fait savoir que la politique globale du groupe est d'utiliser les services d'acteurs locaux dans le développement durable, tel que le transport du personnel, la restauration, les entreprises de nettoyage, et tout autre acteur dans le domaine de la sous-traitance.

**Figure N°32 : La mise en œuvre des éco gestes**

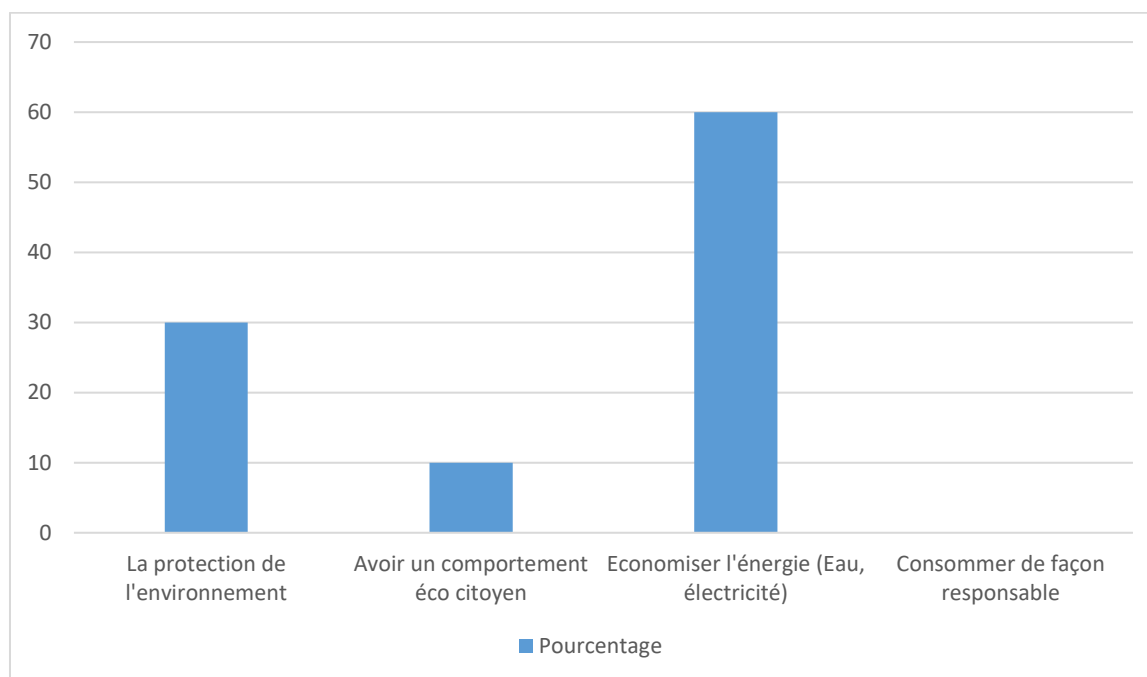


**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Par rapport à la question relative à la mise en œuvre des éco gestes, et d'après les résultats obtenus nous avons remarqué que presque la totalité des responsables questionnés soit une fréquence de 90 % disent que Oui il existe une mise en œuvre des éco gestes alors que seulement 10 % disent qu'ils ne savent pas.

Un cadre de l'entreprise, il nous a affirmé que c'est très important et que ça rentre dans la politique de la démarche RSE de l'entreprise, à confirmer que la mise en œuvre de telles pratiques renvoi à la réduction de coût et que c'est un gains pour l'entreprise et nous a fait savoir que leur entreprise est considérée comme une entreprise éco citoyenne et qu'elle favorise cela.

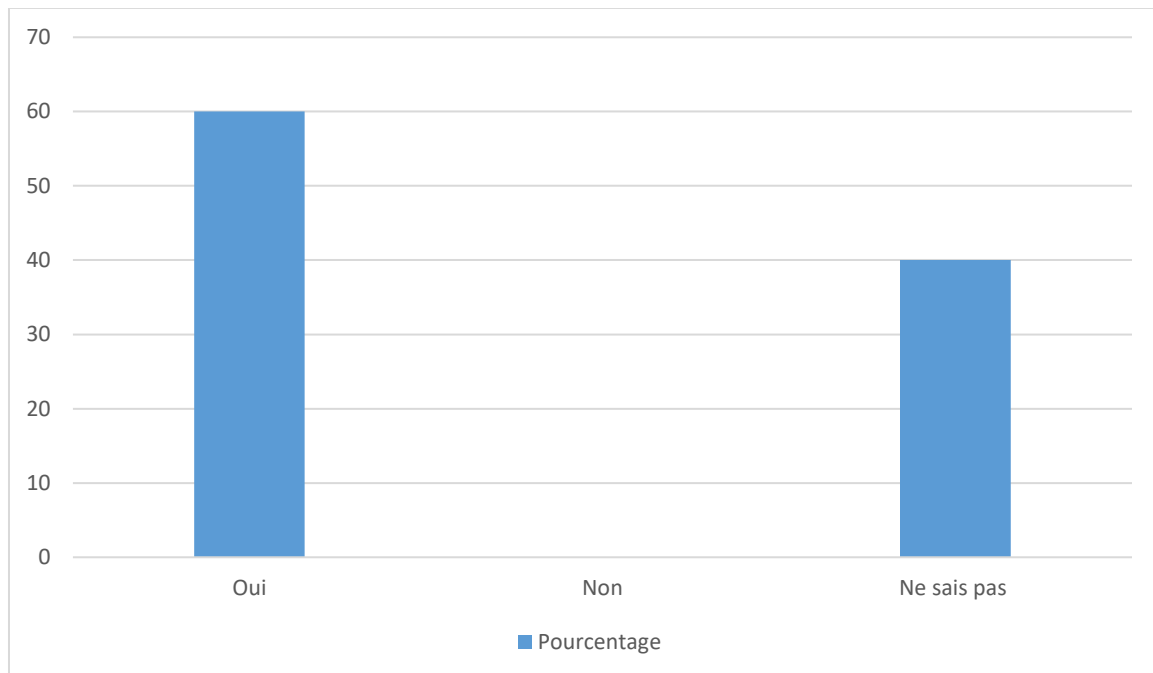
**Figure N°33 : Exemples des éco gestes mis en œuvre**



**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Nous avons pu collecter de la part des responsables interviewés quelques avis sur des exemples des éco gestes mis en œuvre, comme on le constate dans la figure ci-dessus, nous avons pu conclure que la fréquence la plus élevée c'est d'économiser l'énergie tel que l'eau et l'électricité avec une fréquence de 60 %, puis vient celle de la protection de l'environnement avec une fréquence de 30 %, et enfin d'avoir un comportement éco citoyen avec un taux de 10 %. C'est ce qui a été confirmé et affirmé par un cadre de l'entreprise qui nous a fait savoir qu'il insiste et oriente tout son personnel vers l'économie de l'énergie.

**Figure N°34 : La contribution de l'entreprise dans des activités de mécénat, de sponsoring d'association ou d'actions humanitaires**

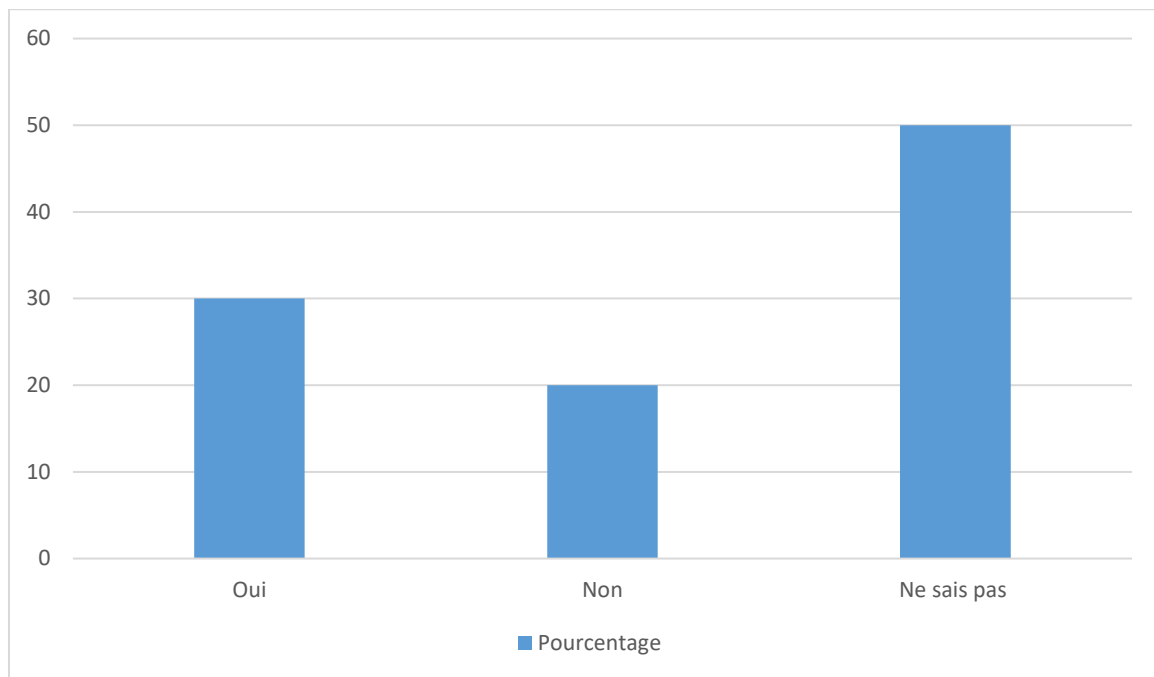


**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Concernant la question relative à la contribution de l'entreprise dans des activités de mécénat, de sponsoring d'association ou d'actions humanitaires, et par rapport à la figure ci-dessus, nous avons remarqué que presque la totalité des cadres interviewé disent que l'entreprise contribue à hauteur de 60 %, tandis que 40 % disent qu'ils ne savent pas.

### 1.1.2.3. La gouvernance de l'entreprise et l'éthique

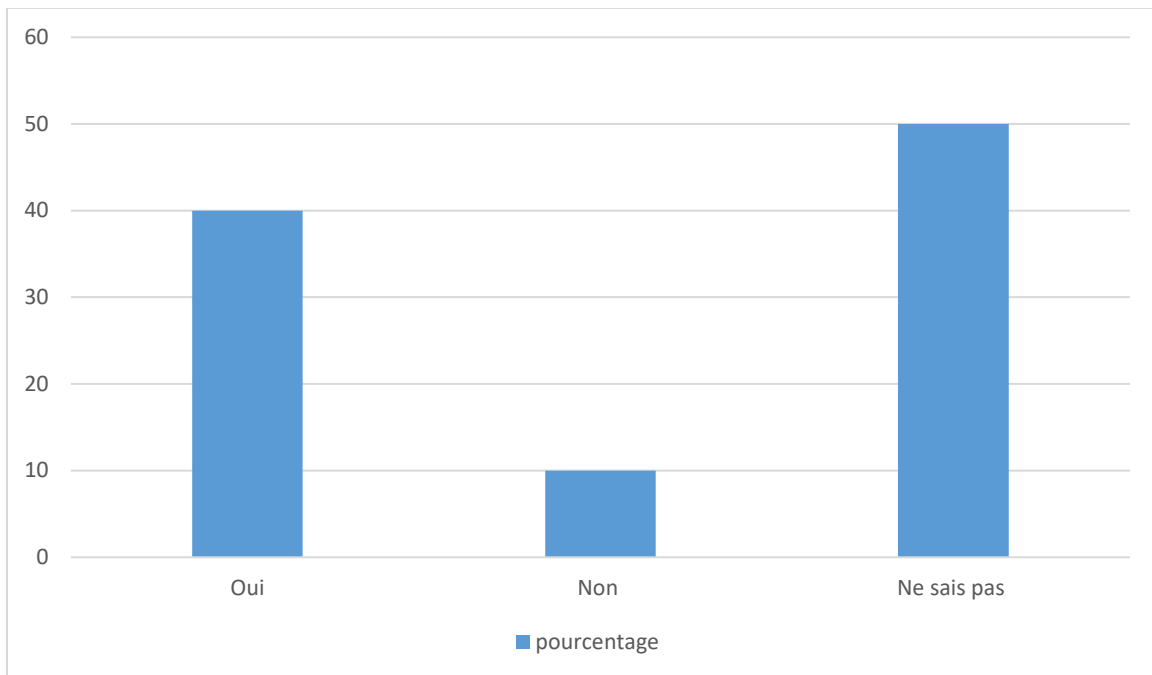
**Figure N°35: La considération de la gouvernance d'entreprise**



**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

La majorité des responsables soit 50% interviewés déclarent qu'ils ne savent pas si l'entreprise prend en considération l'aspect gouvernance d'entreprise, tandis que 20% disent Non et 30% affirment que Oui.

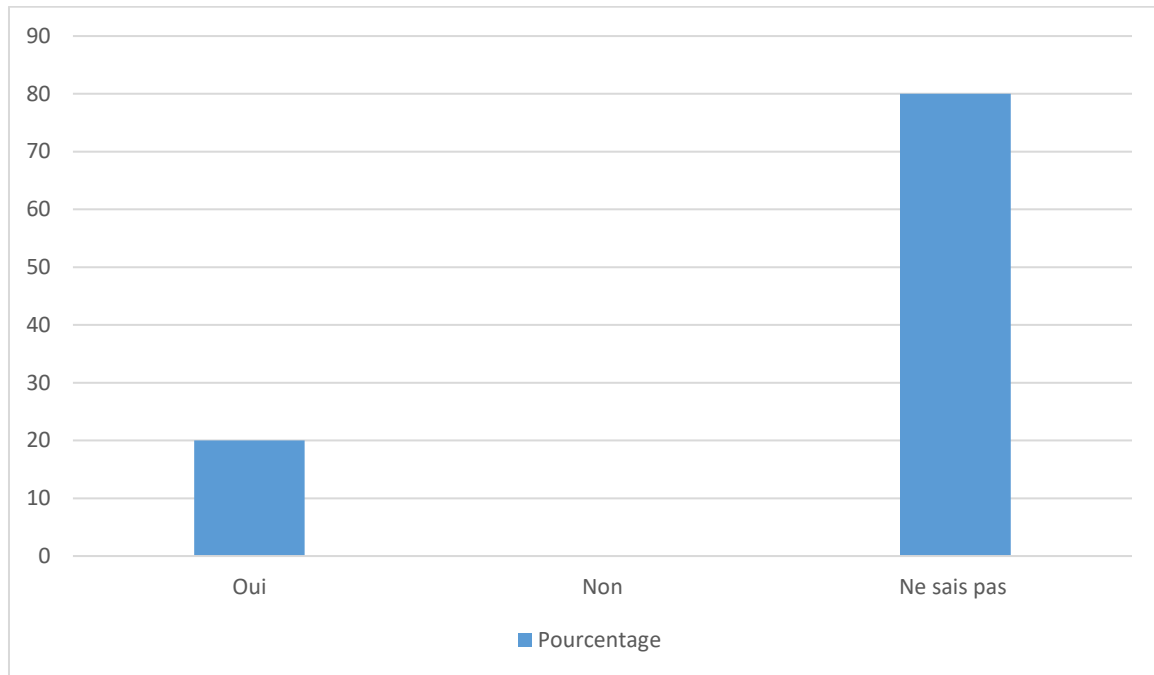
**Figure N°36 : La formalisation d'une politique déontologique (code éthique, code de conduite)**



**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Nous constatons d'après la figure que 50 % des responsables interviewés disent qu'ils ne savent pas et seulement 10% pensent que Non ensuite 40% affirment que Oui.

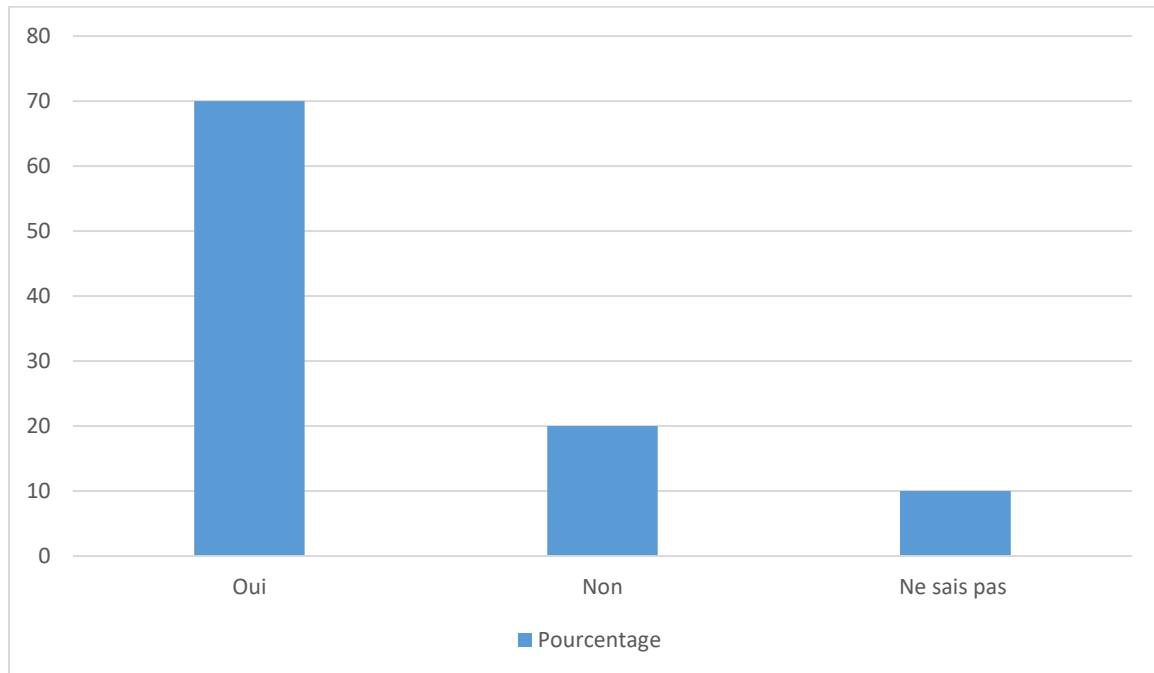
**Figure N°37 : L'importance de l'éthique pour développer une démarche RSE**



**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Pour ce qui est de l'importance de l'éthique pour développer une démarche RSE et d'après les résultats obtenus, nous remarquons que la majorité des responsables interrogés disent qu'ils ne savent si l'éthique est importante pour développer cela avec une fréquence égale à 80%, tandis que 20 % disent qu'ils ne savent pas.

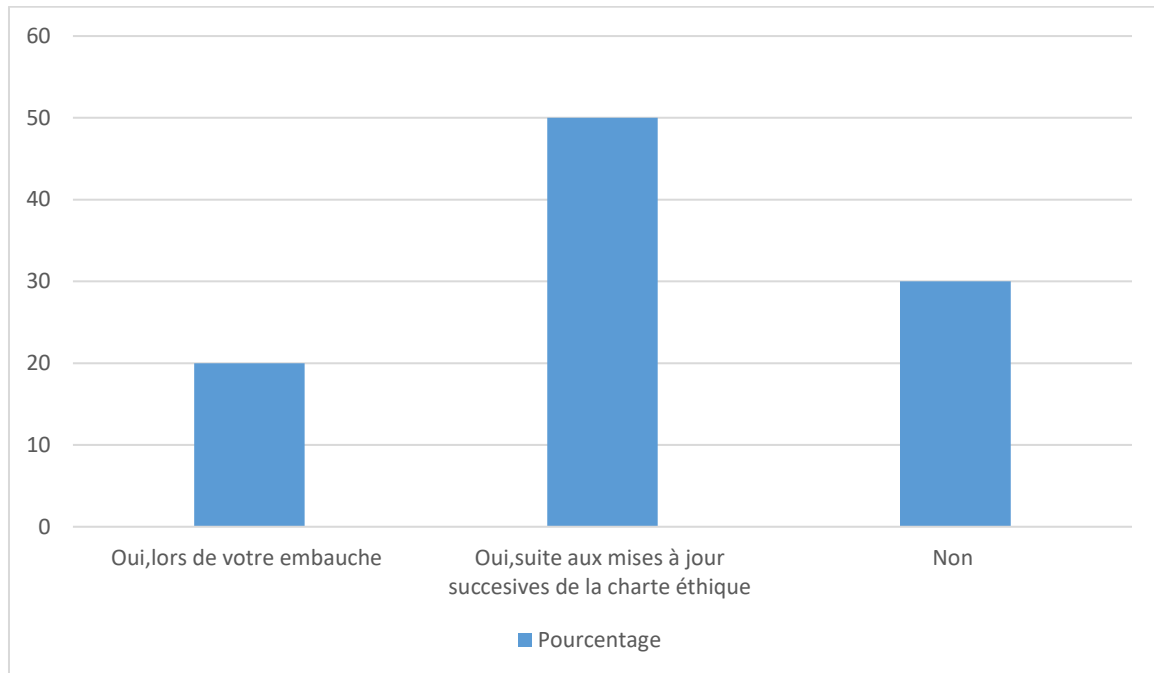
**Figure N°38 : La possession d'une charte éthique**



**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Concernant la possession d'une charte éthique, et les résultats obtenus démontrés dans la figure ci-dessus, nous constatons que 70 % des cadres questionnés disent qu'il existe une charte éthique, et 20% disent que Non et enfin 10 % disent ne pas savoir.

**Figure N°39 : La signature d'une charte éthique**

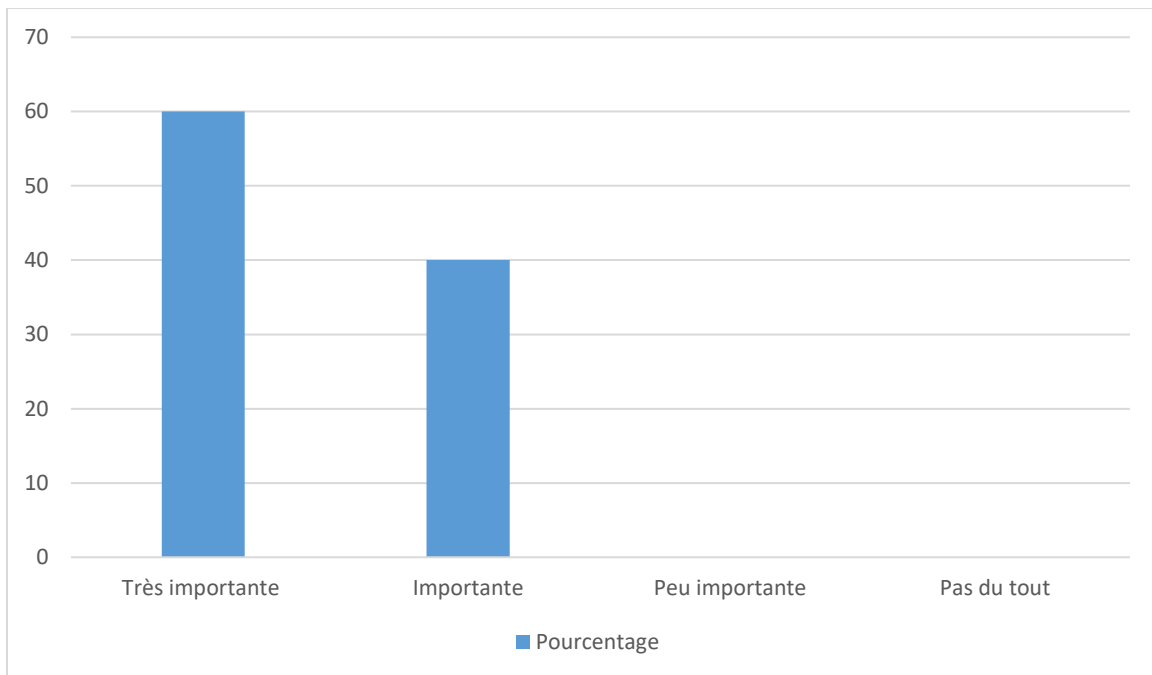


**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

En ce qui concerne la question relative à la signature d'une charte éthique, et par rapport aux résultats obtenus dans notre étude, une fréquence de 50% des responsables interrogés disent qu'ils ont signé une charte éthique suite aux mises à jour de cette charte, tandis que le reste des responsables soit une fréquence de 20% disent qu'ils ont signé lors de leurs embauches et le reste disent que Non soit 30%.

Pour plus de compréhension nous nous sommes rapprochés d'un cadre, qui nous a fait savoir que NAFTAL/GPL veille et donne une grande importance à cela, et c'est destiné à l'ensemble des salariés des différents départements, et même tout est clair et précis dans cette charte.

**Figure N°40 : La prise en compte des questions liées à la gouvernance par la direction**



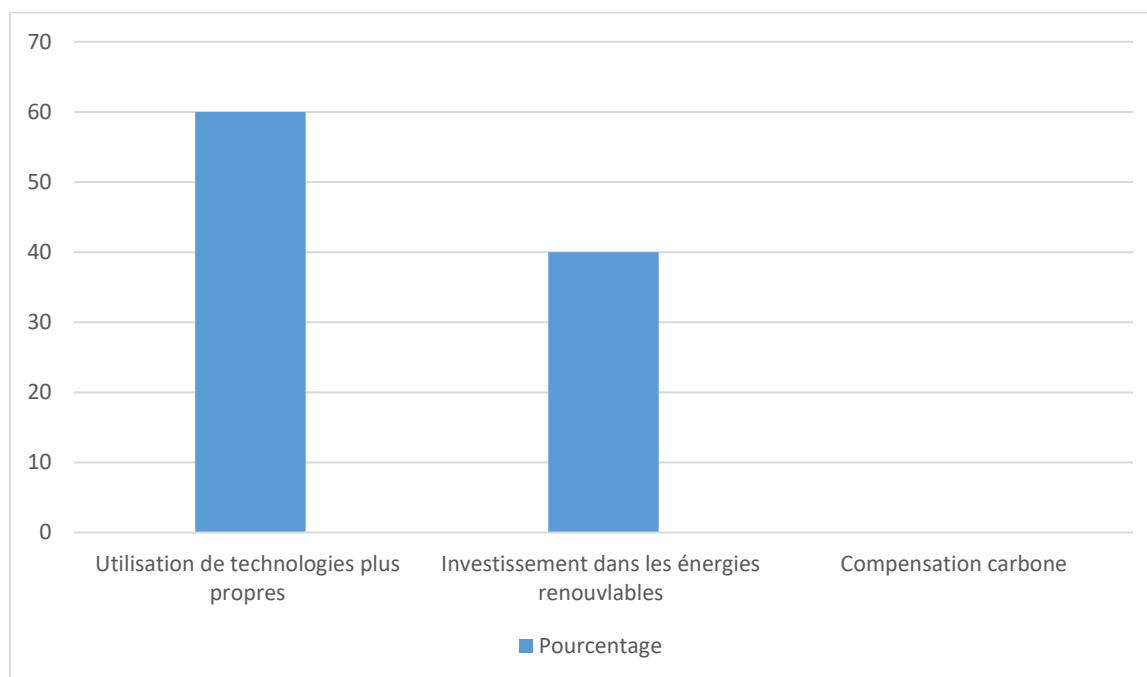
**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Concernant la question relative à la prise en compte des questions liées à la gouvernance par la direction, nous avons constaté que la majorité déclare que c'est très important avec une fréquence égale à 60%, et 40% elle est importante.

A cet effet l'entreprise NAFTAL/GPL pourra apporter une meilleure performance sociale.

### 1.1.3. Les pratiques RSE de NAFTAL/GPL :

**Figure N°41 : Les mesures prises par NAFTAL/GPL pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre**



**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Les résultats obtenus démontrent dans la figure ci-dessus que 60% des responsables disent que pour réduire les émissions de gaz à effet de serre ils ont pris une mesure celle de l'utilisation de technologies plus propres et le reste des 40% disent qu'ils ont investi dans les énergies renouvelables. Cela signifie que l'entreprise est engagée dans une démarche de développement durable

Pour une meilleure compréhension un cadre de l'entreprise nous a expliqué avec un peu plus de détails suivants : NAFTAL/GPL s'engage à poursuivre ses efforts pour réduire ses émissions de GES de 20 % d'ici 2025.

Ces mesures comprennent :

#### **Des technologies plus propres :**

- Des systèmes de contrôle des émissions pour les installations de production et de stockage de GPL/GNC
- Des véhicules GPL/GNC plus efficaces en carburant

- Des programmes de formation pour les conducteurs sur la conduite économe en carburant

### **Des investissements dans les énergies renouvelables**

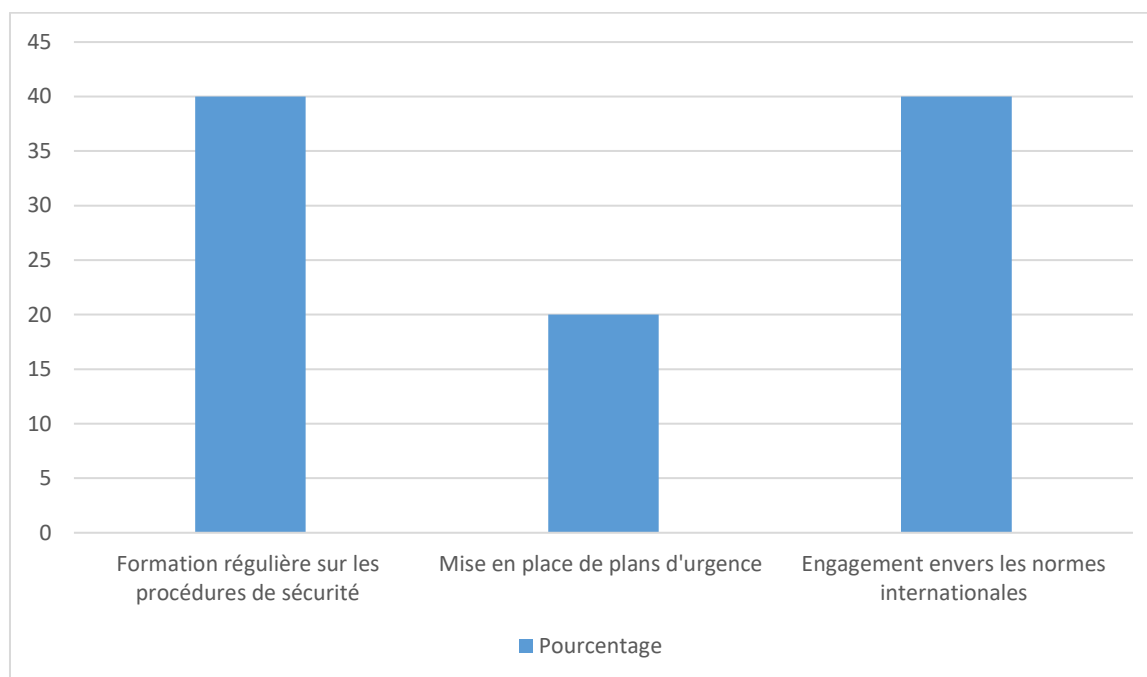
- La construction d'une centrale solaire photovoltaïque d'une capacité de 10 MW
- La mise en place d'un programme de méthanisation pour la production de biogaz

Ces mesures ont permis à NAFTAL/GPL de réduire ses émissions de GES de manière significative. En 2022, les émissions de GES de l'entreprise ont été réduites de 10 % par rapport à 2021.

### **Parmi quelques exemples concrets :**

- En 2022, l'entreprise a installé des systèmes de contrôle des émissions sur toutes ses stations-service GPL/GNC. Ces systèmes permettent de réduire les émissions de gaz d'échappement des véhicules.
- NAFTAL/GPL a également lancé un programme de promotion des véhicules GPL/GNC. Ce programme propose des subventions aux particuliers et aux entreprises qui convertissent leurs véhicules à ces carburants propres.
- L'entreprise a également investi dans la construction d'une centrale solaire photovoltaïque. Cette centrale permettra de produire de l'électricité à partir de l'énergie solaire, ce qui contribuera à réduire les émissions de GES du secteur de l'énergie.

**Figure N°42 : Gestion de la sécurité au sein de NAFTAL/GPL**



**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Les résultats obtenus démontrent dans la figure ci-dessus que 40% des responsables disent que NAFTAL/GPL gère la sécurité de ses employés et des communautés environnantes en établissant des formations régulières sur les procédures de sécurité, 20% affirment qu'il y a la disposition de plans d'urgence et enfin 40% du reste assure qu'il y a l'engagement envers les normes internationales.

Pour une meilleure compréhension, un cadre de l'entreprise nous a expliqué et prouvé les mesures de sécurité de NAFTAL/GPL avec des exemples concrets notamment :

### **- Formation et sensibilisation à la sécurité :**

NAFTAL/GPL offre une formation régulière à ses employés sur les procédures de sécurité. Cette formation couvre un large éventail de sujets :

**La sécurité des installations :** comment identifier et prévenir les risques liés aux installations de stockage et de distribution de GPL

**La sécurité des travailleurs :** comment utiliser les équipements de protection individuelle (EPI) et travailler en toute sécurité autour du GPL

**La sécurité des communautés :** comment réagir en cas d'incident ou d'accident

### **- Procédures de sécurité strictes**

NAFTAL/GPL a mis en place des procédures de sécurité strictes pour toutes ses activités. Ces procédures sont conçues pour minimiser les risques et protéger les employés et les communautés.

Par exemple, les employés de NAFTAL/GPL doivent suivre une procédure stricte pour remplir les réservoirs de GPL des véhicules. Cette procédure comprend des étapes telles que la vérification des fuites, l'utilisation d'équipements de protection individuelle et la fermeture des vannes après le remplissage.

### **- Équipements de protection individuelle (EPI)**

NAFTAL/GPL fournit à ses employés les EPI nécessaires pour travailler en toute sécurité autour du GPL. Ces EPI comprennent des vêtements de protection, des gants, des chaussures de sécurité et des lunettes de sécurité.

### **- Systèmes de surveillance et d'alarme**

NAFTAL/GPL utilise des systèmes de surveillance et d'alarme pour détecter les incidents et les accidents potentiels. Ces systèmes comprennent des caméras de sécurité, des détecteurs de fumée et des alarmes incendies.

### **- Plans d'urgence**

NAFTAL/GPL a mis en place des plans d'urgence pour faire face aux incidents et aux accidents. Ces plans sont conçus pour protéger les employés et les communautés en cas d'événements majeurs.

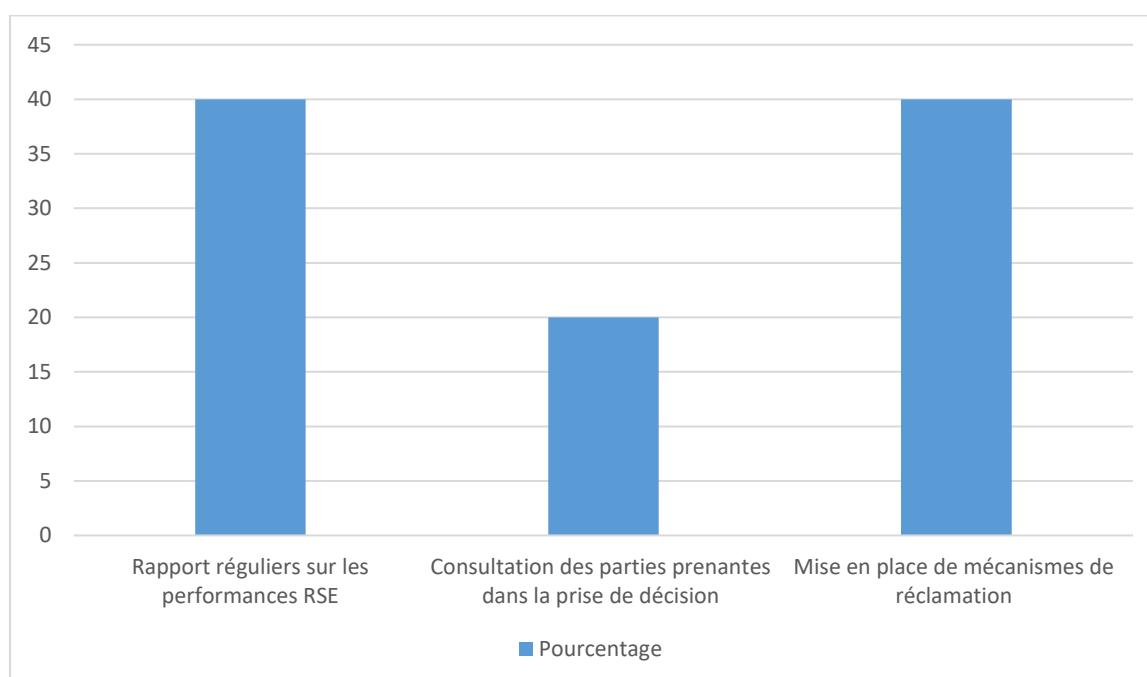
Voici quelques exemples spécifiques de mesures de sécurité mises en place par NAFTAL/GPL dans ses stations-service :

- Les réservoirs de GPL sont situés dans des zones bien ventilées
- Les réservoirs sont équipés de systèmes de détection de fuites
- Les employés de la station-service sont formés à la sécurité du GPL

- Les stations-service sont équipées d'équipements d'extinction d'incendie
- Les stations-service ont des plans d'urgence en cas d'incident.

NAFTAL/GPL s'engage à améliorer continuellement son programme de sécurité. L'entreprise travaille en permanence pour identifier et mettre en place de nouvelles mesures de sécurité pour protéger ses employés et les communautés environnantes.

**Figure N°43 : La transparence et la responsabilité envers les parties prenantes au sein de NAFTAL/GPL**



**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

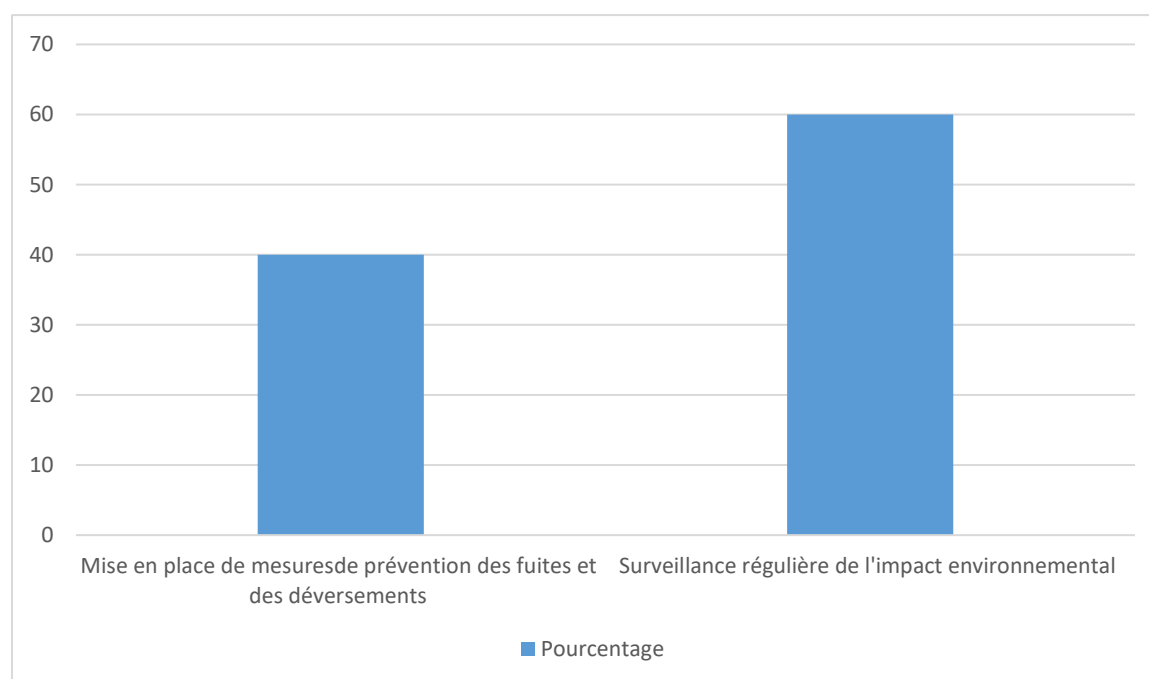
Les résultats obtenus démontrent dans la figure ci-dessus que 40% des responsables affirment que NAFTAL/GPL favorise la transparence et la responsabilité envers ses parties prenantes en établissant des rapports réguliers sur les performance RSE ensuite 20% assure qu'il y'a une consultation des parties prenantes dans la prise de décision et enfin 40% du reste affirment également qu'il y'a une mise en place de mécanismes de réclamation

En effet NAFTAL/GPL s'engage avec des mesures concrètes pour communiquer ouvertement et de manière transparente avec ses parties prenantes, et pour être comptable de ses performances sociales et environnementales.

Voici quelques exemples spécifiques :

- NAFTAL/GPL publie un rapport annuel qui comprend des informations sur ses performances financières, sociales et environnementales.
- NAFTAL/GPL organise des réunions régulières avec ses parties prenantes pour discuter de ses activités.
- NAFTAL/GPL a mis en place un système de plaintes pour permettre aux parties prenantes de signaler les problèmes.
- NAFTAL/GPL a mis en place un code de conduite qui définit les normes de comportement attendues de ses employés

**Figure N°44 : Gestion des risques environnementaux associés aux activités de NAFTAL/GPL**



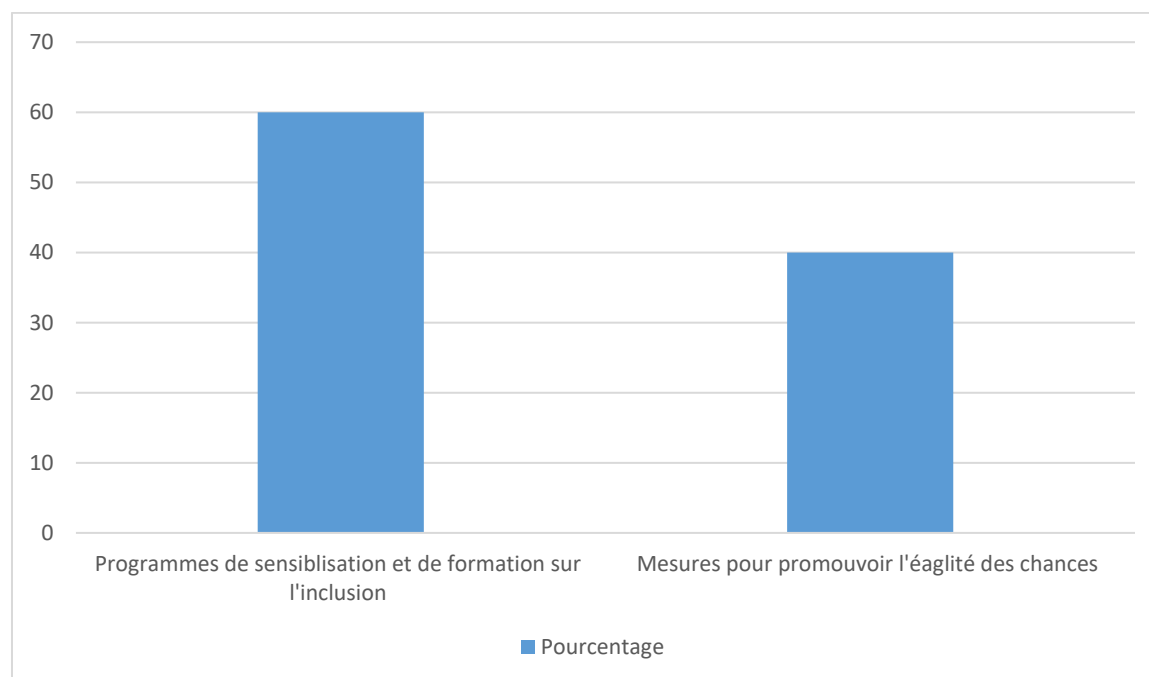
**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Les résultats obtenus démontrent dans la figure ci-dessus que 40% des responsables de l'entreprise affirment qu'il y'a une mise en place de mesures de prévention des fuites et des déversements et 60% restant des responsables assurent qu'il y'a aussi une surveillance régulière de l'impact environnemental

Voici quelques exemples spécifiques de mesures prises par NAFTAL/GPL pour gérer les risques environnementaux :

- L'entreprise utilise des réservoirs de GPL double paroi pour réduire le risque de fuites.
- Les installations de stockage et de distribution de GPL sont équipées de systèmes de détection de fuites.
- Les employés de NAFTAL/GPL sont formés à la sécurité du GPL et aux procédures de gestion des incidents.

**Figure N°45 : La diversité et l'inclusion de NAFTAL/GPL**



**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Les résultats obtenus démontrent dans la figure ci-dessus que 60% des responsables affirment qu'il y'a des programmes de sensibilisation et de formation sur l'inclusion et les 40% restants assurent qu'il y'a aussi des mesures pour promouvoir l'égalité des chances.

Voici quelques exemples spécifiques de mesures prises par NAFTAL/GPL pour promouvoir la diversité et l'inclusion :

## Chapitre 3 : Résultat de la recherche

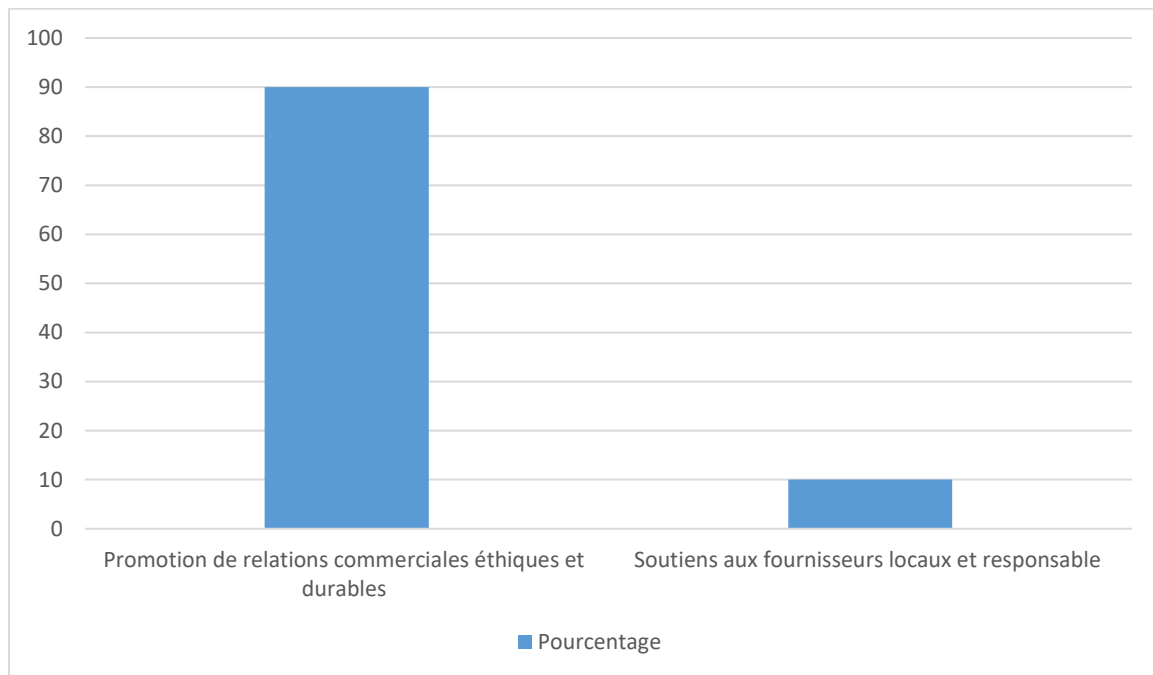
---

- L'entreprise a mis en place un programme de mentorat pour les employés issus de groupes sous-représentés.
- NAFTA/GPL offre des formations sur la diversité et l'inclusion à tous ses employés.
- L'entreprise a un code de conduite qui interdit toute discrimination sur la base de l'origine, de l'expérience ou de toute autre caractéristique personnelle.

En effet, ces mesures aident à garantir que tous les employés ont les mêmes chances de réussite, indépendamment de leur origine ou de leur expérience.

- Des systèmes de détection de fuites pour détecter les fuites potentielles avant qu'elles ne causent des dommages.
- Des drones pour surveiller les installations et les zones sensibles.
- Des robots pour nettoyer les déversements.
- Les installations de stockage et de distribution de GPL sont équipées de systèmes de détection de fuites.

**Figure N°46 : L'engagement de NAFTAL/GPL envers ses fournisseurs**



**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

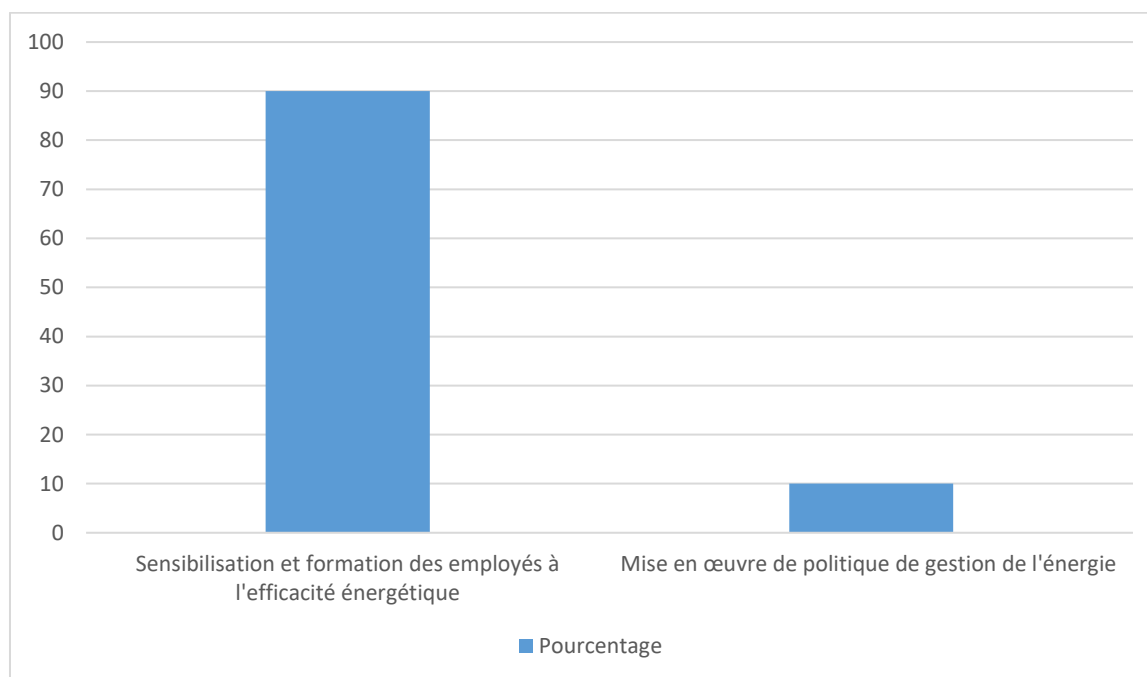
Les résultats obtenus démontrent dans la figure ci-dessus que 90% des responsables affirment qu'il y'a une promotion de relations commerciales éthiques et durables et seulement 10% des soutiens aux fournisseurs locaux et responsables.

Voici quelques exemples de mesures prises par NAFTAL/GPL :

- L'entreprise a mis en place un code de conduite pour ses fournisseurs.
- NAFTAL/GPL mène des audits réguliers de ses fournisseurs.
- L'entreprise travaille avec ses fournisseurs pour les aider à améliorer leurs pratiques.

En promouvant des relations commerciales éthiques et durables, NAFTAL/GPL s'engage à avoir un impact positif sur la société et l'environnement.

**Figure N°47 : L'efficacité énergétique dans les opérations de NAFTAL/GPL**



**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

Les résultats obtenus démontrent dans la figure ci-dessus que 90% des responsables affirment qu'il y'a une sensibilisation et formation des employés à l'efficacité énergétique et seulement 10% de mise en œuvre de politique de gestion de l'énergie

Voici quelques exemples spécifiques de mesures prises par NAFTAL/GPL pour promouvoir l'efficacité énergétique :

- L'entreprise a mis en place un programme de sensibilisation et de formation à l'efficacité énergétique pour tous ses employés.
- NAFTAL/GPL a remplacé les équipements et les appareils énergivores par des modèles plus efficaces.
- L'entreprise a mis en place des systèmes de gestion de l'énergie pour surveiller la consommation d'énergie et identifier les opportunités d'amélioration.

En encourageant l'efficacité énergétique, NAFTAL/GPL s'engage à réduire son impact environnemental et à améliorer son efficacité opérationnelle.

### Section (2) : Analyse et discussion des résultats du questionnaire

La dernière section de ce mémoire est consacrée à l'analyse des pratiques RSE de NAFTAL/GPL. Cette analyse a été réalisée à partir d'une revue de littérature, d'une analyse documentaire et un questionnaire avec des cadres de l'entreprise.

Nous allons synthétiser les résultats de notre enquête de NAFTAL/GPL à Tizi-Ouzou, en se basant sur notre hypothèse qui nous a guidés tout au long de notre travail

L'objectif de cette section est de dresser un bilan des pratiques RSE de NAFTAL/GPL, en les analysant au regard des trois piliers du développement durable : économique, social et environnemental.

**2.1. Les résultats de l'enquête confirment les hypothèses formulées au début de l'étude.**

#### **Hypothèse 1 : les responsables de NAFTAL/GPL ont une perception positive de la RSE et sont convaincus de son importance**

Les résultats de l'enquête montrent que les responsables de NAFTAL/GPL ont une compréhension claire des enjeux de la RSE. Ils considèrent que la RSE est un concept important qui permet à l'entreprise de contribuer au développement durable.

Les responsables sont convaincus que la RSE est une source de performance pour l'entreprise. Ils estiment que la RSE peut contribuer à améliorer la performance financière, la satisfaction des clients, la motivation des employés, et la réputation de l'entreprise.

#### **Hypothèse 2 : les pratiques RSE de NAFTAL/GPL sont alignées sur les trois piliers du développement durable : environnementaux, sociaux et économiques**

**Sur le plan environnemental,** NAFTAL/GPL s'engage à réduire son impact sur l'environnement. L'entreprise a mis en place un programme de réduction des émissions de gaz à effet de serre, de la pollution de l'air et de l'eau. De 2015 à 2022 elle a réussi à réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 10 %., En 2022, elle a

mis en place un programme de recyclage des bouteilles de GPL. L'entreprise a également réduit la pollution de l'air et de l'eau

**Sur le plan social**, NAFTAL/GPL s'engage à améliorer les conditions de vie de ses employés et de la population algérienne. L'entreprise a mis en place des programmes de formation et de développement des compétences, ainsi que des programmes de soutien social. Elle a créé plus de 10 000 emplois entre 2015 et 2022 et a soutenu 100 projets de développement économique dans les communautés locales.

**Sur le plan économique**, NAFTAL/GPL s'engage à contribuer au développement économique du pays. L'entreprise crée des emplois et des opportunités économiques, et elle investit dans le développement des infrastructures et des services. Elle a contribué au PIB algérien à hauteur de 10 % en 2022 et a ouvert 100 nouvelles stations-service GPL. Egalement une promotion du GPL mène des campagnes de sensibilisation pour promouvoir le GPL comme carburant alternatif.

### 2.2. Discussion des résultats de l'enquête

A travers l'analyse des données recueillies, nos résultats sont déjà riches en enseignement sur la RSE dans l'entreprise NAFTAL/GPL de Tizi-Ouzou. C'est sur cette base que nous pouvons, en conséquence, avancer les conclusions suivantes :

- Les responsables interrogés concernant la démarche RSE connaissent très bien le concept, ils sont même formés et sensibilisés à cela, et presque l'ensemble disent que c'est une opportunité à l'entreprise et même une conviction permettant le développement de l'entreprise.
- L'entreprise Algérienne NAFTAL/GPL prend peu en compte les questions liées à l'éthique
- La RSE chez NAFTAL/GPL prend de plus en plus d'avancés surtout avec l'implémentation de la norme ISO 9001
- NAFTAL/GPL prend en considération les questions liées au développement durable
- L'entreprise se préoccupe de plus en plus de l'environnement en conservant l'environnement naturel et l'énergie, la prévention de la pollution et le recyclage des déchets.

Enfin nous pouvons dire que la démarche RSE est peu appliquée au niveau de l'entreprise, et que le manager et toute son équipe devra veiller à l'application de cette dernière, à son évolution et à l'implication de tous les salariés, pour que l'entreprise se développe, et soit dans cette optique de responsabilité sociale des entreprises.

### 2.3. Les Limites

NAFTAL/GPL, a fait des progrès significatifs en matière de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) au cours des dernières années. L'entreprise a mis en place une politique RSE ambitieuse qui couvre les domaines sociaux, environnementaux et économiques. Cependant, il existe encore quelques limites à sa démarche RSE :

- L'entreprise est dirigée par des personnes qui sont plus préoccupées par le statut que par l'innovation. Les dirigeants de plus de 30 ans sont plus susceptibles d'avoir une carrière bien établie, ce qui peut les rendre moins enclins à prendre des risques.
- L'entreprise peut être confrontée à des problèmes de discrimination. Une répartition inégale des dirigeants entre les hommes et les femmes peut être un signe de discrimination. Cela peut entraîner des problèmes de motivation et de productivité pour les femmes, et peut nuire à la réputation de l'entreprise.
- L'entreprise peut être confrontée à des problèmes de manque de renouvellement. Une équipe de dirigeants qui sont tous présents depuis plus de 10 ans peut être un signe que l'entreprise a du mal à attirer et à retenir les talents. L'entreprise peut être confrontée à des problèmes de stagnation. Une équipe de dirigeants qui est là depuis trop longtemps peut être un signe que l'entreprise est moins susceptible d'innover et de s'adapter aux changements
- La responsabilité de la RSE peut être trop lourde pour une seule personne. Cela peut entraîner une surcharge de travail et un risque d'erreurs. La personne responsable de la RSE peut être perçue comme un "empêcheur de tourner en rond". Cela peut rendre difficile la mise en œuvre de changements dans l'entreprise. La personne responsable de la RSE peut être isolée des autres parties prenantes de l'entreprise. Cela peut limiter son impact.

- L'utilisation des codes et des labels est moins courante que l'utilisation de l'audit social ou des normes et des rapports. Cela peut être un signe que l'entreprise n'est pas encore très engagée dans la RSE.
- Manque de transparence: NAFTA/GPL pourrait améliorer sa transparence en matière de RSE. L'entreprise devrait publier des informations plus détaillées sur ses performances RSE, y compris ses objectifs, ses progrès et ses résultats.
- Manque de redevabilité: NAFTA/GPL devrait renforcer la responsabilité de ses dirigeants en matière de RSE. L'entreprise devrait mettre en place des mécanismes de contrôle et de suivi pour garantir que ses dirigeants s'engagent à respecter sa politique RSE.
- Manque d'engagement des parties prenantes: NAFTA/GPL devrait renforcer l'engagement des parties prenantes en matière de RSE. L'entreprise devrait consulter les parties prenantes, telles que les employés, les clients, les fournisseurs et les communautés locales, lors de l'élaboration et de la mise en œuvre de sa stratégie RSE.

### 2.4. Les Perspectives

Pour améliorer sa démarche RSE, NAFTA/GPL pourrait mettre en œuvre les recommandations suivantes :

- Publier un rapport de développement durable annuel: Ce rapport devrait fournir des informations détaillées sur les performances RSE de l'entreprise, y compris ses objectifs, ses progrès et ses résultats. **Exemple** : Publier des données sur ses émissions de gaz à effet de serre et ses autres impacts environnementaux.
- Fixer des objectifs de diversité et d'inclusion clairs et mesurables : L'entreprise devrait fixer des objectifs ambitieux pour augmenter la représentation des femmes dans tous les niveaux de l'entreprise, y compris les postes de direction. **Exemple** : Créer un comité de diversité et d'inclusion chargé de superviser les efforts de l'entreprise pour améliorer la diversité et l'inclusion. Egalement mettre en place des politiques de prévention des discriminations. Cela permettrait de garantir que les employés ne sont pas victimes de discrimination

- Développer une culture de la RSE au sein de l'entreprise. Cela pourrait être fait en formant les employés aux principes de la RSE et en encourageant une approche participative de la RSE.
- L'entreprise devrait envisager d'obtenir la certification ISO 14001 afin de renforcer son image de marque et d'améliorer sa compétitivité. Cette certification lui permettrait de démontrer à ses clients et partenaires commerciaux qu'elle est engagée dans une démarche responsable de protection de l'environnement.
- Installer des panneaux solaires sur ses installations. Cela permettrait à NAFTAL/GPL de produire de l'énergie renouvelable sur place
- Investir dans des technologies de capture et de stockage du carbone. Cela permettrait à NAFTAL/GPL de réduire ses émissions de CO2.
- Remplacer les véhicules thermiques par des véhicules électriques. Cela permettrait à NAFTAL/GPL de réduire ses émissions de gaz d'échappement.

### Conclusion

Nous concluons que le dernier chapitre, de notre travail, est essentiellement centré sur l'étude empirique que nous avons menée au sein de l'entreprise Algérienne NAFTAL/GPL de Tizi-Ouzou.

Cette étude réalisée au sein de l'entreprise, nous a permis de construire une synthèse, et donc NAFTAL/GPL considère la démarche RSE comme un élément important à intégrer dans ces valeurs.

L'entreprise NAFTAL/GPL a une responsabilité vis-à-vis de ses employés, société et environnement dans laquelle elle évolue, selon ces considérations la performance d'une entreprise se mesure non seulement par les résultats financiers mais également par la prise en compte de cette responsabilité sociale dans son processus managérial

# **CONCLUSION GENERALE**

## CONCLUSION GENERALE

---

La responsabilité sociale des entreprises (RSE) est un sujet d'actualité majeur. Elle impose aux entreprises d'être exemplaires et de contribuer positivement à la société et à l'environnement. La RSE n'est plus seulement une question d'éthique ou de conformité, mais un élément essentiel de la stratégie des entreprises. Elle permet de renforcer leur crédibilité et leur réputation sur le marché.

La responsabilité sociale des entreprises s'est développée ces années dans les entreprises Algériennes et devient un sujet de plus en plus important, car l'application de cette démarche permet à l'entreprise de s'ouvrir à l'ensemble de ses parties prenantes, et de permettre un développement durable.

Les dirigeants de toutes les organisations assument des responsabilités environnementales et éthiques. Les atteintes à l'environnement (comme la pollution de l'eau et de l'air) et les pratiques immorales et illégales (comme la corruption) sont passibles d'amendes et de prise dans de nombreux pays d'Europe. Mais les responsabilités à l'égard de l'environnement et de l'intégrité morale vont au-delà des obligations légales

La gouvernance est un processus piloté par le conseil qui consiste à autoriser, diriger et surveiller les activités de la direction générale en vue de réaliser les objectifs de l'organisation. La définition donnée par l'organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) est communément admise. Cette organisation basée à Paris, regroupe les gouvernements de pays attachés aux principes de démocratie et d'économie de marché.

L'entreprise Algérienne doit veiller, dans la réalisation de son objectif originel d'efficacité économique, au respect de deux contraintes supplémentaires : l'équité sociale et la protection de l'environnement

La mise en œuvre d'une démarche RSE au sein d'une entreprise permet d'évaluer sa performance en matière de RSE et d'en mesurer les impacts sur différents aspects, notamment :

Son image et sa réputation : une entreprise responsable est plus attractive pour les clients et les investisseurs.

Son avantage concurrentiel : la RSE peut permettre à une entreprise de se démarquer de ses concurrents.

## CONCLUSION GENERALE

---

L'implication de ses employés : les employés sont plus motivés et engagés dans une entreprise qui se soucie de son impact sur la société.

L'attractivité de ses clients et fournisseurs : les clients et les fournisseurs sont plus susceptibles de travailler avec une entreprise responsable.

Sa place dans la communauté : une entreprise responsable est plus intégrée dans son environnement local.

Ses relations avec les autres entreprises : la RSE peut faciliter les partenariats et les collaborations entre entreprises.

Ses collaborations avec d'autres organismes RSE : la RSE peut permettre à une entreprise de partager ses connaissances et ses bonnes pratiques avec d'autres acteurs.

Nous avons remarqué par ailleurs, qu'il existe une prise de conscience de la part des responsables de **NAFTAL/GPL** dans cette pratique mais pas tout à fait engagé

L'adoption d'une telle politique permet à l'entreprise une durabilité et ce dans le long terme, et de toucher ses parties prenantes internes et externes, et de favoriser l'intégration de tous pour la contribution au développement de l'entreprise.

Dans notre recherche nous avons abordé plusieurs concepts : responsabilité sociale des entreprises (RSE), sa définition ses normes et sa démarche, sa relation avec les parties prenantes et l'éthique, nous avons abordé aussi la gouvernance d'entreprise, le développement durable, tous ces concepts sont essentiels et sont directement liés avec la démarche RSE.

La RSE s'efforce de rendre compte de l'exercice, par les entreprises, d'une responsabilité vis-à-vis des différents groupes avec lesquels elles interagissent, souvent désignés sous le terme de parties prenantes ou stakeholders ,et qui se situent au-delà de leurs strictes obligations techniques, légales et économiques. Elle constitue une source croissante d'attractivité pour les parties prenantes : clients et grand public, salariés car la RSE sera demain encore plus qu'aujourd'hui un levier majeur d'attractivité des talents et d'engagement des salariés, et aussi les investisseurs

Nous avons pu finaliser et analyser notre étude empirique grâce à l'élaboration de questionnaire adressé à 10 responsables de l'entreprise, faisant l'objet de notre travail

## CONCLUSION GENERALE

---

de recherche empirique, et de répondre à nos hypothèses émises dans notre problématique

Dans notre méthode de travail, nous avons présenté dans le premier chapitre les définitions, les normes, et démarche RSE ainsi que la relation entre RSE et parties prenantes, et la RSE et l'éthique, la gouvernance d'entreprise, le développement durable. Ensuite dans le deuxième chapitre, nous avons présenté la méthodologie de recherche adoptée et dans la deuxième partie nous avons présenté l'entreprise Algérienne en l'occurrence NAFTAL/GPL et enfin dans le dernier chapitre nous avons présenté les résultats de l'enquête au sein de l'entreprise NAFTAL/GPL qui utilise la démarche RSE grâce aux questionnaires adressés à 10 responsables. Ce travail de recherche nous a permis de répondre à nos hypothèses et de répondre à notre problématique émise

Grâce à l'élaboration et la réalisation de notre travail de recherche portant sur : « L'analyse des pratiques R.S.E cas d'une entreprise Algérienne NAFTAL/GPL ».

Par rapport à notre étude empirique réalisée au sein de l'entreprise NAFTAL/GPL, sur la démarche RSE utilisée, nous avons pu répondre à notre problématique mais nous avons résumés quelques points essentiels qui sont comme suit :

La démarche RSE pour l'ensemble des cadres interviewés est compréhensible mais pas très actuelle chez ces responsables, ce qui laisse entendre que l'entreprise œuvre avec tous les moyens pour impliquer l'ensemble dans cette démarche RSE, et qui explique aussi la volonté et l'engagement de la direction à cela.

Dans notre enquête, nous avons eu un retour de 100 % des interviewés soit 10 questionnés, car ces cadres sont en pleine connaissance et pratique de la RSE.

Enfin, dans notre étude empirique nous pouvons dire que l'entreprise à une volonté d'adopter et de suivre une démarche RSE, et qu'elle met tous ses efforts pour réussir, mais cette notion est nouvelle pour les entreprises Algériennes et reste un domaine nouveau, qui nécessite une prise de conscience par le gouvernement.

# **BIBLIOGRAPHIE**

### Ouvrages :

1. Adjtoutah. T., « La RSE et les risques sociaux au travail : cas de 20 entreprises Tunisiennes », Thèse de Magistère, Université El Manar, Tunis, 2011, p.4
2. Amami. I et Maalej. R., « La RSE et la gouvernance des entreprises : Etude empirique dans le contexte Tunisien », Revue de management et de stratégie, (4:2), 2015, p.3
3. Anne-Catherine Husson Dans Alternatives économiques, hors-série n°20, septembre 2005, p.10
4. Antoine Faustine, Métivier Thomas : L'Éthique en Entreprise : Les Pièges à Éviter, Paris: Éditions Presses des Mines 2013, p 11.
5. Badache Farid, Leblanc Stéphanie : Les Fiches Outils de la RSE, Paris :Éditions Eyrolles 2015,p 24-25
6. Bondu. E., « Responsabilité sociale de l'entreprise, code de conduite et charte d'éthique: aspects juridiques », Mémoire de Master en Droit et Pratique des Relations de Travail, Université Panthéon Assas, Paris, 2014, p.29
7. Bonneveux. E et Saulquin. J-Y., « l'appropriation de la RSE par les dirigeants de PME. Le réseau comme vecteur de l'apprentissage managérial », Management & Avenir, 2009 (n°23)
8. BOURGUIGNON A., « Peut-on définir la performance », revue française de comptabilité, n°269, juilletaoût, 1995, P.62
9. Bowen Howard 1953 "Social Responsibilities of the businessman, New York, Harper & Brother", Page 6
10. Boyer. A et Scotto. M-J., « Gouvernance d'entreprise et responsabilité sociale au Maroc : l'évolution de l'OCP », Management & Avenir 2013/5 (N° 63), p.66
11. Brun Emilie : 100 Questions pour Comprendre et Agir : Comprendre ISO 26000, Paris : Éditions AFNOR 2011, p 04.
12. C.VERMEULEN, F.VERMULEN, Comprendre et entreprendre une démarche RSE, Edition Afnor, France, Juin 2012., P.35.
13. Capron. M et Quairel-Lanoizelée. F., « La responsabilité sociale d'entreprise », Edition la découverte, Paris, collection repères, 2007, p.13
14. CAROLL A.B, "A three-dimensional model of corporate social performance", academy of management review, Iss, 4, 1979, Pages 497 – 505.
15. Christian et Frédéric Vermeulin « comprendre et entreprendre une démarche RSE »
16. Citation de Churchill, Winston (1874-1965), homme politique britannique.
17. CorfmatDaniel,Chambault Marc :Gouvernance et Responsabilité Sociétale des PME : Une Source de Progrès pour les PME, Paris Éditeurs L'Harmattan 2017, p 23.
18. Daniel Labaronne, Emna Oueslati : « Responsabilité sociale des entreprises en Algérie Le cas d'une entreprise publique algérienne », &quot;Responsabilité sociale des entreprises en Algérie. Le cas d'une entreprise publique algérienne&quot;, Colloque international : PME maghrébines : Facteur d'intégration régionale, Université de Tlemcen, 27-28 mai (en cosignature avec Emna Gana-Oueslati), 2009. p.1
19. Daniel Labaronne, EmnaGana-Oueslati : « Analyse comparative Maroc-Tunisie du cadre institutionnel de la RSE dans les PME », revue management et avenir, 2011.N°43. Pp 103-12.
20. Djaouahdou. R et Nabti. A., « La responsabilité sociale de l'entreprise entre théorie et concrétisation pratique : cas de l'Algérie », Colloque international

- francophone, « le développement durable : débats et controverses ». Université Blaise Pascal, Clermond-Ferrand, France, 15 et 16 Décembre 2011, p.10
21. Domêguièlè-Wingoum, Yves SOME « La responsabilité sociale des organisations de micro finance : Quels critères pour une meilleure contribution de la micro finance à l'inclusion financière ? L'exemple du Burkina Faso », Mémoire de Master en études du développement, Université de Genève, 2008. p.12
  22. Dubigeon. O., « L'entreprise responsable : changement de mode ou changement de monde ? » in Ethique et développement durable : quelles responsabilités pour l'entreprise ? Sous la dir de Michel Le Net, Paris : Vetter Editions, n°16, Avril 2002, p.91.
  23. HamidiYoucef, KhelfaouiMounia : « la perception de la RSE chez les dirigeants (PME) algériennes : Quelle forme de RSE implicite ou l'explicite ? séminaire national sur le comportement des entreprises économique face aux enjeux du développement durable et de l'équité sociale. Université Kasdi Merbah d'Ouargla, 2012. p.21
  24. Houle. M., « Adaptation d'outils de responsabilité sociale face à la norme ISO 26 000 », Essai présenté au Centre Universitaire de Formation en Environnement en vue de l'obtention du grade de maître en environnement, Université de Sherbrooke, Québec, 18 janvier 2011, p.4
  25. Huet Jean-Michel, Neter Viviane : Gouvernance des organisations : Exemples sectoriels, enjeux transverses, Paris : Édition Dunod 2016, p 14.
  26. Kirby. E., « La responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise : que rôle pour le droit ? ». Essai présenté au centre universitaire de formation en environnement et développement durable en vue de l'obtention du grade de maître en environnement, Université de Sherbrooke, Novembre 2014, p.16
  27. Lacroix André, Marchildon Allison, Bégin Luc : Former à l'Éthique en Organisation : Une Approche Pragmatiste, Québec : Éditions Presses Universitaires du Québec 2017, p 38
  28. Laure LAVORATA, Marc DUPUIS : « Distribution internationale et Responsabilité sociale de l'entreprise : Proposition d'un cadre d'analyse ». XIIIème Colloque Etienne THIL sur la distribution Université de la Rochelle, 2010. p. 5
  29. Lépineux. F et al. « La RSE. La responsabilité sociale des entreprises : Théories et Pratiques », Dunod, 2ème édition, Belgique, Avril 2010, p.246
  30. Mankouri. M.I et Bendiabdellah. A., « Éthique des affaires et responsabilité sociale des entreprises : cas de l'Algérie », Algerian business performance review,
  31. Marie le BOURGE – Larrivière, Fabrice MAULEON, Schier GUILLAUME, dans Management et avenir 2009/3 (N°23), Page 187 à 198.
  32. Maugerie Salvatore : Gouvernance, Paris : Édition Dunod 2014, p 11.
  33. Mauléon Fabrice, François Silva « états des lieux de la RSE et du développement durable en France» in Management et Avenir, 2009/3 n°23, p. 24
  34. MEIER O., « Dico du manager », édition Dunod, Paris, 2009, P.155.
  35. Mhissen-M. I., « Engagement sociétal global en PME : une approche par les logiques d'action des dirigeants en Tunisie », Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université de Valenciennes et du HainautCambresis et l'école supérieure de commerce de Tunis, 2017, p.15

## Bibliographie

---

36. Michel Capron, Françoise Quairel-Lanoizelée : « la responsabilité sociale des entreprises » Edition la Découverte, 2007. Dossier réalisé par Philippe Deubel : Ressources pédagogiques pour les professeurs de sciences économiques et sociales des lycées (SES), Melchior, 2008.
37. Morice-Morand. M., « La Responsabilité Sociale des Entreprises : un concept qui s'adapte aux contextes sociaux, économiques et culturels », Mémoire de fin d'études, Institut d'études politiques, Toulouse, 2008-2013, p.48
38. Quaniaux. H., « Contraintes et opportunités de l'engagement des PME dans des démarches de responsabilité sociale », Diplôme de l'IEP, Université Lumière, Lyon, 2006-2007, p.10
39. Sandra NAIGEON DE BOER : « Responsabilité sociale : un nouvel enjeu pour les multinationales ». Institut d'études politiques, Université Paul Cézanne - Aix-Marseille III, 2010, p.8
40. SPENCE Martine, Jouhaina. Ben Boubaker-Gherib et Viviane. Ondoua-Biwolé : « Développement durable et PME : une étude exploratoire des déterminants de leur engagement », Revue internationale PME, vol. 20, n° 3-4, 2007, p. 17-42.
41. Taleb. B., « Les motivations d'engagement des entreprises dans la responsabilité sociale: le cas du secteur industriel algérien », Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université Aix-Marseille, France, le 09 Décembre 2013, p.48
42. Taoukif. F-Z., « Analyse perceptuelle des déterminants de l'engagement sociétal des entreprises Marocaines labellisées RSE », Thèse de doctorat, Université du sud Toulon-Var, France, 17 Décembre 2014, P.33.
43. Vacher Stéphan, Mathieu pierre : « perception, pratiques et discours RSE des dirigeants de PME », Réseau international sur les organisations et développement durable. 2016. p4.
44. Zerigui. M., « La contribution des ONG à la performance globale des entreprises responsables », Thèse de doctorat en science de gestion, université Paul-Valéry Montpellier 3, le 20/11/2017, p.54

### Sites Web :

1. Archives.dimed.gouv.fr
2. Belgium.be disponible :  
[https://www.belgium.be/fr/environnement/consommation\\_durable/labels\\_ecologiques/emas](https://www.belgium.be/fr/environnement/consommation_durable/labels_ecologiques/emas);
3. Disponible sur l'URL:<https://books.google.dz/books?id=ea-4nrme00AC&pg=PA68&lpg=PA68&dq=Modele+de+kang+1995&source=bl&ots=IN06US9wSu&sig=sB7oskFfBily5BAldpVqHTxHrSQ&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwjSvLHFhP7aAhVM1RQKHTfSBSIQ6AEIPDAI#v=onepage&q&f=false>,
4. <http://antheaconseils.com/principes>; ISO 26000 : Les 7 principes de la Responsabilité Sociétale.
5. <http://qualitiges.org/les-enjeux-economiques-de-la-rse>; consulté le 18/09/2023 à 13h30
6. <http://revue-rimec.org/reflexion-theorique-sur-linstrumentalisation-de-la-performance-globale>;

## Bibliographie

---

7. <http://revue-rimec.org/reflexion-theorique-sur-linstrumentalisation-de-la-performance-globale>,
8. <http://revue-rimec.org/reflexion-theorique-sur-linstrumentalisation-de-la-performance-globale/>
9. <http://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2013>
10. <http://www.cairn.info/revuemangement-et-avenir-2013-5-page-165-htm>
11. <http://www.rse-algerie.org>;
12. <https://business.lesechos.fr/entrepreneurs/gestion-finance/dossiers/10033719/tpepme-00010033719-3-comment-mettre-en-place-une-demarche-rse>;
13. [https://fr.wikipedia.org/wiki/Organisation\\_de\\_coop%C3%A9ration\\_et\\_de\\_d%C3%A9veloppement\\_%C3%A9conomiques](https://fr.wikipedia.org/wiki/Organisation_de_coop%C3%A9ration_et_de_d%C3%A9veloppement_%C3%A9conomiques),
14. <https://mtaterre.fr/dossiers/le-developpement-durable/cest-quoi-le-developpement-durable>
15. <https://www.captaincontrat.com/gestion/fiscalite/rse-enjeux-contraintes-entreprise-me-lefroy>
16. <https://www.cpmerhone.fr/conseil/rse-avantages>; consulté le 18/09/2023 à 12h
17. <https://www.eda.admin.ch> ,
18. <https://www.gereso.com/actualites/2018/01/01/charte-relationnelle-entreprise-contenu-valeur-juridique-et-bonnes-pratiques>;
19. <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/fr/socialresponsibility.pdf>;
20. <https://www.iso.org/fr/iso-26000-social-responsibility.html>
21. [https://www.researchgate.net/figure/Cartographie-des-parties-prenantes-dans-une-grande-entreprise\\_fig5\\_342352201](https://www.researchgate.net/figure/Cartographie-des-parties-prenantes-dans-une-grande-entreprise_fig5_342352201);
22. <https://www.semanticscholar.org>;
23. Label–emplitude.fr/articles/85841/piliers-rse,
24. [Tremblay](#), D-G & Rolland, D. « Responsabilité Sociale D'Entreprise et Finance Responsable: Quels Enjeux ? », édition : Presses de l'université du Québec, Canada. P69

# Annexes

## Annexes

**Tableau N°02 : Description des variables démographiques de l'échantillon**

N	Variable	Tranche	Nombre	Pourcentage
1	Age	Moins de 25 ans	-	-
		De 25 à 30 ans	-	-
		De 30 à 35 ans	1	10
		De 35 à 40 ans	1	10
		De 40 à 45 ans	2	20
		De 45 à 50 ans	2	20
		De 50 à 55 ans	3	30
		Plus de 55 ans	1	10
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>100 %</b>
2	Genre	Féminin	4	40
		Masculin	6	60
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>100 %</b>
3	La Direction	Distribution	2	20
		Personnel et moyen commun	2	20
		Finance et comptabilité	2	20
		Technique et maintenance	2	20
		Informatique	2	20
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>100%</b>

## Annexes

4	Ancienneté	De 05 à 09 ans	1	10
		De 10 à 15 ans	3	30
		De 16 à 20 ans	4	40
		De 21 à 25 ans	2	20
		Plus de 25 ans	1	10
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>100%</b>
5	Niveau d'étude	Universitaire	7	70
		Diplôme professionnel	3	30
		Moyen	-	-
		Secondaire	-	-
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>100%</b>

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N° 03 : La Responsabilité Sociale des Entreprises**

Réponses Questions	Une opportunité	Une conviction	Une contrainte	Un axe de communication
La RSE	7	2	-	1
Pourcentage	70	20	-	10

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°04 : L'engagement dans une démarche RSE**

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Oui</b>	<b>9</b>	<b>90</b>
Non	1	10
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°05 : le degré d'engagement dans la démarche RSE**

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
Intéressé par cette démarche mais peu engagé à l'heure actuelle	3	30
Proprement engagé dans une démarche RSE	5	50
Proactif en matière de RSE	2	20
Total	10	100%

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°06 : Le responsable sur la RSE**

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage (%)</b>
Département particulier	4	40
Une seule personne	6	60
Non réponses	-	-
Total	10	100%

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°07 : L'objectif de la RSE**

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
Améliorer en continu les conditions de travail	2	20
Renforcer la gouvernance de l'entreprise	5	50
Se conformer aux différentes lois et réglementations	2	20
Respect de l'environnement naturel	1	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°08 : Les PP les plus influentes de l'entreprise**

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage (%)</b>
Clients	5	50
Communautés locales	2	20
Concurrents	0	0
Fournisseurs	3	30
ONG	0	0
Salariés	0	0
Sous-traitants	0	0
Autre	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°09 : La diffusion des informations liées à l'engagement social et sociétal de l'entreprise**

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage (%)</b>
Oui	10	100
Non	<b>0</b>	<b>0</b>
Total	10	<b>100%</b>

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°10 : La participation des représentants des salariés aux réunions de la direction**

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage (%)</b>
Oui	<b>8</b>	<b>80</b>
Non	<b>2</b>	<b>20</b>
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°11 : Les outils liés à la RSE**

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage (%)</b>
Oui	10	100
Non	0	0
Total	10	100

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N° 12 : Les outils adoptés par l'entreprise NAFTAL/GPL**

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage (%)</b>
Normes	2	20
Codes de conduite	1	10
Audit social	4	40
Reporting (rapport)	2	20
Etiquetage (labels)	1	10
Investissement Socialement Responsable (ISR)	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N° 13 : Les raisons d'établissement d'un code de conduite**

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage (%)</b>
Lois et réglementations	6	60
Réclamations des salariés	2	20
Valeurs et éthique générale d'affaires	2	20
Valeurs personnelles du dirigeant	0	0
Autre	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N° 14 : L'engagement dans une norme**

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage (%)</b>
ISO 26000	<b>0</b>	<b>0</b>
ISO 14001	2	20
ISO 9001	8	80
SA 8000	0	0
OHSAS 18001	0	0
ISO 22000	0	0
Total	10	100%

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N° 16 : L'importance du développement durable en tant qu'élément essentiel pour la RSE**

Réponses	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage (%)</b>
Tout à fait d'accord	<b>8</b>	<b>80</b>
Assez d'accord	<b>2</b>	<b>20</b>
Pas d'accord	<b>0</b>	<b>0</b>
Pas du tout	<b>0</b>	<b>0</b>
Tendance des opinions	<b>Tout à fait d'accord</b>	<b>100%</b>

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N° 15 : La réduction de la consommation globale de l'énergie**

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Sensibilisation des salariés	8	80
Réunion	2	20
Affichage interne	0	0
<b>Tendance des opinions</b>	<b>Sensibilisation des salariés</b>	<b>100%</b>

Source : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N° 17 : L'utilisation des services d'acteurs locaux dans le développement durable (nettoyage, Réunions, Affichage interne)**

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Oui	8	80
Non	0	0
Je ne sais pas	2	20
<b>Tendance des opinions</b>	Oui	<b>100</b>

Source : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N° 18 : La mise en œuvre des éco gestes**

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Oui	9	90
Non	0	0
Ne sais pas	1	10
<b>Tendance des opinions</b>	<b>Oui</b>	<b>100</b>

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N° 19 : Exemples des éco gestes mis en œuvre**

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Protection de l'environnement	3	30
Avoir un comportement éco citoyen	1	10
Economiser l'énergie (eau, électricité)	6	60
Consommer de façon éco responsable	0	0
<b>Tendance des opinions</b>	Economiser l'énergie (eau, électricité)	<b>100</b>

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°20 : La contribution de l'entreprise dans des activités de mécénat, de sponsoring d'association ou d'actions humanitaires**

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Oui	6	60
Non	-	-
Ne sais pas	4	40
<b>Tendance des opinions</b>	Oui	100

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°21 : La considération de la gouvernance d'entreprise**

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Oui	3	30
Non	2	20
Ne sais pas	6	50
<b>Tendance des opinions</b>	Oui	100

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°22 : La formalisation d'une politique déontologique (code éthique, code de conduite)**

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Oui	4	40
Non	1	10
Ne sais pas	5	50
<b>Tendance des opinions</b>	Oui	<b>100</b>

Source : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°23 : L'importance de l'éthique pour développer une démarche RSE**

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Oui	2	20
Non	-	-
Ne sais pas	8	80
<b>Tendance des opinions</b>	Oui	<b>100</b>

Source : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°24 : La possession d'une charte éthique**

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Oui	7	70
Non	2	20
Ne sais pas	1	10
<b>Tendance des opinions</b>	Oui	<b>100</b>

Source : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°25 : La signature d'une charte éthique**

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Oui lors de l'embauche	2	20
Oui suite aux mises à jour de la charte éthique	5	50
Non	3	30
<b>Tendance des opinions</b>	Oui suite aux mises à jour de la charte éthique	<b>100</b>

Source : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°26 : La prise en compte des questions liées à la gouvernance par la direction**

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Très importante	6	60
Importante	4	40
Peu importante	-	-
Pas du tout	-	-
<b>Tendance des opinions</b>	Très importante	<b>100</b>

Source : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°27 : Les mesures prises par NAFTA/GPL pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre**

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Utilisation de technologies plus propres	6	60
Investissement dans les énergies renouvelables	4	40
Compensation carbone	-	-
Aucune mesure spécifique	-	-
<b>Total</b>	10	100

Source : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°28 : Gestion de la sécurité au sein de NAFTA/GPL**

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Formation régulière sur les procédures de sécurité	4	40
Mise en place de plans d'urgence	2	20
Engagement envers les normes internationales	4	40
Aucune politique spécifique	-	-
<b>Total</b>	10	100

Source : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

## Annexes

**Tableau N°29** : La transparence et la responsabilité envers les parties prenantes au sein de NAFTAL/GPL

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Rapport réguliers sur les performances RSE	4	40
Consultation des parties prenantes dans la prise de décision	2	20
Mise en place de mécanismes de réclamation	4	40
Aucune initiative spécifique	-	-
<b>Total</b>	10	100

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°30** : Gestion des risques environnementaux associés aux activités de NAFTAL/GPL

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Mise en place de mesures de prévention des fuites et des déversements	4	40
Surveillance régulière de l'impact environnemental	6	60
Utilisation de technologies respectueuses de l'environnement	-	-
Aucune politique spécifique	-	-
<b>Total</b>	10	100

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

## Annexes

**Tableau N°31 : La diversité et l'inclusion de NAFTA/GPL**

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Politique de recrutement favorisant la diversité	-	-
Programmes de sensibilisation et de formation sur l'inclusion	6	60
Mesures pour promouvoir l'égalité des chances	4	40
Aucune initiative spécifique	-	-
<b>Total</b>	10	100

**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Tableau N°32: L'engagement de NAFTA/GPL envers ses fournisseurs**

Réponses	Nombre	Pourcentage (%)
Evaluation régulière des pratiques sociales et environnementales des fournisseurs	-	-
Promotion de relations commerciales éthiques et durables	9	90
Soutiens aux fournisseurs locaux et responsables	1	10
Aucun engagement spécifique	-	-
<b>Total</b>	10	100

**Source :** réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

## Annexes

**Tableau N°33** : L'efficacité énergétique dans les opérations de NAFTAL/GPL

<b>Réponses</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage (%)</b>
Utilisation de technologies et de procédés économes en énergie	-	-
Sensibilisation et formation des employés à l'efficacité énergétique	<b>9</b>	<b>90</b>
Mise en œuvre de politique de gestion de l'énergie	<b>1</b>	<b>10</b>
Aucune initiative spécifique	-	-
<b>Total</b>	10	100

**Source** : réalisé à l'aide des résultats recueillis par notre enquête de terrain

**Les produits commercialisés par le district GPL de Tizi-Ouzou**



**Les différentes bouteilles de gaz GPL**

NAFTAL mise à disposition du consommateur les produits butane et propane dans des bouteilles en bon état et de différents poids :



**Bouteille de 03 KG de gaz (B03) appelée également « bouteille de camping»**

**Bouteille de 06 KG de gaz à robinet (B06)**



**Bouteille de 13 KG de gaz (B13)**



**Bouteille propane de 11kg**



**Bouteille de 35 KG de gaz (P35) appelée également « tube P/35 »**

**ANNEXE : Les différentes utilisation du GPL**

**1- Utilisations du GPL dans le transport**



**SIRGHAZ GPL/C**



**Utilisation du GPL comme carburant (GPLC)** Les GPL sont utilisés également comme carburant efficace pour les véhicules, les bateaux de plaisance, les chariots élévateurs. ... ; car ils préservent les performances du véhicule et peuvent réduire l'usure du moteur.

## 2- Utilisations du GPL dans la cuisine



### Utilisation domestique de GPL

Les consommateurs ont la possibilité généralement de choisir une cuisinière ou un four fonctionnant au butane ou propane (GPL), au gaz naturel ou à l'électricité.

### 3- Utilisations du GPL dans le chauffage



#### 4- Utilisations du GPL dans l'industrie



**Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou**

**Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences  
de Gestion Département des Sciences de Gestion**

**Master Management stratégique**

## **Annexe : Le Questionnaire**

Le présent questionnaire s'inscrit dans le cadre d'un travail universitaire de master, encadré par Mr MADOUCHE, et intitulé «**Quelles sont les différentes pratiques de la RSE adoptées au sein de l'entreprise NAFTAL district GPL** ».

Ce travail vise à mettre en évidence le concept de la RSE au niveau de l'entreprise.

A cet effet, je sollicite votre attention afin de répondre aux questions ci-dessous, ainsi je vous informe que les résultats ne feront aucun objet de publication en l'état seulement s'inscrivent dans un cadre d'une recherche académique.

Je vous remercie davantage pour votre collaboration et votre aide qui me sera très précieuse.

**MAZED Lydia**

## Axe (1) : La description de l'échantillon

### 1. Age

- Moins de 25 ans
- De 25 à 30 ans
- De 30 à 35 ans
- De 35 à 40 ans
- De 40 à 45 ans
- De 45 à 50 ans
- De 50 à 55 ans
- Plus de 55 ans

### 2. Genre

- Féminin
- Masculin

### 3. La Direction

- Distribution
- Finance et comptabilité
- Technique et maintenance
- Personnel et moyens communs
- Informatique

### 4. L'Ancienneté

- De 05 à 09 ans
- De 10 à 15 ans
- De 16 à 20 ans
- De 21 à 25 ans
- Plus de 25 ans

### 5. Niveau d'étude

- Universitaire
- Diplôme Professionnel
- Moyen
- Secondaire

## Axe (2) : Perception de la responsabilité sociale des entreprises

La responsabilité sociale des entreprises signifie qu'une entreprise doit non seulement se soucier de sa rentabilité et de sa croissance, mais aussi de ses impacts environnementaux et sociaux. Elle doit aussi être plus attentive aux préoccupations de ses acteurs : clients, fournisseurs, actionnaires...

1. D'après vous, la Responsabilité Sociale des Entreprises est :

Une opportunité

Une conviction

Une contrainte

Un axe de communication

2. Pensez-vous que votre entreprise est engagée dans une démarche RSE ?

Oui  Non

3. Quel est le degré de votre engagement dans cette démarche ?

- Intéressé par la RSE mais peu engagé à l'heure actuelle

- Proprement Engagé dans une démarche RSE

- Proactif en matière de RSE (Anticiper les actions)

4. Qui s'occupe de la responsabilité sociale des entreprises dans votre entreprise ?

- Un département particulier (personnel, finance et comptabilité, distribution)

- Une seule personne

- Autres (veuillez préciser) : .....

5. Selon votre entreprise, l'application de la responsabilité sociale des entreprises a pour objectif de :

- Améliorer en continu les conditions de travail

- Renforcer la gouvernance de l'entreprise

- Se conformer aux différentes lois et réglementations

- Respect de l'environnement naturel

**a). Relations avec les parties prenantes et outils pratiques**

1. Parmi les acteurs suivants lesquels pour vous représentent les parties prenantes les plus influentes pour votre entreprise

Clients  Communautés locales   
Concurrents  Fournisseurs   
ONG (organisations non gouvernementales)   
Salariés  Sous-traitants   
Autre .....

2. Vos parties prenantes sont-elles bien informées de votre engagement social et sociétal ?

Oui  Non   
-Si oui, à travers quoi :  
Site internet  Conférences   
Rapport (reporting)  Autre (précisez) .....

3. Des représentants des salariés assistent-ils aux réunions de la direction ?

Oui  Non

4. Disposez-vous d'outils pouvant vous aider dans une démarche RSE ?

Oui  Non   
- Quels sont ceux évoqués ci-dessous qui sont adoptés par votre entreprise :  
Reporting (rapport)  Codes de conduite   
Audit social  Etiquetage (labels)   
Normes  Investissement socialement responsable (ISR)   
Autre .....

5. Si vous disposez d'un code de conduite, vous l'avez établi à la base de :

Valeurs personnelles du dirigeant   
Valeurs et éthique générale d'affaires

Lois et réglementations

Réclamations des salariés

Autre (précisez).....

6. Si vous êtes engagé dans un processus de normalisation quel type de norme(s) disposez-vous ?

ISO 26000 (lignes directrices relatives à la RSE)

ISO 9001 (management de la qualité)

ISO 14001 (système de management environnemental)

ISO 22000 (sécurité des denrées alimentaires)

OHSAS 18001 (management de la santé et de la sécurité au travail)

SA 8000 (droit des travailleurs)

Autre .....

### b). Le développement durable

1. D'après vous est ce que votre entreprise donne de l'importance au développement durable comme élément essentiel pour la RSE ?

Tout à fait d'accord  Assez d'accord

Pas d'accord  Pas du tout

2. Comment vous réduisez la consommation globale d'énergie?

Sensibilisation des salariés  Réunions  Affichage interne

3. Employez-vous ou utilisez-vous les services d'acteurs locaux dans le développement durable (nettoyage, restauration, transport, ...) ?

Oui  Non  je ne sais pas

4. Avez-vous mis en œuvre des éco gestes ?

Si oui, citez des exemples misent en œuvre (Voici les exemples) :

La protection de l'environnement

Avoir un comportement éco citoyen

Economiser l'énergie (Eau, électricité...)

Consommer de façon responsable

5. Est-ce que votre entreprise contribue telle dans des activités de mécénat, de sponsoring d'association ou d'actions humanitaires ?

Oui  Non  Ne sais pas

**c). la gouvernance d'entreprise et l'éthique :**

1. D'après vous la gouvernance d'entreprise est-elle considérée comme action de type sociétale au sein de votre entreprise ?

Oui  Non  Ne sais pas

2. Avez-vous formalisé une politique déontologique (Code Ethique, Code de conduite, etc.) ?

Oui  Non  Ne sais pas

3. Votre entreprise considère telle l'éthique comme élément important pour développer une démarche RSE ?

Oui  Non  Ne sais pas

4. Savez-vous si votre entreprise procède une charte éthique ?

Oui  Non  Ne sais pas

5. Avez-vous signé cette charte éthique ?

Oui, lors de votre embauche

Oui, suite aux mises à jours successives de la charte éthique

Non

6. Comment la direction porte-t-elle les questions liées à la gouvernance ?

Très importante

Importante

Peu importante

Pas du tout

### **Axe (3). L'analyse des pratiques RSE de NAFTAL GPL :**

1. Quelles mesures Naftal/GPL a-t-elle prises pour réduire les émissions de gaz à effet de serre ?
  - a) Utilisation de technologies plus propres
  - b) Investissement dans les énergies renouvelables
  - c) Compensation carbone
  - d) Aucune mesure spécifique
  
2. Comment Naftal/GPL gère-t-elle la sécurité des employés et des communautés environnantes ?
  - a) Formation régulière sur les procédures de sécurité
  - b) Mise en place de plans d'urgence
  - c) Engagement envers les normes internationales
  - d) Aucune politique spécifique
  
3. Comment Naftal/GPL favorise-t-elle la transparence et la responsabilité envers ses parties prenantes ?
  - a) Rapport réguliers sur les performances RSE
  - b) Consultation des parties prenantes dans la prise de décision
  - c) Mise en place de mécanismes de réclamation
  - d) Aucune initiative spécifique
  
4. Comment Naftal/GPL gère-t-elle les risques environnementaux associés à ses activités ?
  - a) Mise en place de mesures de prévention des fuites et des déversements
  - b) Surveillance régulière de l'impact environnemental
  - c) Utilisation de technologies respectueuses de l'environnement
  - d) Aucune politique spécifique
  
5. Comment Naftal/GPL encourage-t-elle la diversité et l'inclusion au sein du personnel ?
  - a) Politique de recrutement favorisant la diversité
  - b) Programmes de sensibilisation et de formation sur l'inclusion

- c) Mesures pour promouvoir l'égalité des chances
  - d) Aucune initiative spécifique
7. Comment Naftal/GPL s'engage-t-elle envers la responsabilité sociale envers ses fournisseurs ?
- a) Evaluation régulière des pratiques sociales et environnementales des fournisseurs
  - b) Promotion de relations commerciales éthiques et durables
  - c) Soutiens aux fournisseurs locaux et responsables
  - d) Aucun engagement spécifique
8. Comment Naftal/GPL encourage-t-elle l'efficacité énergétique dans ses opérations ?
- a) Utilisations de technologies et de procédés économes en énergie
  - b) Sensibilisation et formation des employés à l'efficacité énergétique
  - c) Mise en œuvre de politique de gestion de l'énergie
  - d) Aucune initiative spécifique

**Merci pour votre collaboration.**

# TABLE DES MATIERES

Remerciement

Dédicaces

Sommaire

Liste des figures

Introduction Générale ..... 1

## Partie Théorique

### Chapitre I : Le cadre théorique et conceptuel de la RSE

Introduction ..... 7

Section 1 : Le concept de la RSE /DD et partie prenantes ..... 8

1.1. La genèse et l'évolution de la RSE ..... 8

1.2. Définition et concept de base ..... 10

1.2.1. Les définitions d'ordre académique ..... 11

1.2.1.1. Davis (1960) ..... 11

1.2.1.2. Pour Allouche et al (2004) ..... 11

1.2.1.3. Capron et Quairel-Lanoizelée (2010) ..... 11

1.2.1.4. Selon HOWARD BOWEN ..... 12

1.2.1.5. Selon MILTON FRIEDMAN ..... 12

1.2.1.6. Selon CAROLL ..... 12

1.2.1.7. Pour Wood (1991) ..... 14

1.2.1.8. Pesqueux (2010) ..... 14

1.2.1.9. Kang (1995) ..... 15

1.2.2. Les définitions d'ordre institutionnel ..... 16

## Table des matières

---

1.2.2.1.	La commission européenne dans son livre vert en 2001	16
1.2.2.2.	L'organisation internationale de normalisation (ISO)	17
1.2.2.3.	L'organisation de coopération et de développement économique(OCDE)	17
1.2.2.4.	La Commission européenne propose en octobre 2011	18
1.3.	Autres concepts de la RSE	19
1.3.1.	Développement durable	19
1.3.1.1.	Objectifs du Développement Durable	20
1.3.2.	Parties prenantes (Stakeholders)	21
1.3.3.	La gouvernance d'entreprise	23
1.3.4.	L'éthique de l'entreprise	24
1.3.5.	La performance sociale de l'entreprise (PSE)	25
1.3.6.	La performance globale de l'entreprise	25
1.4.	Les fondements théoriques de la RSE	28
1.4.1.	La théorie économique néoclassique	28
1.4.2.	La théorie d'agence	29
1.4.3.	La théorie du contrat social	29
1.4.4.	La théorie des parties prenantes	30
1.4.5.	La théorie de la légitimité	31
1.4.6.	La théorie du leadership stratégique	32
1.4.7.	La théorie néo-institutionnelle	32
1.4.8.	La théorie de la dépense à l'égard des ressources	32
1.5.	Les piliers et enjeux de la RSE pour l'entreprise	33
1.5.1.	Les trois piliers de la RSE	33
1.5.1.1.	Le pilier environnemental	33
1.5.1.2.	Le pilier social	33
1.5.1.3.	Le pilier économique	33
1.5.2.	Les enjeux de la RSE	34
1.5.2.1.	Les enjeux écologiques	34
1.5.2.2.	Les enjeux sociaux et sociétaux	34
1.5.2.3.	Les enjeux économiques	35
1.5.2.4.	Les enjeux stratégiques	35
1.5.3.	Les objectifs et les avantages de la RSE	35
1.5.3.1.	Les objectifs de la RSE	35
1.5.3.2.	Les avantages de la RSE	36

## Table des matières

---

Section 2 : Les outils de la RSE et sa démarche dans l'entreprise .....	40
2.1. Les codes de conduite .....	40
2.1.1. Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationale (1976) .....	41
2.1.2. L'Organisation internationale du travail (OIT) .....	41
2.1.3. Le Pacte Mondial de l'Organisation des Nations Unies (ONU) .....	41
2.2. Les normes .....	42
2.2.1. L'Organisation Internationale de Normalisation (ISO) .....	42
2.2.1.1. Redevabilité .....	43
2.2.1.2. Transparence .....	43
2.2.1.3. Comportement éthique .....	43
2.2.1.4. Reconnaissance des intérêts des parties prenantes .....	43
2.2.1.5. Respect du principe de légalité .....	43
2.2.1.6. Prise en compte des normes internationales de comportement .....	43
2.2.1.7. Respect des droits de l'Homme .....	43
2.2.2. La norme EMAS .....	44
2.2.3. AA 1000 .....	44
2.2.4. SA 8000 .....	44
2.2.5. OHSAS 18001 .....	45
2.3. L'audit social .....	45
2.4. Le reporting .....	45
2.5. L'investissement socialement responsable (ISR) .....	46
2.6. Les labels .....	46
2.7. Les chartes relationnelles .....	47
2.8. La mise en œuvre d'une démarche RSE .....	48
Conclusion .....	49

## Chapitre II : Le cadre méthodologique de recherche

Introduction .....	51
Section 1 : Terrain de recherche : NAFTAL/GPL Tizi-Ouzou .....	52
1.1.Présentation de l'entreprise NAFTAL .....	52
1.2.Historique .....	54
1.3.L'organigramme .....	56
1.4.Missions principales .....	57
1.5.Principales tâches et responsabilités de NAFTAL .....	58
1.6.Le gaz pétrole liquéfié (GPL) .....	58
1.6.1. Définition .....	58
1.6.2. Origine du GPL .....	59
1.6.3. Caractéristique du GPL .....	59
1.6.4. Situation Internationale de GPL .....	60
1.6.5. Utilisation du GPL .....	60
1.7.Présentation de la branche GPL .....	62
1.7.1. Mission de la branche GPL .....	62
1.7.2. Présentation du district GPL de Tizi-Ouzou (Tala Athmane) .....	64
1.7.3. Les produits commercialisés par le district GPL de Tizi-Ouzou .....	64
1.7.4. Les missions du District GPL « Tizi-Ouzou » .....	68
Section 2 : Présentation de la méthodologie de recherche adoptée .....	69
2.1.Présentation de la méthodologie de recherche .....	69
2.2.Objectif de la recherche .....	69
2.3.La structure et le contenu du questionnaire .....	70
2.3.1. Le contenu du questionnaire .....	70
2.3.2. La structure du questionnaire .....	70
2.3.2.1. Des questions fermées .....	70
2.3.2.2. Les questions fermées à choix unique .....	70
2.3.2.3. Les questions fermées à choix multiples .....	70

## Table des matières

---

2.4.Le déroulement de l'enquête .....	71
2.5.La collecte de données .....	71
Conclusion .....	72

## Partie Pratique

### Chapitre III : Résultat de la recherche

Section 1 : Présentation et interprétation des résultats de l'enquête .....	76
1.1.Présentation et analyse de l'enquête .....	76
1.1.1. Axe (1) : Description des variables démographiques de l'échantillon .....	76
1.1.2. Axe (2) : Perception de la Responsabilité Sociale des Entreprises RSE .....	81
1.1.2.1. Relations de l'entreprise avec les parties prenantes et outils pratiques .....	86
1.1.2.2. Le développement durable .....	93
1.1.2.3. La gouvernance de l'entreprise et l'éthique .....	99
1.1.3. Axe (3) : Les pratiques RSE de NAFTAL/GPL .....	105
Section 2 : Analyse et discussion des résultats du questionnaire .....	115
2.1.Les résultats de l'enquête .....	115
2.2.Discussion des résultats de l'enquête .....	116
2.3.Les Limites .....	117
2.4.Les Perspectives .....	118
Conclusion .....	119
Conclusion Générale .....	121
Bibliographie	

# Table des matières

---

Annexes

Table des matières

Résumé

## Résumé

La responsabilité sociale des entreprises (RSE) est un concept complexe qui repose sur deux grands fondements : un fondement économique, qui considère que la RSE est une réponse aux attentes des parties prenantes, et un fondement éthique, qui considère que la RSE est une obligation morale pour l'entreprise.

La démarche RSE d'une entreprise se compose de plusieurs étapes : la définition d'une politique RSE, la mise en place d'un plan d'action, la mise en œuvre des actions et le suivi et l'évaluation. Il existe de nombreux outils pour aider les entreprises à mettre en place une démarche RSE efficace.

L'entreprise Naftal/GPL Tizi-ouzou est une filiale de la société nationale Naftal, chargée de la distribution du GPL en Algérie. L'entreprise a été créée en 2001 et compte aujourd'hui un réseau de plus de 100 stations-service réparties sur l'ensemble de la wilaya de Tizi-Ouzou.

L'objectif d'une étude menée auprès de l'entreprise Naftal/GPL Tizi-ouzou est de comprendre la notion de RSE au sein de l'entreprise et de connaître la perception de cette dernière par ses dirigeants. L'étude se concentre sur les trois dimensions de la RSE : économique, sociale et environnementale.

Les résultats de l'étude montrent que les responsables de l'entreprise NAFTAL/GPL sont bien conscients de la notion de RSE. Ils considèrent la RSE comme une opportunité pour l'entreprise et une conviction permettant son développement.

Cependant, l'enquête a également révélé que la RSE est peu appliquée au niveau de l'entreprise. En particulier, l'entreprise ne prend pas en compte les questions liées à l'éthique.

Les résultats de l'enquête sont encourageants, car ils montrent que les responsables de NAFTAL/GPL sont conscients de l'importance de la RSE. Cependant, il est important que l'entreprise passe à l'action pour mettre en œuvre une démarche RSE plus complète et plus ambitieuse.

## **Abstract**

Corporate social responsibility (CSR) is a complex concept that rests on two pillars: an economic pillar, which considers CSR as a response to the expectations of stakeholders, and an ethical pillar, which considers CSR as a moral obligation for the company.

The CSR approach of a company consists of several steps: defining a CSR policy, implementing an action plan, implementing the actions, and monitoring and evaluation. There are many tools to help companies implement an effective CSR approach.

Naftal/GPL Tizi-ouzou is a subsidiary of the national company Naftal, responsible for the distribution of LPG in Algeria. The company was founded in 2001 and currently has a network of over 100 service stations throughout the wilaya of Tizi-Ouzou.

The objective of a study conducted with the company Naftal/GPL Tizi-ouzou is to understand the concept of CSR within the company and to know the perception of the latter by its managers. The study focuses on the three dimensions of CSR: economic, social, and environmental.

The results of the study show that the managers of the NAFTAL/GPL company are well aware of the concept of CSR. They consider CSR as an opportunity for the company and a conviction that allows its development.

However, the survey also revealed that CSR is poorly implemented at the company level. In particular, the company does not take into account ethical issues.

The results of the survey are encouraging, as they show that the managers of NAFTAL/GPL are aware of the importance of CSR. However, it is important for the company to take action to implement a more comprehensive and ambitious CSR approach.