

La Performance Sociétale comme mesure de la Responsabilité Sociétale des Entreprises au Maroc

Social Performance as a measure of Corporate Social Responsibility in Morocco

DINIA Mohammed

Enseignant chercheur

FJES Rabat-Souissi

Université Mohammed V Rabat - Maroc

Laboratoire d'Analyse Economique et Modélisation, Maroc

m.dinia@um5s.net.ma

LOUIZI Khadija

Doctorante

FJES Rabat-Souissi

Université Mohammed V Rabat - Maroc

Laboratoire d'Analyse Economique et Modélisation, Maroc

khadija.louizi@um5s.net.ma

Date de soumission : 21/11/2020

Date d'acceptation : 29/03/2021

Pour citer cet article :

Dinia. M & Louizi. K (2021) « La Performance Sociétale comme mesure de la Responsabilité Sociétale des Entreprises au Maroc », Revue du contrôle, de la comptabilité et de l'audit « Volume 4 : numéro 2 » pp : 339-353.

Résumé

L'engagement des entreprises marocaines sur le chemin de la Responsabilité Sociale des Entreprises et l'application de ses pratiques dans les domaines sociaux et environnementaux s'est accompagné par un nouveau concept qui est la Performance Sociale des Entreprises. L'intérêt que nous portons ici est la prise en compte de la performance sociétale lors de la mesure de la performance globale de l'entreprise. Théoriquement, la Performance, notamment celle sociétale est largement traitée par de nombreux théoriciens en la liant à la RSE. Empiriquement, cette recherche s'est basée sur l'analyse que mène le groupe Vigeo Eiris pour éclairer la performance sociétale (sociale et environnementale) des entreprises labélisées RSE. Cet article a pour objectif principal d'étudier la performance sociale comme indice de calcul de la responsabilité sociale pour le cas du Maroc, notamment les grandes entreprises labélisée RSE. Une nation où la publication des rapports sociaux et environnementaux est très restreinte, en comparaison avec les autres pays émergents.

Mots clés : Performance Sociétale de l'Entreprise ; Responsabilité Sociétale de l'Entreprise ; Maroc ; Développement durable ; Mesure

Abstract

The commitment of Moroccan companies on the path of Corporate Social Responsibility and the application of its practices in the social and environmental fields has been accompanied by a new concept which is Corporate Social Performance. Our interest here is to take societal performance into account when measuring the company's overall performance. Theoretically, performance, in particular societal performance, is largely treated by many theorists by linking it to CSR. Empirically, this research was based on the analysis carried out by the Vigeo Eiris group to shed light on the societal (social and environmental) performance of CSR-labelled companies. The main objective of this article is to study social performance as an index for calculating social responsibility in the case of Morocco, in particular the large companies labelled CSR. A nation where the publication of social and environmental relations is very limited, in comparison with other emerging countries.

Keywords : Corporate Social Performance ; Corporate Social Responsibility ; Morocco ; Sustainable Development ; Measure

Acronymes :

AA : Accountability (redevabilité) et Audit

CGEM : Confédération Générale des Entreprises Marocaines

DD : Développement Durable

ESG : Economique, Sociale et Gouvernance

OCDE : Organisation de Coopération et de Développement Economiques

PME : Petite et Moyenne Entreprise

PSE : Performance Sociétale de l'Entreprise

RSE : Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

SS : Sensibilité Sociale

SH : Stakeholders

VE : Vigeo Eiris

Introduction

A l'ère du développement durable, la prise en considération des dimensions économiques, sociales et environnementales par les gouvernements des pays émergents est devenue un besoin urgent. Afin de gérer les risques liés à ces dimensions, le monde des affaires a assisté à l'apparition d'un nouveau concept connu sous le nom de la Responsabilité Sociétale de l'entreprise (RSE) touchant l'aspect environnemental aussi tant que celui social.

La RSE a été traduite par un nouveau concept opérationnel qui est la performance sociétale des entreprises (PSE). Un terme qui décline les principes et pratiques de la RSE en indicateurs mesurables et quantitatifs. Premièrement, elle reflète l'image du bon management des relations entre les parties prenantes (SH). De plus, il faut savoir que le concept de la RSE a engendré plusieurs débats théoriques sur ses principes et ses différentes pratiques avec de nombreux modèles de mesures (Carroll, Wartick et Cochran et enfin Wood).

A l'instar des autres pays émergents, le Maroc s'est distingué dernièrement par la mise en place de nombreuses réformes touchant plusieurs champs d'action, à savoir le code du travail et le droit de l'environnement. Accompagné par la charte de la CGEM relative à la RSE, les entreprises marocaines commencent récemment à prendre en considération les actions de la RSE. En 2005, vienne l'installation de la filiale Vigeo Eiris Maroc pour évaluer la performance des entreprises labélisées RSE par la CGEM. Une évaluation basée sur les rapports annuels publiés et les enquêtes de terrain.

Cet article étudie la performance sociétale en tant qu'indicateur de mesure de la RSE pour le cas du Maroc. Un pays où, la divulgation des informations sociales et environnementales au public est extrêmement limitée et très timide, par rapport aux autres pays de son périmètre.

Dans ce cadre, le groupe VE mène une analyse tous les deux ans pour évaluer les entreprises marocaines en termes de RSE. Dans son rapport de notation des Top Performers de 2018, VE a mis le point sur la reddition de l'information et l'évolution du niveau de pratique par domaine de RSE.

Qu'est-ce que la PSE et quels sont ses modèles de mesure ? Quel rapport entre PSE et RSE ? Et Comment mesurer la Performance Sociale d'une entreprise ?

Pour répondre à ces questions, nous allons répartir ce travail en trois parties. La première sera dédiée à la définition et les modèles de la performance sociale. La deuxième dessinera le passage entre la RSE et la PSE. La troisième sera consacrée à l'analyse descriptive de la performance de 15 entreprises marocaines en RSE par VE.

1. Cadre conceptuel de la recherche :

1.1. Définition du concept de la PSE :

La performance sociétale de l'entreprise (PSE) est un concept intimement lié à la responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Du fait de l'absence d'une définition directe et précise, la PSE a été déterminé par la majorité des théoriciens comme « *the underlying interaction among the principles of social responsibility, the process of social responsiveness, and the policies developed to address social issues* »¹, c'est-à-dire l'interaction sous-jacente entre les principes de la responsabilité sociale, le processus de réactivité sociale et les politiques développées pour faire face aux problèmes sociaux.

La PSE peut être aperçue, selon Wood, comme une traduction évaluable des principes de la RSE dans la gestion des entreprises. Sachant que la normalisation AA 1000 de performance sociale s'adresse à la responsabilité sociale et éthique, elle dessine un cadre référentiel de base où l'organisation ou l'entreprise peut déterminer ses propres buts et valeurs en termes de performance sociale et éthique.

Le passage de la RSE de 1950 à 2000 a traversé trois périodes phares, dont la dernière a été orienté vers la PSE, la figure ci-dessous montre l'évolution de ce concept.

Figure 1 : La construction théorique de la RSE²



Source : Gond et Igalens, 2008

¹ Wood, D.J. (1991). « Corporate social performance revisited. University of Pittsburgh». p3.

² Bouanani El Idrissi J. (2019). « Les pratiques de la responsabilité sociétale de l'entreprise au Maroc : étude exploratoire sur les entreprises labellisées RSE par la confédération générale des entreprises du Maroc (CGEM) » Revue Internationale du Marketing et Management Stratégique, Volume 1, N°2. P169.

1.2. Les principaux modèles théoriques explicatifs de la PSE :

Les travaux initiaux effectués sur la PSE ont été dirigés par Carroll en 1979 qui a proposé le premier modèle traitant ce concept. Dans son modèle, Carroll définit la performance sociale de l'entreprise comme étant l'interférence et l'accouplement de trois dimensions : les principes de la RSE avec ses quatre dimensions (économiques, légales, éthiques et discrétionnaires), la façon de les appliquer par l'entreprise (sensibilité sociale) et ses valeurs sociétales.

En 1985, Wartick et Cochran donnent de l'ampleur à l'approche de Carroll et accentuent la spécificité que représente la PSE comme produit de l'interaction des principes de la RSE, le processus de sensibilité sociale (SS) et les politiques dédiées à l'irradiation des problèmes sociaux. Ils n'oublient pas de s'opposer au courant disant que la RSE est une vision fondatrice des relations entre les entreprises et institutions, et celles au sein de la société dans sa globalité, et confirment qu'il s'agit d'une approche microéconomique du rapport de l'entreprise avec son environnement.

Dans le but de clarifier le concept de la PSE, Wood vient en 1991 pour intégrer des aspects mesurables. Selon elle, les philosophies offertes par Carroll ne portent aucunement une projection sur le processus interne de la responsabilité sociale. Pour se faire, Wood apporte à travers un modèle de PSE qu'elle propose, de réelles suites dans l'éclairage des principes suivant trois niveaux (institutionnelles, organisationnelles et individuelles) et trois chemins (l'évaluation et l'analyse de l'environnement, la gestion des parties prenantes, la gestion des enjeux sociaux).

En Complément des travaux précédents, Clarkson (1995) affirme la capacité à mener et à satisfaire les diverses parties prenantes (stakeholders) de l'entreprise que représente la PSE. Le modèle détermine des difficultés spécifiques pour chacune des principales classes des parties prenantes (propriétaires/actionnaires, concurrents, employés, fournisseurs et consommateurs).

1.3. Développement du modèle de référence adopté : Modèle de Wood

Selon Wood, la PSE est « Une configuration organisationnelle de principes de responsabilité sociétale, de processus de sensibilité sociétale et de programmes, de politiques et de résultats

observables qui sont liés aux relations sociétales de l'entreprise ». Cependant, la PSE se compose de trois repères :

- Les principes de la RSE sur les plans : institutionnel (légitimité), organisationnel (responsabilité publique) et individuel (discrétion managériale) ;
- Le processus de SS contient : l'évaluation et l'analyse de l'environnement, le management des stakeholders (SH) et le management des problèmes sociaux ;
- Les résultats de l'attitude sociétal de l'entreprise intègre : les impacts, les programmes et les politiques de la société.

Wood présente les principes de la PSE dans trois cadres :

Principe institutionnel (légitimité) : la PSE se pose garante de l'accès à la légitimation, de son point de vu l'entreprise est une institution sociale qui est obliger d'opère dans un cadre adéquat au profit de la société.

Principe organisationnel (responsabilité publique) : les entreprises ne sont pas responsables de la misère du monde, mais seulement des externalités de proximité situées dans leurs champs d'intervention.

Principe individuel (discrétion managériale) : la traduction des convictions managériales par la PSE en impliquant les managers et leurs valeurs, dans une démarche non pas volontaire mais souple à leurs profondes convictions.

2. La performance en RSE :

2.1. Les pratiques de la RSE adoptées par les entreprises marocaines labellisées par la CGEM :

A l'instar des autres pays en développement, la RSE est devenue au Maroc une obligation à prendre en considération par les managers marocains. En effet, les travaux académiques en est à un niveau basic.

En 2005, l'agence leader de l'audit et du rating en RSE, Vigeo Eiris a mené un sondage à la veille de l'agencement des intégrales d'investissement. Dans un échantillon de 1000 entreprises interrogées, seules les réponses de 125 entreprises ont été exploitables ce qui montre l'existence de freins (économiques, sociétale et socio culturels).

Suivant les réponses recueillies des questionnements menés, il s'est avéré que la majorité des entreprises enquêtées s'intéressent aux trois divers et complémentaires volets de la RSE à savoir le Social, l'Environnement et la Gouvernance.

Au niveau social, il est important de distinguer entre deux volets d'investissement social, interne au profit de l'entreprise et externe ou civique au service de la société civile.

D'après l'ensemble des entreprises de l'échantillon, *l'investissement en interne* se fonde sur : le respect des droits de l'Homme, des intérêts des clients et l'engagement de l'entreprise vis-à-vis de ses fournisseurs à travers le développement de leurs relations à long terme, d'une part. D'autre part, les entreprises veillent sur la sécurité de leurs collaborateurs sur les lieux du travail. Ainsi que l'assurance de conditions de travail appropriées, à travers des formations diversifiées afin de promouvoir les compétences des salariés et les inciter à offrir leur maximum en termes de production.

Concernant *l'investissement externe ou sociétal*, peu importe leur secteur d'activité, les entreprises marocaines, opèrent en deux volets : le premier c'est l'octroi d'aide financière, matérielle ou en humaine à une partie pour soutenir une œuvre d'intérêt public. Et le deuxième, se présente en l'installation d'infrastructures par la promotion de l'éducation et l'accès aux services de base. Le but de cette politique sociétale est de satisfaire les besoins préliminaires des populations (la santé, l'éducation, l'énergie, la croissance économique et la formation).

Au niveau de l'environnement, il est vrai que les entreprises du secteur industriel y investissent le plus. Mais cela ne veut pas dire que les autres entreprises ne fassent pas des soucis de la préservation de l'environnement, l'exemple des banques et des centres en délocalisation.

Les entreprises marocaines mènent des investissements comme :

- La normalisation ISO 14 001 de la gestion environnementale ;
- La préservation de la biodiversité et des ressources naturelles et le recyclage des déchets ;
- La minimisation de l'utilisation des énergies renouvelables ;
- La réduction des émissions des gaz à effet de serre et les bruits des usines.

Au niveau de la gouvernance, la cotation en bourse de certaines entreprises montre déjà la transparence et la fiabilité de publication des différents états de synthèses. De plus, elles s'engagent pour protéger les droits des actionnaires en améliorant leur rentabilité. Or, les autres entreprises suivent des principes de l'OCDE de bonne gouvernance, en assurant la stabilité d'une équipe dirigeante et une politique de rémunération ayant des intérêts à long moyen et court terme.

2.2. L'instauration de la mesure de la PSE :

Plusieurs organisations du milieu associatif, financier et religieux exerçant l'audit social sont apparues en vue de répondre à la demande croissante d'évaluation de la PSE, celles-ci s'inspirent des modèles existants. Agences d'évaluation, instituts de recherche ou gestionnaires de fonds, leur objectif fondamental est l'analyser des pratiques de PSE. La notation effectuée émane d'une analyse réalisée sur la base des rapports publiés de l'entreprise elle-même, de ses actionnaires et de ses filiales. Cette notation, indépendamment des sources officielles, se fait à l'aide d'enquêtes de terrain et d'estimations à la fois sur l'entreprise et ses filiales, ses fournisseurs et ses clients. L'une des agences les plus réputées dans la notation et l'audit sociale Vigeo Eiris, qui donnent plus d'attention aux aspects des parties prenantes de l'entreprise. Ces agences prennent en considération l'impact des indicateurs de performance sur l'homme et l'environnement, sans exclure les entreprises productrices d'arme, d'énergie nucléaire ou celles fabricatrices du tabac. Le groupe Vigeo se base sur six facteurs d'analyse à savoir, les droits humains, les normes internationales du travail, les relations clients et fournisseurs, la santé, la sécurité, l'environnement, et enfin, le gouvernement d'entreprise. Ce processus d'analyse est orienté vers l'évaluation des scores d'entreprises du même secteur, aussi que les parties prenantes. Les données offertes par VE constituent une mesure fiable de la PSE, du fait de la multiplicité de leurs critères et leur transparence méthodologique qui font preuve de rigueur. Cela implique la prise en compte de la RSE dans la performance sociétale, sans nier qu'il est important de vérifier la pertinence des informations utilisées pour évaluer ces critères.

2.3. Les limites de la mesure de PSE :

Certes, les dispositifs de l'évaluation de la PSE sont multidimensionnels et exhaustifs, mais est ce qu'ils sont totalement objectifs ?

Sur le plan de l'implication du personnel, la grande majorité des individus ne maîtrisent pas l'ensemble des paramètres influençant leur performance.

Sur le plan de l'environnement, les indices de pollution sont limités et n'impliquent pas toutes les dimensions de la RSE.

La désignation d'une entreprise comme socialement responsable dépend de la nature et de la composition de la cible enquêtée. Toutefois, les mesures fondées sur l'analyse des rapports publiés par les entreprises peuvent être biaisées compte tenu de leur contenu. En effet, tout dépend des sources et des moyens d'évaluation de la PSE. Or, comment parler de mesure de la PSE, au moment où les données qualitatives relèvent des ressources humaines ? Pour se faire, il faut adopter des comportements organisationnels en incitant les Hommes à contribuer à cette performance sociale. La récompense financière est une forte motivation, aussi tant pour les individus à atteindre l'objectif que pour les entreprises à réaliser une rentabilité à long terme.

3. Analyse de la performance de 15 entreprises marocaines en RSE par Vigeo Eiris VE :

3.1. Les domaines d'analyse de la performance adoptés par VE :

L'agence VE élabore une évaluation tous les deux ans pour désigner les entreprises marocaines performantes en RSE, en se basant sur les thèmes suivants :

- *Définition de la stratégie environnementale* : quatre entreprises (BMCE BOA, Managem, LafargeHolcim Maroc, SMI) sont alignées avec des scores supérieurs à 80% avec les meilleurs niveaux observés à l'international ;
- *Amélioration continue des conditions et du contenu du dialogue social* : BMCE BOA atteint 86% pour l'entreprise la plus avancée ;
- *Offre de produits et services verts* : le score de la BCP, la BMCE BOA et la BMCI s'élèvent à 81% ;
- *Maîtrise de la consommation d'énergie et réduction des émissions polluantes* : BMCE BOA, IAM, SMI décrochent 81% comme le score le plus élevé ;
- *Respect des droits humains fondamentaux et prévention des atteintes à ces droits* : avec un score de 81%, la BMCE BOA, IAM et Total Maroc sont plus performante ;

- *Sécurité du produit* : la Cosumar, LafargeHolcim Maroc et Oulmès se désignent avec un score maximum de 81% ;
- *Efficacité des dispositifs d'audits et de contrôles internes* : 79% est le score atteint par la BMCE BOA, la BMCI et IAM ;
- *Prévention des discriminations et promotion de l'égalité entre les genres et à l'égard des catégories vulnérables* : Attijariwafa Bank, BMCE et IAM atteignent 77% des scores avancés ;
- *Respect de la liberté syndicale et du droit de négociation collective* : avec un score de 76%, IAM, LafargeHolcim Maroc et Wafa Assurance sont déclarées performantes.

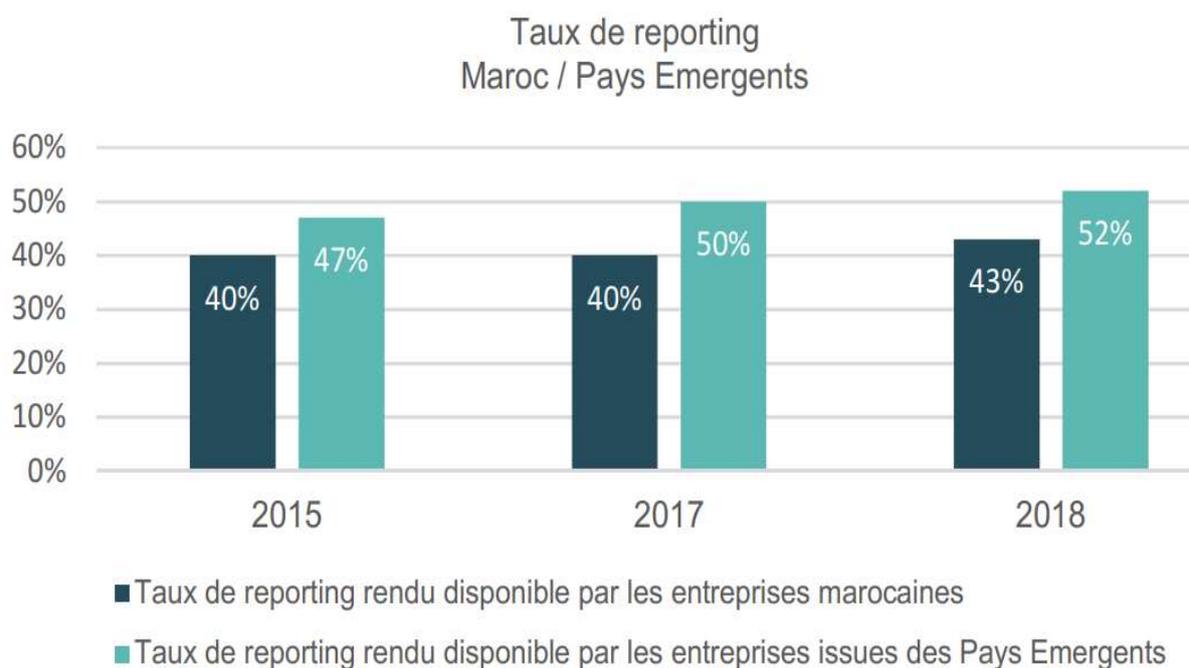
3.2. Mesure de la reddition de l'information sur la RSE :

Selon l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux (AMMC), les principes de reporting ESG à respecter pour un meilleur impact sont :

- La fiabilité de l'information est assurée par la maîtrise du processus de production, collecte, traitement et présentation de celle-ci ;
- La clarté signifie que l'information doit être compréhensible, aussi que ses concepts ambigus ou techniques ;
- L'équilibre entre aspects positifs et négatifs de la performance de l'organisation pour mieux apprécier sa performance globale ;
- La comparabilité doit être possible entre informations du même secteur et avec les entreprises paires ;
- La matérialité et l'exhaustivité de l'information publiée permettent une appréciation juste et générale de la performance de l'entreprise ;
- La ponctualité de la publication des informations ESG selon une fréquence régulière et connue des parties prenantes et à temps.

Cependant, sur la base des principes susmentionnés, l'agence d'évaluation VE présente les parts de reddition de l'information par les entreprises marocaines sur la RSE au niveau du graphique ci-après :

Figure 2 : Reddition de l'information sur la RSE



Source : Communiqué de presse de (VE) du 27 septembre 2018 « Top Performers RSE 2018 au Maroc »

Suivant la notation de VE, 43% des entreprises marocaines ont publiées des rapports sur leurs activités en 2018 contre 52% des entreprises des pays émergents. Le Maroc montre par cela une progression vis-à-vis de l'application et le respect des principes de la RSE en 2018 par rapport aux années précédentes.

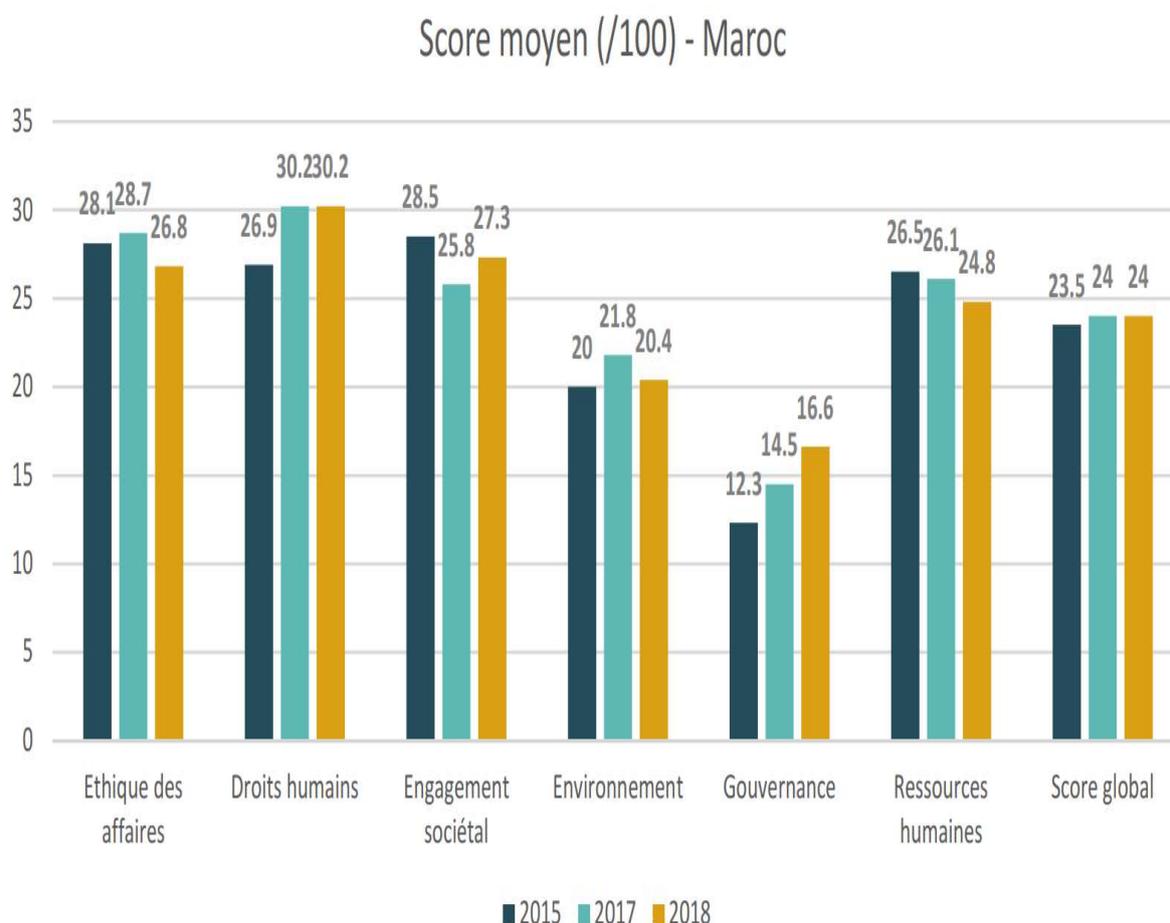
3.3. Mesure de l'évolution des scores de l'univers Maroc par domaines de RSE :

La tendance mondiale de la RSE n'est toujours pas populaire au Maroc, puisque les principes de celle-ci ne font pas partie des *décisions d'investissements*. Les fondements Economique, Sociales et de Gouvernance (ESG) sont rarement considérés par les parties prenantes, sauf quelques-uns.

Selon VE, l'application des pratiques de la RSE au Maroc reste très timide, seules les grandes entreprises se positionne en « *best in class* ». *Si jamais le tissu économique marocain ne disposait que de PME, la situation changerait relativement à la dynamique du marché.*

Au détriment de la timidité des entreprises marocaines, en se référant aux chiffres d'affaires marocains, la progression reste très limitée en termes de fondements ESG relatifs à la RSE (voir graphique ci-dessous).

Figure 3 : Evolution des scores de l'univers Maroc par domaine de RSE



Source : Communiqué de presse de (VE) du 27 septembre 2018 « Top Performers RSE 2018 au Maroc »

L'évolution des scores des entreprises marocaines par domaine par domaine de RSE montre l'importance donnée par celles-ci aux droits humains et l'engagement sociétal qui s'élèvent à des taux successifs de 30.2% et 27.3% en 2018.

En contrepartie, cette analyse met le point sur les lacunes des domaines de l'environnement et la gouvernance représentées par des taux respectivement de 20.4% et 16.6% pour la même année. Ceci est dû au manque d'information enregistré dans ces domaines.

Conclusion

L'objectif fondamental de ce travail était de faire une projection sur le rapport entre la Responsabilité Sociétale de l'entreprise et la Performance sociétale dans le cadre du Maroc. Pour se faire, il a été primordial de se projeter sur les fondements de la RSE et les relier aux modèles de la PSE, de façon à mesurer cette dernière.

Les résultats soustraits de cette recherche mènent à dire que la PSE est évaluée via les rapports annuels à dimension sociale, où les actionnaires demeurent plus favorisés. Du fait, que ces rapports illustrent plus au moins la performance sociale d'une entreprise. La primordiale limite de ce travail était liée au manque d'informations détaillées sur les entreprises marocaines en termes d'opération aux domaines de la RSE. Le manque d'informations complètes laisse à penser que les entreprises essaient de cacher leurs lacunes dans leurs pratiques de la RSE.

Les entreprises évaluées par le groupe de notation VE, en tant que Top Performers en RSE, nous pousse à constater que l'implication du Maroc à préoccupations majeures à dimensions sociales et environnementales reste très timide. L'analyse effectuée sur la base des résultats de l'évaluation VE à donner naissance à certains taux qui expliquent les atouts aussi que les faiblesses des entreprises marocaines labélisées RSE, notamment les PME. En effet, ces taux démontrent ce qui suit :

- Les entreprises qui publient des rapports annuels sont moins que la moitié ;
- Les entreprises s'intéressent plus aux droits humains et l'engagement sociétal ;
- Les lacunes des domaines de l'environnement et la gouvernance sont très larges.

Si les entreprises faisant objet d'évaluation, même en étant cotées en bourses ont besoin d'accompagnement, *qu'en est-il alors, des PME qui constituent la grande partie du tissu économique marocain ?*

Si nous nous basons sur les principes des modèles de performance, la bonne question à poser, *est ce que les entreprises évaluées sont performantes ?*

Pour réaliser la performance sociale en bonne et due forme, *quelles pistes doivent suivre les entreprises intéressées ?*

BIBLIOGRAPHIE

Bouanani El Idrissi J. (2019). « Les pratiques de la responsabilité sociétale de l'entreprise au Maroc : étude exploratoire sur les entreprises labellisées RSE par la confédération générale des entreprises du Maroc (CGEM) » Revue Internationale du Marketing et Management Stratégique, Volume 1, N°2.

Carrol, A. (1979). « A three dimensional conceptual model of corporate performance» Academy of Management Review, p.497-505.

Gond, J-P. (2003). « Performance sociétale de l'entreprise & apprentissage organisationnel : vers un modèle d'apprentissage sociétal de l'entreprise ? ».

Taoufik, F. (2014). « Analyse perceptuelle des déterminants de l'engagement sociétal des entreprises marocaines labellisées RSE de la performance au développement durable - cas du Maroc » Meknès, Maroc.

Wood, D.J. (1991). « Corporate social performance revisited. University of Pittsburgh».

AMMC (2017). « Guide sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises et le reporting ESG » Document soumis à consultation.

CGEM (2011). « Responsabilité sociale de l'entreprise : des idées et des actes, Label RSE de la CGEM » guide d'information.

VE (2018). « Top Performers RSE 2018 au Maroc » Communiqué de presse de (VE).