

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement Supérieur et de la
Recherche Scientifique



Ecole Nationale Supérieure de Management
Koléa

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجمنت
القليعة

MEMOIRE DE MASTER

Présentation en vue de l'obtention d'un Master académique en spécialité :
ENTREPRENARIAT ET MANAGEMENT DE PROJET

Impact des pratiques internes de la RSE sur la performance sociale

Cas : CNEP Banque

Élaboré par :

GOURARI Mohamed Redha

Sous la direction de:

Dr. BELIMANE Wissam

Année universitaire

2022/2023

RESUME

Dans notre étude nous examinons l'influence de cinq pratiques internes de la RSE, à savoir la relation de travail, le dialogue social, la formation et le développement, l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, ainsi que la santé et la sécurité au travail sur la performance sociale de la banque. Pour mener cette recherche, nous avons adopté une approche quantitative afin d'évaluer ces pratiques internes de la RSE ainsi que la performance sociale. Des questionnaires structurés ont été utilisés pour collecter des données auprès du personnel de la CNEP Banque. Les résultats obtenus révèlent l'existence d'effets significatifs de la relation de travail, du dialogue social et du développement des compétences sur la performance sociale. Ces résultats mettent en évidence l'importance cruciale de ces variables pour favoriser un environnement de travail propice à une performance sociale optimale. En revanche, aucune corrélation significative n'a été observée entre les variables relatives à l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, ainsi qu'à la santé et à la sécurité au travail, et la performance sociale.

Mots clés : les pratique interne du RSE, la performance social, CNEP banque

ABSTRACT

In our study, we examine the influence of five internal CSR practices, namely work relationship, social dialogue, training and development, work-life balance, and health and safety at work, on the social performance of the bank. To conduct this research, we adopted a quantitative approach to assess these internal CSR practices and social performance. Structured questionnaires were used to collect data from the employees of CNEP Bank. The obtained results reveal the presence of significant effects of work relationship, social dialogue, and skill development on social performance. These findings highlight the crucial importance of these variables in fostering a work environment conducive to optimal social performance. However, no significant correlation was observed between variables related to work-life balance, health and safety at work, and social performance.

Keyword: Internal practices of CSR, social performance, CNEP Bank.

ملخص

في دراستنا، نحن ندرس تأثير خمس ممارسات داخلية للمسؤولية الاجتماعية للشركات، وهي علاقة العمل، والحوار الاجتماعي، والتدريب والتطوير، وتوازن الحياة العملية والشخصية، بالإضافة إلى الصحة والسلامة في العمل، على الأداء الاجتماعي للبنك. لتنفيذ هذا البحث، اعتمدنا نهجًا كمياً لتقييم هذه الممارسات الداخلية للمسؤولية الاجتماعية للشركات وكذلك الأداء الاجتماعي. تم استخدام استبيانات منظمة لجمع البيانات من موظفي بنك CNEP. أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها وجود تأثيرات معنوية لعلاقة العمل والحوار الاجتماعي وتطوير المهارات على الأداء الاجتماعي. تسلط هذه النتائج الضوء على الأهمية الحاسمة لهذه المتغيرات في تعزيز بيئة عمل ملائمة لتحقيق أداء اجتماعي مثلى. ومع ذلك، لم يتم رصد أي ارتباط معنوي بين المتغيرات المتعلقة بتوازن الحياة العملية والشخصية، وكذلك الصحة والسلامة في العمل، والأداء الاجتماعي.

الكلمة المفتاحية: الممارسات الداخلية للمسؤولية الاجتماعية للشركات، الأداء الاجتماعي، بنك CNEP

REMERCIEMENTS

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude envers Dieu tout puissant pour sa patience et sa volonté qui m'ont accompagné tout au long de ce projet de fin d'études, et m'ont permis de le mener à bien.

*Un immense merci s'adresse également à mes chers parents **Amar et Yamina**, qui ont consenti d'innombrables sacrifices, m'ont comblé d'amour, de tendresse, de soutien et ont formulé des prières pour moi durant mes études. Je souhaite également exprimer ma reconnaissance envers ma sœur **Hiba** pour son amour et son soutien moral.*

Ma famille dans son ensemble mérite mes remerciements pour son soutien infaillible tout au long de mon parcours universitaire.

*Je souhaite adresser mes sincères remerciements au Dr. **BELIMANE** Wissam, ainsi qu'à l'ensemble du personnel de la CNEP Banque, pour leur contribution précieuse. Je tiens également à remercier toutes les personnes qui, par leurs paroles, leurs écrits, leurs conseils et leurs critiques, ont éclairé mes réflexions, accepté de me rencontrer et ont répondu à mes questions lors de mes recherches. Leur expertise et leur disponibilité ont été d'une importance capitale.*

Enfin, je souhaite exprimer ma gratitude envers mes amis qui m'ont accompagné(e) tout au long de ce parcours. Leur amitié sincère, leur soutien indéfectible et leurs encouragements ont été des piliers essentiels dans la réalisation de ce projet. Je tiens à remercier spécialement [Haroune , Yassine , Khalil , Walid , Amine, Mahidine, Mohamed, Chaker, Youcef, Zerrouki, djihad ,khaled, Samer, Mehdi, Liza, Abir, kheira, Maroua , Amira , toutes les Emps] pour leur présence constante et leur soutien moral sans faille.

SOMMAIRE

RESUME	I
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 01 : LA RESPONSABILITE SOCIALE ET LA PERFORMANCE SOCIALE DES ENTREPRISES : CADRE THEORIQUE	8
Section 01 : Revue de littérature.....	9
Section 02 : Cadre conceptuel	18
CHAPITRE 02 : CADRE ORGANISATIONNEL ET METHODOLOGIE.....	37
Section 01 : cadre organisationnelle.....	38
Section 02 : méthodologie de recherche.....	45
CHAPITRE 3 : ANALYSE DES RESULTATS ET DISCUSSION	59
Section 01 : Résultats	60
Section 02: Discussion du résultat.....	77
CONCLUSION	79

LISTE DES ABREVIATIONS

- (CED) : Le Conseil Économique pour le Développement
- (DS) : dialogue social
- (FD) : formation et développement
- (IABS) : l'Association internationale des entreprises et de la société
- (ISR) : Investissement socialement responsable**
- (RSE) : la responsabilité sociale des entreprises
- (PSE) : performance sociale d'entreprise
- (PME) : la performance des petites et moyennes entreprises
- (RT) : relation du travail
- (SPA) : Société par action
- (SST) : santé et sécurité au travail
- (VPVP) : équilibre entre la vie personnelle et la vie Professionnal

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Les mesures de la performance sociale des entreprises	35
Tableau 2 : développement des hypothèses.....	46
Tableau 3 : Statistiques de fiabilité (RT).....	48
Tableau 4: Statistiques de fiabilité (vpvp).....	48
Tableau 5: Statistiques de fiabilité (DS).....	49
Tableau 6: Statistiques de fiabilité (SST)	49
Tableau 7: Statistiques de fiabilité (FD).....	50
Tableau 8: Statistiques de fiabilité (PF)	50
Tableau 9: tableaux des items.....	52
Tableau 10 : Profil des répondants.	60
Tableau 11 : Statistiques descriptives.....	61
Tableau 12: l'échelle de Likert de cinq points	62
Tableau 13: l'échelle de Likert de cinq points	62
Tableau 14: Les statistiques descriptives de la performance social	63
Tableau 15: Les statistiques descriptives dialogue social	64
Tableau 16: Les statistiques descriptives formation et développement	65
Tableau 17: Les statistiques descriptives de la relation du travail	66
Tableau 18: Les statistiques descriptives santé et sécurité au travail	67
Tableau 19: Les statistiques descriptives équilibre entre vie personnelle et vie Professional	69
Tableau 20: régression linéaire multiple	74
Tableau 21: ANOVA.....	74
Tableau 22: Récapitulatif de la régression linéaire multiple	75
Tableau 23: vérification des hypothèses du départ.....	76

LISTE DES FIGURES

Figure 1: Le modèle triple concentrique de la responsabilité sociale des entreprises	20
Figure 2: LA PERFORMANCE GLOBALE	31
Figure 3 : Le logo de la CNEP Banque	44
Figure 4 : profile des répondants (genre).....	60
Figure 5: profile des répondants (Age).....	61

INTRODUCTION

La responsabilité sociale des entreprises (RSE) est devenue un sujet d'une importance cruciale dans le monde des affaires et de la finance. Les entreprises sont de plus en plus soumises à des pressions pour adopter des pratiques durables et socialement responsables, qui prennent en compte les impacts économiques, sociaux et environnementaux de leurs activités. Dans ce contexte, l'étude de l'impact des pratiques internes de la RSE sur la performance sociale des entreprises, en particulier dans le secteur bancaire, revêt une grande pertinence.

La RSE est "une pratique commerciale ouverte et transparente basée sur des valeurs éthiques et le respect des employés, des communautés et de l'environnement, contribuant au succès durable de l'organisation". (Nelson & Prescott, 2008)

La qualité de la relation entre les employés et leurs superviseurs influence directement la satisfaction au travail et l'engagement des employés. Une relation de travail basée sur la confiance, le respect et le soutien mutuel favorise un fort engagement des employés, ce qui se traduit par une performance accrue au niveau individuel et organisationnel. (Wayne, 2007)

La santé et la sécurité au travail sont des préoccupations fondamentales pour la performance sociale des banques. Des mesures de prévention des risques professionnels, des conditions de travail sûres et des programmes de bien-être contribuent à la satisfaction, à la santé et à la productivité des employés. (Nielsen & Abildgaard, 2013) Met en évidence l'importance de la santé et de la sécurité au travail pour la satisfaction au travail et la performance des employés. Ils sont soulignés que le rôle actif des employés dans la gestion de leur propre santé et sécurité au travail, à travers des pratiques telles que l'adaptation de leur travail en fonction de leurs besoins et de leurs compétences.

L'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle est un aspect crucial de la performance sociale des banques. Il est de plus en plus reconnu que les employés qui parviennent à concilier leurs responsabilités professionnelles et leurs engagements personnels bénéficient d'une meilleure satisfaction au travail, d'un bien-être accru et d'une productivité améliorée. (Greenhaus & Allen, 2011) Confirme l'impact positif de politiques de conciliation travail-vie personnelle telles que les horaires flexibles, le télétravail et les congés parentaux sur la satisfaction au travail et la qualité de vie des employés. Cette recherche met en évidence l'importance pour les banques d'adopter des pratiques et des

politiques qui favorisent un équilibre sain entre la vie personnelle et la vie professionnelle, contribuant ainsi à une performance sociale optimale.

Le dialogue social joue un rôle crucial dans la promotion d'une performance sociale optimale au sein des banques. Il représente un processus de communication et de négociation entre les employés, la direction et les différentes parties prenantes de l'organisation. Le dialogue social permet de favoriser la participation des employés dans la prise de décisions, d'améliorer les conditions de travail, de résoudre les conflits et de promouvoir des relations professionnelles harmonieuses. (Baccaro, 2017) Soulignent l'importance pour les banques d'établir des mécanismes de dialogue social efficaces, tels que des comités de concertation, des négociations collectives et des canaux de communication ouverts, afin de favoriser une performance sociale équilibrée et durable.

Les programmes de formation bien conçus et adaptés aux besoins des employés peuvent accroître leur productivité, leur satisfaction au travail et leur engagement envers l'organisation. Il est donc essentiel pour les banques de mettre en place des initiatives de formation et de développement efficaces, en se concentrant sur l'acquisition de compétences clés, le renforcement des capacités et l'évolution professionnelle des employés, afin de favoriser une performance sociale durable et compétitive. (Noe, Hollenbeck, Gerhart, & Wright, 2017)

Dans notre étude, nous posons l'hypothèse qu'il existe des relations entre la pratique interne de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) et la performance sociale. Pour examiner cette relation, nous avons formulé plusieurs hypothèses spécifiques. Tout d'abord, nous supposons que les relations de travail ont un impact positif sur la performance sociale. De plus, nous postulons que l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle influence positivement la performance financière. De même, nous soutenons que le dialogue social et formation et développement jouent un rôle positif dans la performance sociale. Enfin, nous considérons que la santé et la sécurité au travail ont une influence positive sur la performance sociale. Ces hypothèses seront explorées plus en détail dans le deuxième chapitre de notre recherche.

L'approche épistémologique :

Le positivisme : Le positivisme est une approche épistémologique qui soutient que la seule façon d'obtenir des connaissances valides passe par l'observation, la mesure et la vérification empiriques. Il met l'accent sur des faits concrets et vérifiables, rejetant les spéculations métaphysiques et les théories invérifiables. Le positivisme tente d'expliquer les phénomènes en identifiant les lois causales universelles et les lois qui régissent le monde. (Hollis & Smith, 2014)

À l'aide de méthodes empiriques, les chercheurs ont pu recueillir des données spécifiques sur les pratiques de RSE mises en œuvre par les banques, telles que les politiques de gestion des ressources humaines, les programmes de formation et de développement des employés, les initiatives de diversité et l'inclusion, entre autres. Ces données peuvent être obtenues au moyen de questionnaires, d'entrevues ou d'analyses documentaires.

Les chercheurs peuvent ensuite analyser les données collectées pour évaluer l'impact de ces pratiques internes de RSE sur la performance sociale de la banque. Par exemple, il peut examiner si ces pratiques améliorent le bien-être des employés, réduisent les conflits internes, augmentent la satisfaction des clients ou augmentent les contributions aux communautés locales.

Une approche empirique peut s'appuyer sur des données quantitatives et vérifiables pour mesurer l'impact réel des pratiques internes de RSE sur la performance sociale des banques. Cela permet d'obtenir des résultats concrets et objectifs qui renforcent la validité scientifique de l'article.

Cependant, il est important de noter que d'autres approches épistémologiques peuvent également être utilisées en fonction des objectifs et de la nature de la recherche. Par exemple, des approches interprétatives ou constructivistes peuvent être utilisées pour explorer les perceptions subjectives des employés ou des parties prenantes et les expériences des pratiques internes de RSE.

Problématique

Objectifs de recherche

La responsabilité sociale des entreprises (RSE) suscite de plus en plus d'intérêt dans le monde des affaires contemporain. De nombreuses études portant sur la RSE se concentrent sur les entreprises manufacturières ou industrielles, en examinant leurs activités de RSE externes à partir des perspectives des parties prenantes externes. Toutefois, les banques demeurent largement négligées en ce qui concerne la responsabilité sociale interne des entreprises (IRSE). Les employés représentent les actifs les plus précieux et essentiels de toute organisation commerciale, pour cela L'objectif de notre étude est d'analyser l'impact des pratiques internes de responsabilité sociale des entreprises (RSE) sur la performance sociale au sein de la banque CNEP, en se concentrant spécifiquement sur cinq pratiques : la relation professionnelle, le dialogue social, la formation et le développement, l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, ainsi que la santé et la sécurité au travail. Nous visons à évaluer l'influence de ces pratiques sur la performance sociale afin de mieux comprendre leur importance pour favoriser un environnement de travail propice à une performance sociale optimale.

Question de recherche :

Afin de parvenir aux objectifs définis précédemment et en tenant compte du contexte exposé, nous formulons le problème comme suit :

Quelle est l'impact des pratiques interne du RSE sur la performance sociale au sien de la CNEP banque ?

À partir de cette question principale, se dégagent les questions secondaires qui orienteront notre travail de recherche :

- Quelle est l'impact de la relation de travail sur la performance sociale ?
- Quelle est l'impact du formation et développement sur la performance sociale ?
- Quelle est l'impact de l'Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle sur la performance sociale ?
- Quelle est l'impact Santé et sécurité au travail sur la performance sociale ?
- Quelle est l'impact du dialogue social sur la performance sociale ?

Pertinence de l'étude

Pertinence théorique

Cette étude et notre humble travail de recherche sont les résultats d'une réflexion approfondie et d'une observation attentive des pratiques internes en matière de RSE. Nous pensons que ce sujet est très pertinent et d'actualité, et notre sélection n'est pas aléatoire. Nous croyons fermement qu'il peut apporter aux entreprises une valeur théorique et de gestion considérable.

D'un point de vue théorique, il est important de souligner le manque substantiel d'études, de travaux de recherche concernant l'impact des pratiques internes de la RSE sur la performance sociale, en particulier dans le secteur bancaire. Avec l'émergence de la finance durable, il devient de plus en plus pertinent pour les banques de s'engager dans des pratiques internes de RSE. Cette lacune théorique constitue une motivation solide pour explorer ce phénomène en profondeur et combler ce vide de connaissances.

Pertinence managériale :

Les résultats de cette étude fourniront des recommandations précieuses aux responsables de la banque pour une meilleure compréhension de l'importance d'intégrer les pratiques internes de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE). Ces pratiques offrent des avantages stratégiques considérables en renforçant la réputation, en attirant et en fidélisant la clientèle, en améliorant les relations avec les parties prenantes et en favorisant une culture d'entreprise positive. De plus, la RSE permet aux banques de gérer les risques sociaux et environnementaux, d'attirer et de retenir les talents, de renforcer l'engagement des parties prenantes, et de construire une réputation solide et une image de marque positive. En intégrant ces pratiques, les banques peuvent ainsi garantir leur succès à long terme dans un environnement économique dynamique.

Méthodologie

Dans le cadre de notre étude, nous avons examiné l'incidence des pratiques internes de responsabilité sociale des entreprises (RSE) sur la performance sociale au sein de la banque CNEP. Notre analyse s'est concentrée sur cinq pratiques spécifiques : la relation professionnelle, le dialogue social, la formation et le développement, l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, ainsi que la santé et la sécurité au travail. Pour évaluer

ces pratiques internes de la RSE et leur influence sur la performance sociale, Nous avons adopté une approche quantitative basée sur la méthodologie de l'étude de référence (Mavis, Zheng, Gabriel, Seth, & Michelle, 2021) en raison de sa précision et de sa fiabilité dans l'obtention de résultats. Pour recueillir les données nécessaires, nous avons utilisé des questionnaires structurés auprès du personnel de la banque CNEP. Les résultats obtenus ont mis en évidence des effets significatifs de la relation professionnelle, du dialogue social et du développement des compétences sur la performance sociale. Ces résultats soulignent l'importance cruciale de ces variables pour favoriser un environnement de travail propice à une performance sociale optimale. Toutefois, aucune corrélation significative n'a été observée entre les variables relatives à l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, ainsi qu'à la santé et à la sécurité au travail, et la performance sociale.

Structure du mémoire

Afin de développer notre sujet de recherche et d'apporter des réponses aux différentes questions, nous avons structuré notre travail en une introduction générale, problématique, trois chapitres et une conclusion générale. Voici leur présentation détaillée :

- **L'introduction** expose le contexte et l'intérêt du thème de manière générale. Elle énonce également les objectifs de la recherche et identifie la question de recherche. Dans cette partie, nous introduisons le modèle de recherche basé sur la littérature existante et ses principaux composants, tout en formulant les hypothèses de recherche.
- **Problématique** évoque les points suivants : objectif de recherche, les questions de recherche, Pertinence de l'étude et la structure du mémoire
- **Le chapitre I** se concentre sur la revue de littérature et le cadre conceptuel. Il présente les études antérieures et définit les concepts clés de la recherche.
- **Le chapitre II** aborde le cadre méthodologique et organisationnel, divisé en deux sections : La première section, présente l'organisme d'accueil, en fournissant des informations sur son fonctionnement et son rôle dans l'étude. La deuxième section, intitulée "Méthodologie de recherche", décrit en détail la méthode de travail et de collecte des données
- **Le chapitre III** présente les résultats de l'étude empirique, suivi d'une discussion approfondie de ces résultats en les comparant à ceux de la revue de littérature.

**CHAPITRE 01 : LA RESPONSABILITE
SOCIALE ET LA PERFORMANCE
SOCIALE DES ENTREPRISES :
CADRE THEORIQUE**

Le présent chapitre présentera dans un premier temps la revue de la littérature pertinente sera présentée afin de fournir une vue d'ensemble des recherches antérieures et des conclusions existantes sur le thème de l'impact des pratiques internes de responsabilité sociale sur la performance sociale des entreprises, puis définira dans un second temps les principaux concepts mobilisés tout au long de notre étude

Section 01 : Revue de littérature

L'impact de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) sur la performance des entreprises est un sujet important dans la gestion des entreprises. De nombreuses études ont été menées au fil des ans pour comprendre le rôle et l'impact de la responsabilité sociale des entreprises sur la performance des entreprises. Cette revue de la littérature examine cette relation et discute des études similaires à la nôtre.

Selon (DIENE, DIENG, DRAME, & FALL, 2015) la signification de la performance est complexe et difficile à définir en raison de ses nombreuses méthodes. Selon Yvon Pesqueux, la performance peut être vue comme un « attracteur étrange » capable d'absorber de multiples concepts tels que la compétitivité économique, la rentabilité financière, l'efficacité organisationnelle et les dimensions sociales. Le mot "performance" est dérivé du verbe anglais "to perform", qui lui-même vient de l'ancien français "performer". Il concerne à la fois la réalisation d'un processus ou d'une tâche et son résultat, ainsi que le succès qui lui est associé.

Dans le management des entreprises, le succès est essentiel pour assurer la survie et la pérennité d'une organisation et pour renforcer son avantage concurrentiel en période de concurrence accrue, de mondialisation et d'internationalisation des marchés. Ainsi, selon (Issor, 2017), la performance d'une entreprise peut être définie comme le niveau d'atteinte des résultats par rapport à l'effort et aux moyens employés. Par conséquent, la notion de performance est basée sur le concept d'efficience et d'efficacité.

Depuis que Bowen l'a mentionné pour la première fois en 1953 dans son livre « Social Responsibilities of the Businessman », le concept de responsabilité sociale des entreprises (RSE) a émergé à travers de nombreuses définitions. L'une des définitions proposées dans le livre vert de la Commission européenne de 2001 est largement utilisée par certains chercheurs. Selon cette définition, « la RSE se réfère à la décision volontaire des entreprises de contribuer à l'amélioration de la société et de l'environnement, et à la

responsabilité envers les employés ainsi que toutes les parties prenantes ayant un impact sur le succès de l'entreprise ». (Morad & Abdelaziz, 2018)

Selon (Alexander, V. Lins, Roth, & Hannes . F . Wagner, 2018), la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) est devenue une stratégie importante pour les entreprises qui cherchent à créer des perspectives favorables à long terme. Elle leur permet de répondre aux besoins et attentes en constante évolution de la société, d'allouer des ressources pour résoudre les problèmes sociaux, de s'engager moralement dans des activités responsables, de renforcer leurs ressources humaines et leur capital intellectuel, ainsi que d'assurer leur réputation et leur sécurité. En examinant l'impact de l'innovation organisationnelle et de la performance sociale sur la croissance durable à long terme et l'avantage concurrentiel de l'entreprise, il a été conclu que la RSE est importante pour atteindre ces objectifs.

L'article de (Abdelmotaleb & K. Saha, 2018) s'est concentré sur les liens entre la responsabilité sociale des entreprises (RSE), la motivation au service public et le comportement de citoyenneté organisationnelle dans le secteur public. (Abdelmotaleb & K. Saha, 2018) ont cherché à déterminer comment la RSE peut influencer positivement la motivation des employés à servir le public et leur comportement de citoyenneté organisationnelle dans les organisations publiques. Pour ce faire, les chercheurs ont mené une étude quantitative auprès d'un échantillon d'employés travaillant dans des banques du secteur public en Égypte, qui ont rempli un questionnaire structuré portant sur les perceptions de la RSE et la motivation au service public. Ils ont évalué le comportement de citoyenneté organisationnelle des employés ayant répondu au questionnaire. Les résultats de l'étude ont montré que les perceptions des employés de la RSE interne et externe ont eu une influence positive sur le développement de leur désir de servir le public. De plus, la motivation au service public a partiellement médié la relation entre les perceptions de la RSE interne et le comportement de citoyenneté organisationnelle des employés, et a entièrement médié la relation entre les perceptions de la RSE externe et le comportement de citoyenneté organisationnelle.

Dans un autre article, (Keshara Manindri & Lokuwaduge, 2019) ont fait une analyse critique de la littérature existante sur la responsabilité sociale des entreprises (RSE) en vue de développer un cadre d'analyse de l'impact de la RSE sur l'engagement des employés envers les organisations. À cet effet, ils ont utilisé une méthode d'examen de portée pour passer en revue les articles publiés sur la RSE et l'engagement des employés, en examinant

comment ces concepts ont été définis, soutenus théoriquement et conceptualisés, afin de comprendre pleinement les orientations actuelles et futures de recherche dans ce domaine. Les résultats de cette analyse ont conduit à la proposition d'un cadre élaboré à partir de la littérature existante, qui explore l'impact de la RSE interne et externe sur l'engagement des employés, tout en prenant en compte le statut contractuel des employés comme variable d'intervention.

(Dung Tien, 2020) a étudié la relation entre les pratiques internes perçues de responsabilité sociale des entreprises (RSE) par les employés et la performance des entreprises pharmaceutiques, avec le rôle médiateur du comportement intrapreneuriat des employés. Le chercheur a utilisé une méthode quantitative basée sur un questionnaire distribué à un échantillon de 607 employés d'entreprises pharmaceutiques à Ho Chi Minh Ville au Vietnam. Les données ont été analysées à l'aide d'un modèle d'équations structurelles. Les résultats ont montré que le modèle s'ajustait bien aux données empiriques en considérant les mesures de bonté d'ajustement. Les estimations ont révélé des effets totaux significatifs de la perception des pratiques internes de la RSE par les employés sur la performance des entreprises pharmaceutiques, par le mécanisme d'influence du comportement intrapreneuriat des employés. Ainsi, le bien-être des employés est un facteur essentiel pour la performance organisationnelle. Les entreprises éthiques peuvent favoriser l'innovation et la prospérité grâce à l'engagement des employés envers la RSE. Par conséquent, il est recommandé que les entreprises élaborent une structure et un mécanisme pour la mise en œuvre de la RSE interne et soutiennent l'engagement en faveur de l'intrapreneuriat.

(Yfantidou & tsourvakas, 2018) ont étudié l'impact de la responsabilité sociale des entreprises sur l'engagement, la motivation et la satisfaction au travail des employés de deux multinationales grecques (Procter & Gamble et Unilever). Basée sur une approche quantitative, cette étude a procédé à une analyse statistique des résultats obtenus à partir des réponses au questionnaire sur l'engagement des employés. Les résultats ont montré que les employés sont fiers de s'identifier aux entreprises qui ont une image bienveillante. Ils ont constaté que la RSE était positivement liée à l'engagement des employés dans les deux entreprises.

L'article de (ABBASSI & OURIQUA, 2018) s'est concentré sur la relation entre les pratiques sociales et la performance des petites et moyennes entreprises (PME) marocaines, en partant de l'hypothèse que la durabilité des entreprises est étroitement liée à

leur responsabilité sociale. L'étude a été menée sur un échantillon de 92 entreprises, pour lesquelles 120 questionnaires ont été remplis. L'objectif principal était de vérifier empiriquement la relation causale entre la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE), l'innovation et la performance économique des PME. En outre, le travail visait à démontrer l'importance de l'innovation en tant que médiateur entre les pratiques RSE et la performance des entreprises. Les résultats ont montré que bien que le lien entre la RSE et la performance économique soit faible, il est positif, ce qui peut expliquer pourquoi les PME s'engagent volontairement dans la RSE malgré les coûts financiers supplémentaires. Cependant, il y a un décalage entre la perception de la RSE et la perception de la performance non économique des PME. Pourtant, la durabilité de la performance des PME impliquées dans la RSE suppose la considération de l'intérêt de toutes les parties prenantes et l'étude a montré qu'il existe une relation positive entre la RSE et l'innovation. Les entreprises qui s'engagent dans des pratiques responsables sur le plan social et environnemental ont tendance à être plus innovantes que celles qui ne le font pas.

L'étude de (Dung, 2020) avait pour objectif d'analyser la relation entre les pratiques de responsabilité sociale interne perçues par les employés et l'engagement organisationnel affectif. L'étude a été menée auprès d'un échantillon de 300 employés de banque, et un modèle d'équations structurelles (SEM) a été utilisé pour tester les hypothèses de recherche. Les résultats ont démontré que le modèle s'ajustait bien aux données empiriques, et que la perception des dimensions internes de la RSE par les employés était significativement liée à l'engagement organisationnel affectif, et aussi la relation entre l'engagement affectif et la RSE interne a été examinée dans un modèle qui prend en compte les effets modérateurs du genre des employés. Les résultats suggèrent que les motivations peuvent encourager l'engagement affectif des employés, ce qui peut conduire à une gestion plus efficace des ressources humaines.

(Closon, Leys, & Hellemans, 2015) ont examiné l'impact des différentes dimensions de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) sur l'engagement organisationnel et la satisfaction au travail, et le rôle modérateur des attentes des employés dans cette relation. Cette étude était basée sur les données de 621 travailleurs, et les données ont été collectées à l'aide de questionnaires. Les résultats de l'étude ont révélé que les pratiques éthiques et légales internes et externes ont une influence significative sur l'engagement organisationnel affectif. Par ailleurs, les résultats ont indiqué que la satisfaction au travail est positivement influencée par les pratiques éthico-légales internes et externes, ainsi que par les pratiques

philanthropiques. Cependant, le rôle modérateur des attentes des employés n'a pas été démontré.

([Celma, Esther, & M. Raya, 2017](#)) ont fait une étude empirique sur l'impact des pratiques de gestion des ressources humaines socialement responsables sur le bien-être des employés au travail en Catalogne, en Espagne. L'étude quantitative s'est concentrée sur trois dimensions du bien-être : le stress lié au travail, la satisfaction professionnelle et la confiance en la direction. Les données utilisées ont été obtenues à partir de l'enquête menée par le Ministère du Travail espagnol en 2007 sur la qualité de vie au travail, qui a interrogé un échantillon représentatif de 1647 employés âgés de 16 ans ou plus en Catalogne, en Espagne. Les résultats ont montré que, une meilleure qualité de travail a un impact positif sur le bien-être des employés au travail, mais certaines pratiques sont plus efficaces que d'autres pour chaque dimension spécifique de bien-être. Les pratiques telles que la sécurité de l'emploi et de bonnes conditions de travail environnementales semblent avoir un impact positif sur tous les domaines du bien-être des employés.

L'étude de ([Gaudêncio, Arnaldo, & Ribeiro, 2017](#)) a démontré que la responsabilité sociale des entreprises (RSE) peut avoir une incidence sur les attitudes et les comportements des travailleurs, notamment en ce qui concerne l'engagement affectif, la satisfaction au travail et l'intention de quitter l'entreprise. L'étude visait également à explorer le processus d'échange social qui sous-tend cette relation et ils examinent le rôle médiateur de la confiance organisationnelle. Les chercheurs ont fait une étude transversale quantitative a été menée en utilisant un questionnaire à choix multiples auprès de 315 individus portugais. Les résultats de l'étude ont indiqué que les perceptions de la RSE a eu effet direct sur les attitudes et les comportements des travailleurs, en passant par le rôle médiateur de la confiance organisationnelle. Les auteurs recommandent donc que les gestionnaires mettent en place des pratiques de RSE pour favoriser la confiance organisationnelle, améliorer l'engagement affectif et la satisfaction au travail des travailleurs, et réduire le turnover.

L'étude de ([Topa, Antonio Pérez, & Fernández-Salinero, 2018](#)) avait pour objectif d'étudier empiriquement la relation entre les perceptions des employés de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) et leurs attitudes et comportements dans les entreprises de l'IBEX 35 (indice boursier espagnol). Les chercheurs ont examiné la relation entre les perceptions de ces employés en matière de RSE et leur satisfaction au travail ainsi que

leurs comportements de citoyenneté organisationnelle avec un questionnaire. L'échantillon de cette étude était composé de 600 employés de 35 entreprises de l'IBEX. Les résultats ont montré que les trois dimensions de la RSE perçues par les employés sont distinctes les unes des autres et sont significativement positivement liées à leur satisfaction au travail ainsi qu'au comportement de citoyenneté organisationnelle envers l'entreprise et ses collègues. Deux dimensions de la RSE perçue, à savoir le développement économique durable et la protection de l'environnement ont un impact plus important que la RSE en matière d'équité sociale, qui a presque aucun pouvoir explicatif en comparaison avec les deux autres dimensions. Ces résultats permettent de lier les activités de RSE des entreprises avec le bien-être des employés, ce qui peut être considéré comme un aspect important dans la conception des produits et/ou services des entreprises.

(Mavis, Zheng, Gabriel, Seth, & Michelle, 2021) se sont penchés spécifiquement sur les effets de cinq dimensions internes de la RSE (à savoir la santé et la sécurité, les droits de l'homme, la formation et le développement, la diversité en milieu de travail et l'équilibre entre travail et vie personnelle) sur la performance sociale. Pour cela, une approche multi-cas a été adoptée pour évaluer les pratiques internes de RSE dans plusieurs universités privées et publiques du Ghana. Trois universités publiques et une université privée ont été sélectionnées en raison de leurs contextes et missions universitaires distincts. Parmi les 600 questionnaires envoyés, 512 ont été retournés, mais seules 492 réponses étaient exploitables. Ces questionnaires structurés ont été administrés au personnel enseignant et non enseignant des universités concernées. L'analyse par équations structurelles (SEM) a été utilisée pour évaluer les données recueillies. Les résultats indiquent que la santé et la sécurité, la diversité en milieu de travail et la formation et le développement ont un impact positif et significatif sur la performance sociale. En revanche, les droits de l'homme et l'équilibre entre travail et vie personnelle n'ont pas d'effet significatif sur la performance sociale.

L'étude de (Al-bdour, Ellisha, & Keng Lin, 2010) visait à examiner la corrélation entre les pratiques internes de RSE et l'engagement organisationnel, en se basant sur la théorie de l'échange social. Selon cette théorie, les individus sont motivés à s'engager à long terme dans une relation avec leur organisation s'ils perçoivent que les avantages qu'ils en tirent sont supérieurs aux coûts qu'ils y investissent. Les chercheurs ont appliqué cette théorie aux pratiques internes de RSE, les chercheurs cherchent à déterminer si ces pratiques sont bénéfiques pour les employés, en termes de bénéfices perçus en échange des coûts

d'engagement. Les auteurs ont donc centré leur étude sur cinq dimensions spécifiques des pratiques internes de RSE : la santé et la sécurité, les droits de l'homme, la formation et l'éducation, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et la diversité sur le lieu de travail. Ces dimensions ont été choisies, car elles représentent des aspects clés de la vie professionnelle des employés susceptibles d'influer sur leur engagement envers leur organisation. Les données ont été collectées auprès d'un échantillon de 336 employés de première ligne travaillant dans le secteur bancaire jordanien. Les résultats de l'étude ont indiqué que toutes les dimensions internes de la RSE sont significativement et positivement corrélées à l'engagement affectif et normatif. Ces résultats suggèrent que les employés qui perçoivent que leur organisation met en place des pratiques internes de RSE dans ces domaines se sentent plus engagés envers celle-ci, en raison des avantages qu'ils en retirent, tels que la satisfaction au travail, motivation et la reconnaissance de leur contribution. Toutefois, les résultats ont également montré qu'il n'y avait pas de corrélation significative entre ces dimensions internes de la RSE et l'engagement de continuité. Cette absence de corrélation peut être due au fait que l'engagement de continuité est davantage influencé par des facteurs tels que les opportunités d'emploi alternatives et la situation économique, qui peuvent être indépendants des pratiques internes de RSE.

L'étude de (Vveinhardt, Grancay, & Andriukaitienė, 2017) avait pour objectif de développer des actions globales visant à réduire ou à éliminer le phénomène de harcèlement éthique dans les organisations mettant en œuvre ou acquérant la responsabilité sociale des entreprises (RSE). Les entreprises qui ont une politique de responsabilité sociale d'entreprise devraient assumer la responsabilité de prévenir harcèlement moral et des brimades en traitant les rapports des employés faisant état de relations de travail perturbatrices, tout en travaillant avec des structures de main-d'œuvre organisées. Dans cette étude, une enquête a été menée auprès de 1 512 répondants de 34 organisations en Lituanie qui ont déclaré ou n'ont pas mis en œuvre la RSE. Les résultats ont montré que la RSE a eu un impact significatif sur la façon dont les employés traitent les produits de l'organisation, favorise la confiance et la loyauté et génère une plus grande initiative personnelle dans l'exécution des tâches. Cependant, les entreprises qui ont déclaré la RSE ont tendance à se concentrer davantage sur les sujets intéressés externes plutôt que sur le bien-être psychosocial de leurs employés, contrairement aux entreprises qui n'ont pas déclaré la RSE. Par conséquent, il est important que les avantages de l'organisation du

travail systématique soient utilisés pour assurer des relations fonctionnelles entre les employés et garantir la sécurité psychosociale des employés.

(Wisse, Rob Van, F. Rietzschel, & Scheibe, 2018) Ont examiné l'impact de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) sur la satisfaction des employés en fonction de leur âge. Ils ont supposé que les pratiques de RSE répondent davantage aux besoins émotionnels et objectifs des travailleurs plus âgés, en particulier lorsqu'ils ont une perspective temporelle future limitée. Pour tester cette hypothèse, deux études ont été menées. La première étude a utilisé un questionnaire en ligne distribué à 54 organisations du secteur des services de différentes tailles. Les questionnaires RSE ont été remplis par le dirigeant, le propriétaire ou le PDG de l'entreprise, tandis que les questionnaires de satisfaction et d'âge ont été remplis par les employés. Au total, 143 employés ont participé à l'étude. La deuxième étude a impliqué 500 employés de différentes industries aux Pays-Bas, recrutés avec l'aide d'une institution néerlandaise spécialisée dans l'échantillonnage représentatif de la population. Néerlandais et une procédure d'échantillonnage aléatoire stratifié a été utilisée, en stratifiant par cinq niveaux d'âge (18-27, 28-37, 38-47, 48-57 et 58-67 ans). Les résultats globaux ont montré que la RSE a un effet positif plus fort sur la satisfaction des employés plus âgés que sur celle des employés plus jeunes. Par conséquent, s'engager dans la RSE peut être un outil attractif pour les organisations qui cherchent à maintenir leur main-d'œuvre vieillissante satisfaite de leur travail.

Après avoir lu et passé en revue toutes ces études, nous avons remarqué que la majorité des articles examinés ont opté pour une approche quantitative basée sur des questionnaires dont les réponses ont été analysées statistiquement (Abdelmoteleb & K. Saha, 2018) (Yfantidou & tsourvakas, 2018). Ces deux dernières études se sont accordées sur le fait que la RSE peut influencer positivement la motivation et la satisfaction des employés. Néanmoins, chacune de ses études a présenté certaines limites.

Dans l'article (Abdelmoteleb & K. Saha, 2018) nous avons constaté, d'une part, que l'approche de conception transversale adoptée dans cette étude fournit des données précieuses sur la population à un moment précis. Cependant, elle ne permet pas d'observer des tendances ou des changements dans le temps, en particulier dans des aspects tels que la motivation des employés et son impact sur la responsabilité sociale des entreprises. Il est important de tenir compte de l'évolution de ces facteurs au fil du temps pour obtenir une

image plus complète et plus précise. D'autre part, la taille de l'échantillon de cette étude était relativement petite par rapport à la population étudiée, ce qui pourrait limiter la généralisation des résultats obtenus. Dans l'étude de (Yfantidou & tsourvakas, 2018) nous avons constaté que les corrélations signalées étaient trop faibles.

Les articles de recherche de (Wisse, Rob Van, F. Rietzschel, & Scheibe, 2018) et des deux articles précédents présentent également des défis similaires en ce qui concerne la taille de l'échantillon. Plus précisément, les résultats indiquent que l'effet positif de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) sur la satisfaction des employés est plus marqué chez les employés plus âgés que chez les employés plus jeunes.

Les articles (Al-bdour, Elisha, & Keng Lin, 2010) et (Dung, 2020) ont utilisé la même méthodologie qui se base sur des questionnaires dans le même secteur bancaire, mais les résultats de (Al-bdour, Elisha, & Keng Lin, 2010) pourraient ne pas être généralisables en dehors du secteur bancaire jordanien. En outre, les employés de première ligne utilisés pour mesurer les pratiques de RSE internes peuvent ne pas avoir été pleinement conscients de toutes les pratiques de RSE internes au sein de leur banque et l'article de (Dung, 2020) a utilisé des questionnaires auto-déclaratifs qui pourraient présenter des biais liés à la subjectivité des réponses fournies par les participants. En effet, les participants pourraient être influencés par leur perception personnelle ou leur désir de donner une réponse socialement acceptable et les données transversales utilisées dans cette étude ne permettent pas d'observer les changements dans le temps.

Notre recherche adoptera une approche quantitative dans le secteur bancaire, soulignera l'importance de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) et testera la majorité des hypothèses formulées dans les études précédentes. La RSE interne se concentre sur les pratiques d'une entreprise envers ses employés et est particulièrement importante dans le secteur bancaire, car elle peut avoir un impact significatif sur la performance d'une entreprise. Les employés sont des acteurs clés de l'entreprise et leur participation est essentielle au succès de l'entreprise. La mise en œuvre de pratiques internes de RSE peut aider à améliorer l'engagement et la motivation des employés, ce qui conduit souvent à une meilleure performance globale de l'entreprise. Les entreprises qui adoptent des pratiques RSE internes bénéficient également d'une image de marque et d'une réputation solide, ce qui renforce la confiance et la fidélité des clients. En bref, la RSE interne peut être

considérée comme une valeur ajoutée pour les entreprises bancaires qui cherchent à améliorer leurs performances globales et à favoriser une culture organisationnelle positive.

Section 02 : Cadre conceptuel

2.1. Des définitions institutionnelles du RSE :

Selon **la Norme (ISO 26000, 2010)** La responsabilité sociale des organisations (RSE) est considérée comme incluant les effets de ses décisions et actions sur la société et l'environnement. Cette méthode est transparente et éthique, qui favorise le développement durable en prenant en compte la santé sociale. Elle prend également en compte les attentes des parties prenantes, respecte les lois et se conforme aux réglementations internationales. En fin de compte, cette approche doit être intériorisée dans toute l'organisation et utilisée dans ses interactions.

« La RSE consiste pour les entreprises à adopter, soutenir et appliquer dans leur sphère d'influence un ensemble de valeurs fondamentales, dans les domaines des droits de l'Homme, des normes de travail et de l'environnement, et de lutte contre la corruption. »
([Pacte Mondial des Nations Unies, 2000](#))

Selon **la commission européenne** La Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) se définit comme l'intégration volontaire des préoccupations sociales et environnementales par les entreprises dans leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes. ([CHERKAOUI & BENNIS BENNANI, 2015](#))

Selon **OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Economiques)** « On attend des entreprises qu'elles respectent les différentes lois qui leur sont applicables et, dans la pratique, elles doivent souvent répondre à des attentes sociétales qui ne sont pas consignées dans les textes de loi. » ([CHERKAOUI & BENNIS BENNANI, 2015](#))

2.2. Le développement du RSE

En fait, le concept de responsabilité sociale des entreprises a connu plusieurs étapes de diffusion progressive, dont chacune trace une approche spécifique du concept.

- **Les années 1950 : Avènement et début de la théorisation de la RSE contemporaine**

De nombreux auteurs attribuent les origines du concept moderne de responsabilité sociale des entreprises (RSE) à Howard Bowen, qui a publié en 1953 son ouvrage fondateur

intitulé " Social Responsibility of the Businessman " selon (Pasquero, 2013) , Comme le soulignent Carroll (1970, 1999) et Wood (1991), ce livre jette les bases de cette doctrine.

À l'époque, d'autres publications marquantes ont également contribué à la compréhension de la responsabilité sociale des entreprises, comme le livre de Peter Drucker, "The Practice of Management" . Dans cet ouvrage, Drucker a développé une méthode pour sensibiliser les managers à la nécessité de considérer les conséquences sociales de leurs pratiques, tout en rejetant la logique smithienne qui supposait que la recherche de la maximisation des profits conduirait au bien-être collectif.

- **Les années 1960 : Vers une vision structurée et formalisée de la RSE**

Selon (Carroll & Shabana, 2010), la littérature sur le concept de responsabilité sociale des entreprises (RSE) s'est enrichie au cours des années 1960, plusieurs auteurs tentant de clarifier le sens exact du concept. Selon Davis (1960), la RSE comprend les décisions et actions des entreprises qui vont au-delà des intérêts économiques ou technologiques directs et sont conformes aux attentes sociétales et visent à faire progresser le bien général (Carroll, 1999). En 1963, McGuire a proposé une nouvelle définition de la responsabilité sociale des entreprises, tenant compte du fait que les entreprises ont des responsabilités envers la société qui vont au-delà de leurs obligations légales et/ou économiques.

Une autre approche, défendue par Davis et Bloomstrom (1966), est que la responsabilité sociale des entreprises signifie que les dirigeants ont l'obligation de prendre en compte l'impact de leurs actions sur la société dans son ensemble, et d'appliquer la RSE lorsque des intérêts peuvent affecter par les intérêts d'autres parties prenantes, allant au-delà des intérêts économiques et techniques de leur entreprise. Citer par (Zahm & Mouchet, 2012)

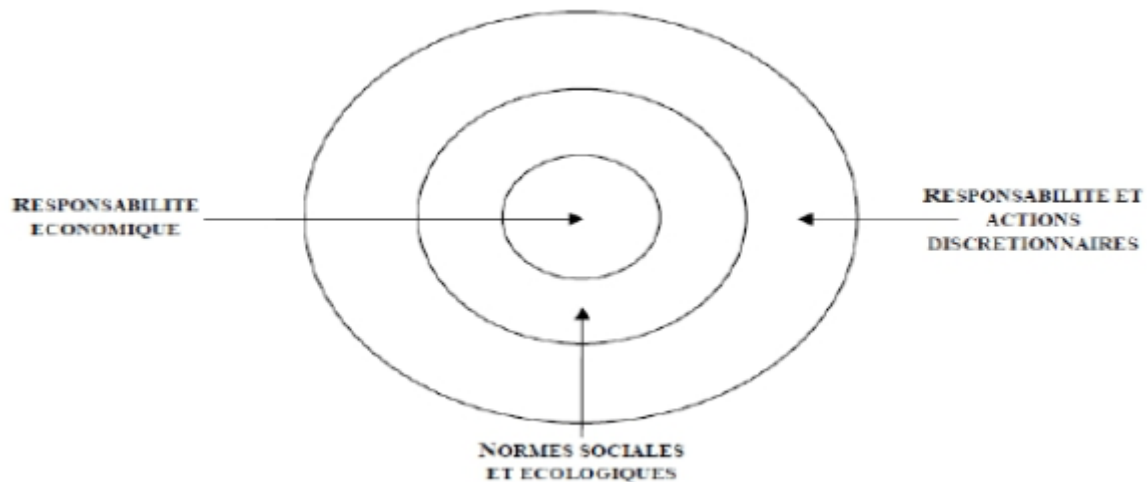
Clarence C. Walton (1967) dans son livre intitulé "Corporate Social Responsibility" a développé une nouvelle approche de la responsabilité sociale des entreprises, selon laquelle les entreprises s'engagent volontairement dans des actions socialement responsables tout en étant conscientes des coûts qui en résultent et de leur impact sur l'engagement social.

- **Les années 1970 : Construction de la RSE dans une logique managériale**

En 1970, l'Opinion Research Corporation a mené une enquête auprès de l'opinion publique, dans laquelle les deux tiers des participants ont exprimé l'opinion selon laquelle les entreprises ont une obligation morale de subventionner les grandes institutions, même si cela peut nuire à leur rentabilité, afin de favoriser le progrès social. Le Conseil

Économique pour le Développement (CED) a alors développé un modèle triple concentrique pour définir la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), tel que présenté dans la figure n°1 :

Figure 1: Le modèle triple concentrique de la responsabilité sociale des entreprises



Source : Tirée du CED (1971) citée par (JOUALY, Juillet 2022)

Le modèle triple concentrique de RSE développé par CED se compose de trois cercles de responsabilité :

- Le premier cercle est à l'intérieur et comprend les principales responsabilités des entreprises dans l'accomplissement de leurs fonctions économiques, telles que la production, l'emploi et la croissance économique ;
- Le deuxième cercle, le milieu, prend en compte la responsabilité économique de l'entreprise tout en tenant compte de l'évolution des valeurs sociétales et des priorités telles que la protection de l'environnement, la gestion des relations avec les salariés et la satisfaction des attentes des clients en matière d'information et de traitement équitable et de protection contre les injustices ;
- Le troisième cercle, le cercle le plus extérieur, décrit les nouvelles formes de responsabilité que les entreprises doivent assumer en participant à l'amélioration de l'environnement social, comme la lutte contre la pauvreté et les bidonvilles.

Selon Keith Davis (1973), la responsabilité sociale des entreprises (RSE) signifie que les entreprises considèrent les problèmes au-delà des exigences économiques, politiques et juridiques. Dans le cadre de son processus décisionnel, une entreprise doit tenir compte de

l'impact de ses décisions sur les systèmes sociaux externes, en leur attribuant les avantages sociaux et les avantages économiques qu'elle cherche à obtenir. Selon Davis, la responsabilité sociale commence là où la loi s'arrête, ce qui signifie que les entreprises doivent inclure des considérations éthiques dans leurs décisions, même si la loi ne l'exige pas nécessairement.

En 1975, S. Prakash Sethi a proposé une nouvelle approche en introduisant la dimension de la performance sociale des entreprises. Il propose un modèle qui distingue le devoir social (représentant le minimum requis par la loi) et la responsabilité sociale (représentant la conformité aux attentes de la société). Il a également introduit le concept d'initiative sociale, qui permet aux organisations d'anticiper les besoins sociaux. Par conséquent, le modèle peut mieux identifier les différentes dimensions de la performance sociale des entreprises. **(Cite par (Barraquier, 2014)**

En 1979, Carroll a développé un modèle en quatre parties de la performance sociale des entreprises. Ce modèle prend en compte à la fois les attentes des actionnaires et les attentes de la société pour la société.

- **Les années 1980 : Développement des concepts intégrateurs de la RSE**

Dans les années 1980, la théorie des parties prenantes a émergé à travers le célèbre livre de Freeman "Strategic Management: A Stakeholder Approche". L'auteur introduit la métaphore de « la roue d'un vélo », qui recouvre l'ensemble des acteurs qui ont une influence directe ou indirecte sur l'entreprise. La théorie permet d'identifier les parties prenantes qui composent l'environnement économique et social d'une entreprise.

En 1983, Strand a proposé l'utilisation de l'analyse des systèmes pour aborder les concepts de responsabilité et de réactivité dans une perspective systémique.

En 1985, [Wartick et Cochran](#) ont pris les trois catégories de Carroll (responsabilité sociale, réponse sociale et problèmes sociaux) et les trois catégories de [Strand \(1983\)](#) et les ont traduites en principes, processus et politiques de gestion.

De son côté, [Epstein \(1987\)](#) a considéré que la RSE est la résultante des décisions organisationnelles portant sur des questions bien déterminées qui présentent plus d'avantages que d'inconvénients sur les différentes parties prenantes de l'entreprise

- **Les années 1990 : Vers la modélisation de la RSE**

En 1991, une nouvelle organisation universitaire indépendante, l'Association internationale des entreprises et de la société (IABS), a été créée pour se concentrer sur la relation entre les entreprises et la société. Une autre caractéristique de cette période est le travail considérable effectué dans le développement de modèles théoriques.

Aussi en 1991, Wood a utilisé le concept de [Carroll \(1979\)](#) de performance sociale des entreprises (Corporate Social Performance, CSP) pour construire son modèle de responsabilité sociale, comprenant trois dimensions : le principe de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise, le principe de la Réactivité Sociale de l'Entreprise et les résultats du Comportement de l'Entreprise.

[Swanson \(1995\)](#) a ensuite proposé une méthode pour combiner les modèles PSE avec la modélisation décisionnelle. Il considère l'PSE comme un processus décisionnel social et éthique. Sa révision du modèle de Wood porte spécifiquement sur la culture organisationnelle, qui peut influencer la prise en compte des valeurs par les employés et les gestionnaires dans les processus d'orientation et de sensibilité sociale qu'ils adoptent.

D'autres auteurs ont accordé une attention particulière à l'évaluation des effets de PSE sur divers éléments structuraux. Les travaux [de Johnson et Greening \(1999\)](#) examinent le lien entre PSE et investisseurs institutionnels. De même, les travaux de [Roman et al \(1999\)](#) ont étudié la relation entre PSE et la performance financière de l'entreprise (PFE) et ont constaté qu'il existe principalement une corrélation positive entre les deux.

- **Les années 2000 : Vers une approche plus démocratique et internationale de la RSE**

Pendant longtemps, le concept de responsabilité sociale des entreprises a été considéré comme unique aux États-Unis ([Pasquero, 2013](#)) . Cependant, en raison de la diffusion mondiale du capitalisme de marché, il s'est rapidement propagé à l'échelle internationale. Grâce à l'influence d'organisations internationales et de groupes de pression (Nations Unies, Organisation Internationale du Travail), le concept de responsabilité sociale des entreprises s'est mondialisé et s'est étendu à des questions mondiales telles que les droits de

l'homme, la qualité des relations industrielles et le travail des enfants. De plus, de nouvelles pratiques hybrides telles que le commerce équitable, l'investissement responsable et le financement participatif ont commencé à concurrencer les anciennes pratiques de RSE souvent considérées comme des relations publiques. Trois facteurs amplifient la mondialisation de la RSE :

- le premier concerne la poussée libertaire qui se manifeste par un retrait de l'État en tant que régulateur du marché et une autorégulation de celui-ci ainsi que par l'augmentation de l'initiative individuelle et du libre arbitre en tant que système de valeurs ;
- Le deuxième facteur amplificateur est la poussée technologique qui crée de nouveaux défis sociétaux dans les domaines environnementaux, éthiques et politiques ;
- Enfin, le troisième facteur est la mondialisation elle-même qui a généré des problèmes transnationaux qui nécessitent une solution de la part des acteurs majeurs, notamment les entreprises qui doivent assumer la responsabilité de leurs actions.

2.3. Les pratiques externes du RSE :

La pratique externe de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) fait référence aux actions et engagements d'une entreprise pour contribuer au bien-être social et environnemental en dehors de ses activités commerciales. Voici quelques exemples de pratiques RSE externes :

- **Investissement socialement responsable (ISR)** : selon (Scholtens, 2018) L'ISR comprend l'intégration de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans les décisions d'investissement. Cela permet aux entreprises de soutenir des projets ou des entreprises qui ont un impact positif sur la société et l'environnement.
- **Collaborer avec des parties prenantes externes** : (Hahn, Figge, Pinkse, & Preuss, 2018) citer que les entreprises peuvent collaborer avec des ONG, des agences gouvernementales, des universités et d'autres acteurs externes pour résoudre les problèmes sociaux et environnementaux.
- **Initiatives philanthropiques** : Les entreprises peuvent faire des dons financiers, des contributions en nature ou offrir des bénévoles pour soutenir des causes sociales ou des organisations caritatives. (Boulouta & Pitelis, 2014)

- **Promotion du développement durable** : Les entreprises peuvent mettre en place des pratiques qui favorisent la durabilité environnementale, comme la réduction des émissions de gaz à effet de serre, la préservation des ressources naturelles et la gestion responsable des déchets. (Zhu, Sarkis, & Lai, 2013)
- **Transparence et reddition de comptes** : Les entreprises peuvent publier des rapports de durabilité ou des rapports RSE pour rendre compte de leurs pratiques, de leurs performances sociales et environnementales, et informer leurs parties prenantes. (Kolk & Perego, 2010)

2.4. Les pratique interne du RSE

Relations du travail :

Selon (Ngo, Lau, & Foley, 2008) La relations du travail jouent un rôle clé dans la mise en œuvre de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) en interne. Une bonne relation employeur-employé contribue à un environnement de travail sain et respectueux qui favorise le bien-être des employés. Les entreprises qui valorisent des relations de travail équitables et transparentes sont mieux à même de gérer de manière constructive les conflits et les négociations collectives et de maintenir la confiance des employés.

- **L'importance des relations de travail pour la responsabilité sociale des entreprises**

La responsabilité sociale des entreprises est devenue un axe majeur pour de nombreuses entreprises car elle implique d'intégrer des considérations sociales et environnementales dans leurs activités quotidiennes. Les relations industrielles jouent un rôle clé dans cette intégration en créant un environnement propice à la mise en œuvre effective de la RSE. Des relations industrielles positives et constructives favorisent l'engagement des employés et augmentent leur motivation à soutenir les objectifs de responsabilité sociale des entreprises. De plus, ils facilitent la communication et la collaboration entre les employés et la direction pour mieux identifier et résoudre les problèmes liés à la RSE.

- **Avantages d'une relation de travail juste et transparente**

Les entreprises qui développent des relations de travail équitables et transparentes ont beaucoup à gagner. Premièrement, ces relations contribuent à créer une atmosphère de confiance mutuelle entre l'employé et l'employeur, ce qui favorise une communication

ouverte et honnête. Cela conduit à une plus grande implication des salariés dans la mise en œuvre de la responsabilité sociale des entreprises et dans la proposition de solutions innovantes aux défis sociaux et environnementaux. De plus, ces relations de travail positives peuvent accroître la satisfaction au travail, réduire le stress et favoriser le bien-être général des employés. (Madzigon, 2022)

Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle

(Mavis, Zheng, Gabriel, Boahen, & Michelle, 2021) a expliqué que le concept d'équilibre entre le travail et la vie personnelle soutient et permet aux travailleurs de trouver un équilibre entre leur temps consacré au travail, à la famille et à d'autres problèmes personnels. L'objectif de l'équilibre travail-vie personnelle est de réduire le stress et le malaise des employés liés au fait de consacrer de longues heures à leur travail. Par exemple, le stress chronique est un problème de santé courant en milieu de travail, pouvant entraîner des effets psychologiques et physiques tels que des problèmes mentaux, la dépression, des problèmes digestifs, l'hypertension, des douleurs corporelles, l'insomnie et des problèmes cardiaques. Ainsi, maintenir un équilibre entre le travail et la vie personnelle contribue à réduire le stress et l'épuisement professionnel.

Formation et développement :

La demande d'une main-d'œuvre formée et qualifiée est de plus en plus importante dans le marché du travail concurrentiel d'aujourd'hui. La formation des employés ne se limite pas seulement au développement des compétences techniques et professionnelles requises, mais elle témoigne également de la volonté des organisations d'investir et de donner aux employés de meilleures opportunités de développement de carrière. (Nguyen, 2012) a décrit la formation et le développement comme des moments où les employés renforcent leurs connaissances, compétences et capacités existantes à travers des ateliers, des séminaires, des conférences et d'autres activités qui les motivent à travailler efficacement sur leur lieu de travail. Selon cette conception, la formation et le développement visent à améliorer les compétences, les connaissances et les attitudes des employés.

Dialogue social :

Les entreprises ont toutes été confrontées à des changements résultant de l'évolution globale de l'économie mondiale. Dans une économie où la vente précède la production, les entreprises sont de plus en plus dépendantes de l'engagement de leurs employés.

Cependant, cette activité est devenue plus complexe étant donné que les processus de création de valeur sont devenus plus abstraits. Afin de faire face aux évolutions du monde du travail, le dialogue social doit être encouragé à tous les niveaux de l'entreprise. Il ne doit pas être considéré uniquement d'un point de vue juridique. Selon (LANDIER, 2013) la relation entre les partenaires au sein de l'entreprise ne se limite pas à satisfaire les obligations imposées par le droit du travail. En effet, du point de vue des représentants du personnel, le dialogue social représente un recours à la justice pour résoudre les conflits.

Il est donc primordial de donner au dialogue social la même importance qu'à la qualité, à la stratégie de développement et aux relations avec les investisseurs. Dans ce contexte, elle ne doit pas être considérée comme la seule responsabilité des managers du service des ressources humaines ; elle devrait plutôt impliquer l'ensemble de l'équipe de direction. Au-delà des représentants du personnel et de l'obligation d'informer, de consulter et de négocier, le dialogue emprunte de multiples voies. La communication interne est cruciale pour les organisations qui sont plus rationalisées et malléables qu'elles ne l'étaient auparavant.

Santé et sécurité au travail :

D'après (Mavis, Zheng, Gabriel, Boahen, & Michelle, 2021) La santé est définie comme l'absence de maladies physiques ou émotionnelles, tandis que la sécurité fait référence à la protection des travailleurs contre les dommages causés par des accidents professionnels. La préservation et la protection des ressources humaines au travail sont des préoccupations centrales en matière de santé et de sécurité. Lorsque les employés perçoivent leur environnement de travail comme sûr, ils se sentent valorisés et pris en charge, ce qui favorise la loyauté et la satisfaction au travail. Les employés sont considérés comme essentiels et représentent le capital le plus précieux de chaque institution académique dans la réalisation de ses objectifs. Ils sont fortement influencés par les initiatives de responsabilité sociale portées par l'organisation. Par conséquent, il est important qu'ils expriment leurs préoccupations concernant les conditions de travail en matière de santé et de sécurité. Il incombe à l'établissement de prévenir les maladies et les décès parmi ses membres internes (c'est-à-dire les employés).

Les auteurs ont expliqué que l'environnement de travail peut être physique et psychosocial. L'environnement physique de travail englobe les équipements, les bâtiments, l'éclairage, le climat, le bruit et le rayonnement. Quant à l'environnement de travail psychosocial, il

concerne l'intégrité et la dignité des employés, la communication accessible avec les collègues et la sécurité des employés, c'est-à-dire l'absence de harcèlement et de comportements inappropriés. La santé et la sécurité améliorent l'efficacité organisationnelle, la qualité du travail et les performances globales. Ainsi, toute organisation qui n'investit pas dans la santé et la sécurité efficaces de ses employés risque de subir des conséquences négatives telles qu'un taux d'absentéisme élevé, une faible productivité et de mauvaises performances.

2.5. Dimension du RSE dans le domaine bancaire

Selon (MRHARI & DINAR, 2019) Les institutions bancaires du monde entier mettent de plus en plus l'accent sur la communication de leurs pratiques en matière de responsabilité sociale des entreprises (RSE) par la publication de rapports annuels. Le moteur de cette tendance est la reconnaissance du rôle critique de la responsabilité sociale des entreprises dans le secteur bancaire, et l'impact positif des labels et des distinctions sur l'image et la réputation d'une banque.

Notre recherche est consacrée à un champ d'application singulier de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) dans l'industrie bancaire, ce champ concerne spécifiquement les parties prenantes directement liées à la banque. Nous approfondissons :

Les Salariés : Les rapports annuels RSE des banques se distinguent par leurs aspects sociaux, contrairement aux comptes sociaux. Des sujets comme l'égalité professionnelle femmes-hommes, la qualité du dialogue social, la formation et l'insertion des seniors, la communication interne, les horaires flexibles, le télétravail, la santé au travail, la prévention des dangers ou encore l'adaptation de l'emploi et l'équité de la politique salariale sont désormais considérée comme faisant partie intégrante de la responsabilité sociale des entreprises. (Schueth, 2003)

La théorie des parties prenantes

La théorie des parties prenantes indique que les entreprises doivent prendre compte des intérêts et besoins de toute la personne liée a leur activité, comme les employés, clients, fournisseurs, investisseurs, et même les gouvernements. Les entreprises peuvent être proactives et identifier ces parties prenantes pour mieux évaluer l'influence qu'elles ont sur leur activité et comprendre la complexité des relations entre elles. Cette théorie améliore le processus décisionnel au siens des entreprises

(CHIADMI, 2022) Convient de remarquer que contrairement aux théories classiques qui portent sur les relations entre les dirigeants et les actionnaires, la théorie des parties prenantes (PP) va au-delà de la simple considération des intérêts des actionnaires, mais considère les attentes des actionnaires, et les parties prenantes sont nombreuses. Selon la typologie établie par Carroll et Näsi, ces acteurs incluent non seulement des acteurs internes tels que les propriétaires, les managers et les employés, mais aussi des acteurs externes tels que les concurrents, les consommateurs, les gouvernements, les groupes de pression, les médias, les communautés et l'environnement naturel.

La théorie des parties prenantes offre un cadre de référence approprié pour étudier la performance organisationnelle. Cette théorie a été utilisée en management, en marketing ainsi qu'en comptabilité. Le terme partie prenante est une traduction du terme anglais stakeholder né selon (Oubya, 2017) des travaux Bearl et Means (1932) qui constatent le développement d'une pression sociale s'exerçant sur les dirigeants pour qu'ils reconnaissent leur responsabilité auprès de tous ceux dont le bien être peut-être affecté par les décisions de l'entreprise.

2.6. Les parties prenantes

(LOPEZ, 2016) que les parties prenantes sont « des personnes ou des groupes qui ont ou revendiquent, une part de propriété, des droits ou des intérêts dans l'entreprise et dans ses activités »

La plus étroite des définitions et certainement proposé par (JAHMANE, 2012) qui est postulé que des parties prenantes sont des groupes ou des personnes qui supposent risque volontairement ou involontairement, les parties prenantes volontaire supportant une certaine forme de risque dans la mesure où elles ont investi une forme de capital humaine ou financière quelque chose de valeur dans l'entreprise. les parties prenantes involontaires sont placé en situation de vulnérabilité du fait des activités de l'entreprise

Selon la définition donnée par le Stand ford Research Institute une partie prenante une partie prenante est une personne ou un groupe de personnes dont le soutien est essentiel à la survie de l'entreprise. En effet, ces parties prenantes sont considérées comme une condition nécessaire pour la continuité et la durabilité de l'entreprise (OUMARI, 2022)

2.7. Le RSE dans le cadre du concept de parties prenantes

(Freeman, 1984) Propose le concept de gestion stratégique des parties prenantes, mettant en évidence l'importance cruciale de ces acteurs dans la prise de décision au sein des entreprises. Les parties prenantes, qu'elles soient individuelles, groupes ou organisations, exercent une influence significative sur les décisions de l'entreprise et/ou sont influencées par celles-ci. L'émergence de ce concept résulte de la prise de conscience de l'influence considérable que les grandes entreprises exercent non seulement sur l'économie, mais également sur la société dans son ensemble. Selon Freeman, les actions des entreprises doivent être conditionnées dans l'intérêt de multiples parties prenantes, parmi lesquelles on compte les propriétaires, les clients ou consommateurs, les groupes de protection des consommateurs, les syndicats, les concurrents, les médias, les employés, les écologistes, les fournisseurs et la communauté locale. De l'avis de Freeman, chaque partie prenante possède des droits en matière de contrôle de l'entreprise, ce qui implique la nécessité de prendre des décisions en tenant compte de leurs intérêts respectifs.

Selon (Olga, 2022) Le professeur Max B.E. Clarkson, un précurseur de la Théorie des Parties Prenantes et de l'éthique du management, est le fondateur du "Centre Clarkson pour l'éthique des affaires", qui promeut la recherche universitaire sur les questions d'éthique au sein des organisations à l'Université de Toronto. Selon ses propositions, les parties prenantes peuvent être divisées en deux groupes en fonction de leur priorité pour l'entreprise : les parties prenantes primaires et les parties prenantes secondaires. Les parties prenantes primaires sont d'une plus grande importance pour l'organisation et comprennent les actionnaires, les investisseurs, les employés, les consommateurs, les fournisseurs et les groupes de parties prenantes publiques, tels que les organisations publiques, les syndicats et les communautés locales, qui jouent un rôle essentiel dans la création des infrastructures et l'établissement de lois et de réglementations contraignantes. En revanche, les parties prenantes secondaires n'ont pas d'interaction directe avec l'organisation, comme c'est le cas des médias.

La relation entre les parties prenantes et la performance social de l'entreprise :

la performance sociale se définit comme la capacité de l'entreprise à satisfaire ses parties prenantes et à s'engager dans la société de manière responsable. Selon (BERNARD, 2019) cela implique une évaluation des relations de l'entreprise avec ses parties

prenantes, tandis que Clarkson (1995) souligne l'importance de prendre en compte les impacts positifs et négatifs de l'entreprise sur la société dans son ensemble

(KARIM & ZAROU, 2020) Proposent un prisme de performance qui s'articule autour de 5 visions : la satisfaction des parties prenantes, la stratégie, les processus, les moyens, ressources et capacités, et la contribution des partenaires. Selon ce modèle, les parties prenantes internes et externes jouent un rôle crucial dans la performance globale de l'organisation. Ainsi, les besoins des clients ainsi que les contributions des fournisseurs et des employés doivent être pris en compte lors de l'évaluation des critères de mesure de la performance de l'organisation.

Dans la dynamique de la relation entre les parties prenantes et la performance de l'entreprise, l'évaluation de la performance joue un rôle stratégique crucial. Selon (Ben Larbi, Lacroux, & Luu, 2016), elle a un impact significatif sur l'attractivité de l'entreprise auprès de ses parties prenantes internes et externes, ainsi que des investisseurs socialement responsables. En effet, l'évaluation de la performance est un outil essentiel pour mesurer l'impact de l'entreprise sur la société et son environnement, ainsi que pour déterminer son niveau d'engagement envers des pratiques durables. Par conséquent, la capacité de l'entreprise à évaluer sa performance de manière pertinente et transparente est devenue un facteur clé pour maintenir et renforcer sa relation avec ses parties prenantes.

Définition de La performance :

Le terme "performance" est utilisé de manière variable pour décrire l'action, le résultat et le succès. Habituellement, il est associé à un résultat positif de l'action. En d'autres termes, être performant signifie être efficace et efficient, et aujourd'hui, cela inclut également l'effectivité et la pertinence. Ce concept polysémique peut avoir différentes significations selon l'auteur ou l'évaluateur. (ABBASSI & OURIQUA, 2018),,

(OUBAOUZINE, 2019) a noté que, malgré une certaine confusion dans la définition de la performance mais il existe quatre points de convergence entre différentes définitions de la performance :

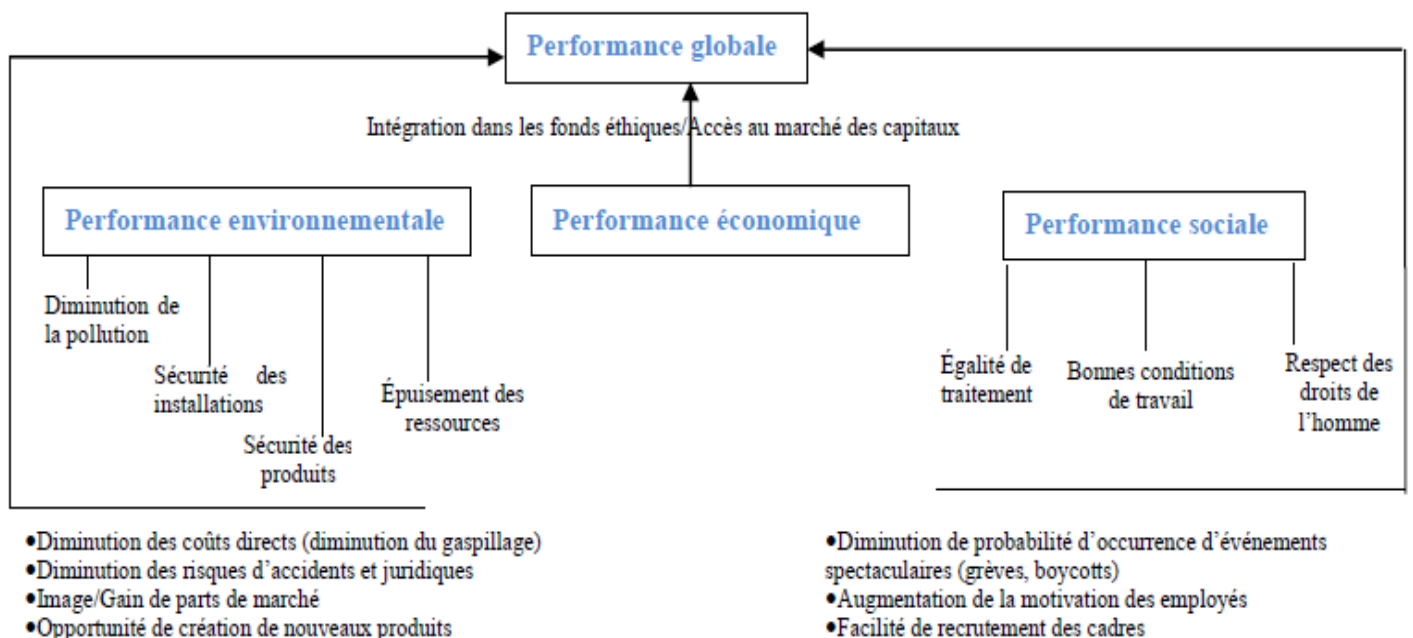
- Le mot performance est souvent utilisé dans un contexte d'évaluation, d'où l'idée d'utiliser des termes tels que l'évaluation de la performance, la gestion de la performance, la gestion de la performance, etc. C'est en ce sens que la performance est étroitement liée à la valeur ;

- Le terme performance a plusieurs dimensions variables selon les auteurs ;
- Le terme de performance renvoie souvent aux termes de cohérence et de pertinence ;
- Le terme de performance ne se définit pas toujours d'une manière objective et absolue mais plutôt d'une manière subjective.

Aussi (OUBAOUZINE, 2019) cite que selon Ben El Arbi SABBAR (2015), Le concept de performance implique l'obtention d'un résultat chiffré dans un contexte de compétition.

(CRIVEANU & ION ELENA-IULIANA, 2016) citer que selon (Reynaud, 2003) La performance globale est définie à partir de trois fonctions : performance économique, performance sociale (égalité de traitement, bonne continuité du travail, respect des droits humains) et performance environnementale (réduction des pollutions, sécurité des installations, sécurité des produits, consommation des ressources). Cette définition a une référence à la notion de RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises

Figure 2: LA PERFORMANCE GLOBALE



SOURCE : REYNAUD, 2003 citer par (CRIVEANU & ION ELENA-IULIANA, 2016)

Les types de performances :

D'après (Mohammed Achraf & Zineb, Décembre 2018) Ces dernières années, les entreprises sont passées d'une performance purement financière à une approche plus large

intégrant les dimensions sociales et environnementales. D'où son nom de performance globale.

Selon (BERNARD, 2019) Il existe plusieurs types de performances, chacun ayant ses propres critères d'évaluation. La performance peut se mesurer à travers la performance socio-économique et financière, reflétant la production, la valeur ajoutée, l'excédent brut d'exploitation, le résultat brut d'exploitation et le bénéfice net. La performance organisationnelle concerne la manière dont l'entreprise est structurée pour atteindre ses objectifs. La performance humaine est liée à l'efficacité des collaborateurs de l'entreprise, tandis que la performance commerciale se mesure par la capacité de l'entreprise à satisfaire sa clientèle. La performance stratégique reflète la volonté stratégique à long terme de l'entreprise et sa capacité à créer de la valeur pour ses clients. Enfin, la performance concurrentielle dépend des forces concurrentielles en jeu, qui peuvent impliquer la défense de sa position ou la modification de l'équilibre.

(Landry, Wonguin, & Goue, 2014) a concentré sur les différents types de la performance et il examine leur impact sur l'entreprises donc selon l'auteur il existe 5 types de performance :

- **La performance économique et organisationnelle**

(Landry, Wonguin, & Goue, 2014) a souligné l'influence des études de Taylor et Fayol sur la définition de la performance en entreprise, notamment dans le contexte de l'Organisation Scientifique du Travail en Europe après la Première Guerre mondiale. La performance est définie comme la productivité des employés et la réalisation des objectifs de l'entreprise en termes de qualité, quantité, coûts et temps. Pour y parvenir, l'entreprise doit travailler de manière efficace, efficiente et économique tout en utilisant des stratégies optimales, des compétences de gestion élevées et des outils de gestion performants. L'objectif est de satisfaire les parties prenantes, notamment les clients, tout en cherchant un équilibre et une performance durable. Pour atteindre cet objectif, l'entreprise doit respecter la structure formelle, la relation entre les composantes de l'organisation, la qualité de la spéculation de l'information au sein de la structure et la flexibilité de l'entreprise.

- **La performance commerciale**

La performance financière est essentielle pour prendre des décisions de gestion éclairées et elle est mesurée à travers des indicateurs spécifiques tels que la fidélité de la clientèle et le

chiffre d'affaires. La fidélité de la clientèle se réfère à la relation durable qu'un client entretient avec une marque ou une organisation, ce qui est crucial pour les entreprises confrontées à une forte concurrence. Le chiffre d'affaires peut être développé grâce à deux leviers : la quantité, en augmentant les ventes par rapport aux années précédentes, et le prix, en vendant le produit à un prix plus élevé. Le chiffre d'affaires est un indicateur de l'activité de l'entreprise et donc de sa performance commerciale.

- **La performance financière**

Un suivi rigoureux des performances financières est essentiel pour déterminer la rentabilité et la productivité d'une entreprise. Ainsi, l'établissement de documents de synthèse est indispensable pour évaluer sa performance financière. A la fin de chaque exercice comptable, l'entreprise doit produire des documents de synthèse tels que le compte de résultat et le bilan, ainsi que leurs annexes, qui contiennent des informations essentielles pour mesurer la performance financière de l'entreprise

- **La performance sociale**

De plus en plus de recherches reconnaissent que la durabilité financière d'une entreprise est liée à sa performance humaine et sociale. Les compétences, l'autonomie, l'initiative et l'engagement de ces parties prenantes sont des enjeux fondamentaux pour atteindre les objectifs de l'entreprise. La performance sociale est définie comme une mesure de l'efficacité d'une entreprise à mobiliser les ressources humaines, c'est-à-dire la capacité à utiliser efficacement les employés.

(Renaud & Berland, 2007) Sont mentionné que Carroll a proposé le premier modèle pour définir la performance sociale en 1979. Selon ce modèle, la performance sociale a trois dimensions :

Premièrement, les entreprises poursuivent des objectifs en termes de responsabilité sociale qui vont au-delà de la rentabilité économique pour inclure le respect des obligations légales, le comportement éthique et les actes de charité volontaires.

Deuxièmement, il y a la sensibilité sociale, mesurée par les postures de rejet, d'argumentation, d'accommodement et d'anticipation adoptées par les entreprises. Enfin, la troisième dimension concerne des domaines spécifiques où la responsabilité peut être exercée, tels que l'environnement, les questions sociales, les parties prenantes, la qualité et la sécurité des produits.

Le modèle de Wood de 1991 complète le modèle de Carroll en ajoutant trois niveaux d'analyse (institutionnel, organisationnel et individuel) et en superposant des catégories de responsabilités en matière de RSE à ces niveaux.

Tableau 1: Les mesures de la performance sociale des entreprises

Mesures de la PSE	Mode de production	Caractéristiques / Limites	Auteurs
Contenu des rapports annuels	Par l'entreprise	Mesure subjective facilement manipulable	Igalens et Gond (2003) ; Pava et Krausz (1996) ; Balabanis et al. (1998) ; Margolis et Walsh (2003) ; Orlitsky et al. (2003) ; Wolfe (1991)
Indicateurs de pollution	Par un organisme externe à l'entreprise	Mesure objective Ne mesure que l'une des dimensions de la RSE (aspects environnementaux)	Igalens et Gond (2003) ; Frooman (1997) ; Griffin et Mahon (1997) ; McWilliams et Siegel (1997) ; Balabanis et al. (1998) ; Margolis et Walsh (2003) ; Orlitsky et al. (2003)
Indicateurs de réputation	Par un organisme externe à l'entreprise	Mesure perceptuelle de la PSE Mesure subjective facilement manipulable Dépendance à l'égard des évaluations d'experts Effet de halo	Igalens et Gond (2003) ; Pava et Krausz (1996) ; Griffin et Mahon (1997) ; Balabanis et al. (1998) ; Margolis et Walsh (2003) ; Orlitsky et al. (2003) ; McGuire et al. (1988) ; Spencer et Taylor (1987)
Modes de gouvernance	Par l'entreprise	Mesure objective Ne mesure que l'une des dimensions de la RSE (gouvernance)	Pava et Krausz (1996) ; Orlitsky, Schmidt et Reynes (2003)

Comportements illégaux	Par l'entreprise	Mesure subjective facilement manipulable	Frooman (1997) ; McWilliams et Siegel (1997) ; Balabanis, Phillips et Lyall (1998)
Contributions philanthropiques	Par l'entreprise	Mesure subjective facilement manipulable	Griffin et Mahon (1997). Balabinis et al. (1998)
Prix annuels décernés par le Département du Travail	Par un organisme externe à l'entreprise	Mesure objective Ne s'applique pas à toutes les entreprises	McWilliams et Siegel (1997) ; Margolis et Walsh (2003)
Mesures de la PSE	Mode de production	Caractéristiques / Limites	Auteurs
Données produites par des organismes de mesure (ex. KLD)	Par un organisme externe à l'entreprise	Mesure multidimensionnelle de la PSE Dépend des référentiels mobilisés par les organismes	Igalens et Gond (2003), Waddock et Graves, 1997 ; Griffin et Mahon, 1997), Ho et Taylor (2007) ; Eccles et al., 2020 ; Sharfman, 1996
Enquêtes par questionnaire	Par le chercheur qui les recueille directement auprès de l'entreprise par questionnaire	Mesure perceptuelle Possibilités de manipulation liées au mode d'administration N'inclue pas toutes les parties prenantes (dirigeants uniquement)	Igalens et Gond (2003) ; Aupperle et al. (1985) ; Maignan et Ferrell (2001) ; El Malki (2010) ; Turker (2009)

Source : (ALAMI & CHARAF, 2023)

**CHAPITRE 02 : CADRE
ORGANISATIONNEL
ET METHODOLOGIE**

Section 01 : cadre organisationnelle

1.1. Présentation de l'organisme d'accueillie

La CNEP banque, dont le siège social est situé à Chéraga, est une société par actions avec un capital social entièrement libéré de 46 milliards de dinars. Ce capital provient d'une dotation du trésor public

Définition de la Cnep banque

Les caisses d'épargne nationales sont des institutions financières non bancaires dédiées au prêt de fonds déjà disponibles au niveau bancaire. Les banques, quant à elles, sont des personnes morales dont les activités principales sont régies par les articles 110 à 113 de la loi n° 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit.

La Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-Banque (CNEP-Banque) a été créée le 10 août 1964, avec pour mission principale la collecte de l'épargne. Elle est constituée sous la forme d'une société par actions (SPA) au capital de 14 milliards de dinars correspondant à la distribution en numéraire accordée par le Ministère des Finances Publiques.

Le CNEP-Banque accompagne financièrement les projets d'acquisition et de renforcement des moyens de production des entreprises spécialisées dans les matériaux de construction et des entreprises amont du BTP. En outre, elle est également impliquée dans le financement de projets d'investissement dans des domaines clés tels que l'énergie, l'eau, la pétrochimie et la fonderie d'aluminium.

Historique de la Cnep banque

La loi 64-227 du 10 août 1964 crée la Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-Banque en remplacement de l'institution précédente, la Caisse de Solidarité des Départements et des Communes d'Algérie. Son but principal est d'accumuler de l'argent. La première agence du CNEP est officiellement inaugurée le 1er mars 1967 à Tlemcen, alors que le livret d'épargne circule déjà depuis un an dans le réseau des Postes et Télécommunications.

Depuis sa création, la CNEP a connu de multiples itérations de développement, aboutissant à sa reconnaissance en tant que banque par le Conseil de la Monnaie et du Crédit (CMC). C'est aujourd'hui une Société par action (SPA) au capital de 46 milliards de dollars, dont le siège est à Alger.

1.2. L'évolution de la CNEP banque

La première période (1962-1970) : collecte de l'épargne

De 1964 à 1970, la fonction première de la CNEP-Banque était de collecter l'épargne via :

- Les livrets
- Les prêts hypothécaires sociaux.

A cette époque, le CNEP n'avait que deux agences accessibles au public (à Alger et à Tizi Ouzou), toutes deux ouvertes en 1967.

La deuxième période (1971-1979) : Stimuler le secteur du logement

La période 1971-1979 est consacrée à l'implication de la CNEP dans le financement de la construction de logements sur fonds publics, conformément à la loi bancaire de 1971. Cette politique entraîne une augmentation importante de l'épargne des ménages, les premiers logements sont alors créés. Vendus aux titulaires de comptes d'épargne à la fin de 1975. En 1979, le nombre d'agences et de bureaux de recouvrement faisant partie du réseau CNEP était de 46 et actifs.

Les années 80s : la Cnep au service de la promotion immobilière

La CNEP est chargée de nouvelles attributions dont la plus importante est l'attribution de prêts aux particuliers pour la construction de logements, ainsi que le financement de promotions de logements exclusivement réservés aux titulaires de comptes. À la fin de 1988, environ 11 590 maisons avaient été vendues dans le cadre du programme d'accession à la propriété. Afin de mieux répartir les prêts, le CNEP a également mis en place une politique en faveur des professions libérales en matière de financement.

La période (1990- 1997) : La directive de la législation relative à la monnaie et au crédit

En 1990, la loi 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit a supprimé le principe de spécialisation des banques et autres établissements financiers, cela était stipulé dans les articles 114 et 115 de la LCM. Cette législation a incité la CNEP à augmenter son créneau logement en créant de nouveaux produits d'épargne en collaboration avec d'autres institutions afin de lutter contre la thésaurisation, composante importante de l'inflation dans le pays. En 1997, le rôle de CNEP en tant que banque s'est élargi et il a été rebaptisé CNEP-Banque. Aujourd'hui, elle est habilitée à exercer toutes les activités bancaires, à l'exception des activités de commerce extérieur.

Depuis 1997 :

A partir de 1997, suite à l'agrément de la Commission de la Monnaie et du Crédit N°01/97, la Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance (CNEP) a été transformée en une Société par action (SPA) dénommée CNEP -Banque. La nouvelle entité, régie par le Code de commerce, dispose d'un capital social de 14 milliards de dinars (6 milliards en numéraire et 8 milliards en titres de participation). Suite à la transformation, la CNEP-Banque a élargi ses activités pour exercer des activités bancaires en Algérie et à l'étranger, tant pour elle-même que pour le compte de tiers, notamment :

- Recevoir et gérer les dépôts
- Émettre des prêts à court, moyen et long terme
- Participer à toute souscription et contracter tout emprunt
- Consentir des prêts sous toute forme
- Donner des acceptations, cautions, aval et garanties de toute nature
- Effectuer toutes les opérations sur les valeurs mobilières ainsi que toutes les opérations financières, commerciales, mobilières et immobilières qui se rattachent directement à son objet.

La période (2005-2007) : repositionnement de la Cnep

Le 31 mai 2005, jour de la tenue de l'Assemblée générale extraordinaire des actionnaires, China Power Bank a entamé une nouvelle étape de développement, élargissant son champ d'activité du précédent domaine du logement limité à un domaine immobilier plus large. Ainsi, elle est passée d'une "banque des ménages" à une "banque immobilière". Ce développement a permis à CNEP Bank d'étendre ses activités en finançant des projets d'infrastructures et de construction. Cette ouverture favorise les établissements spécialisés dans un secteur clé du développement de l'économie nationale : l'immobilier. En s'ouvrant au secteur, CNEP Banque contribuera à la création de nouveaux pôles résidentiels avec toutes les commodités nécessaires telles que l'accès à l'éducation, à l'emploi, à la culture et aux loisirs.

Lors de son assemblée générale ordinaire des actionnaires du 20 février 2007, CNEP Banque a décidé d'ajuster sa stratégie en autorisant deux types de prêts aux particuliers : les prêts hypothécaires selon la réglementation en vigueur de la banque et les prêts à la consommation

Le 17 juillet 2008 à nos jours : Une réorientation stratégique de la CNEP-Banque

Lors de son assemblée générale ordinaire des actionnaires du 17 juillet 2008, la banque a décidé d'autoriser les prêts hypothécaires prévus par la réglementation en vigueur au sein de la banque, à l'exception des prêts pour l'achat, la construction, l'extension et l'aménagement de locaux commerciaux ou à des fins professionnelles. Le financement de la promotion immobilière et les projets immobiliers de vente ou de location sont autorisés, y compris ceux comportant des locaux à usage commercial ou professionnel. Il permet également de financer l'acquisition ou l'aménagement de terrains destinés à l'habitation.

La banque autorise le financement d'opérations initiées par des entreprises productrices de matériaux de construction ou des entreprises de construction opérant dans les domaines de l'énergie, de l'eau, etc. pour l'acquisition, l'extension ou le renforcement de moyens de construction.

Le changement de statuts de la Cnep banque :

Conformément à la décision n° 115 du ministère des Finances du 27 juillet 1997, la CNEP a été transformée en une société en copropriété, la nouvelle dénomination était CNEP-Banque. Les statuts de cette société indiquent qu'elle est régie par le code de commerce, notamment la loi 90.10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit, l'ordonnance 95.25 du 25 septembre 1995 relative à la gestion des capitaux marchands de l'Etat, et la décision d'approbation n°. 01/97 émis par la Banque d'Algérie. La durée de la société est de 99 ans à compter de son immatriculation au registre du commerce. Sa mission en tant que personne morale est d'exercer toutes activités bancaires pour elle-même ou pour le compte d'autrui en Algérie et à l'étranger. Les premiers apports monétaires à la création de la société comprennent un montant en numéraire de 46 milliards de dinars (46 000 000 000 DA) ainsi que l'ensemble des actifs d'exploitation et immobiliers de la société. Ces actifs font partie du patrimoine du CNEP.

L'organisation de la Cnep banque :

CNEP Banque est administrée par un Directoire composé d'un directeur général nommé par décret pour sa compétence en matière économique et financière, ainsi que de cinq administrateurs représentant les différents ministères intervenant dans sa gestion : il s'agit notamment de :

- Le Ministère de l'Intérieur ;
- Le Ministère des Finances et de l'Economie ;
- Le Ministère du Travail et de la Prévoyance Sociale ;
- Le ministère des affaires sociales ;
- Le ministère des postes et télécommunications.

Le Conseil d'administration de CNEP Banque assure la gestion journalière de la société, le respect de ses obligations statutaires et le respect des plans financiers nationaux. Il est compétent pour prendre les décisions les plus importantes, notamment en matière d'organisation générale et de règlement intérieur. Ces propositions sont faites par le Président-Directeur Général. Les administrateurs ont également le pouvoir de décider des poursuites judiciaires à entreprendre.

Le CNEP Banque est dirigé par un Président-Directeur Général nommé par décret, ils ont en outre des attributions complémentaires préalablement précisées. Le conseil d'administration est chargé du contrôle de la marche générale de CNEP Banque et a le pouvoir de décider du règlement intérieur ainsi que des actions en justice à entreprendre. Les activités de l'établissement sont supervisées par un commissaire aux comptes agréé par le ministère de l'économie et des finances.

Les activités commerciales et administratives des agences sont supervisées par 14 Directions du Réseau qui couvrent différentes zones géographiques du pays. La direction générale est placée sous l'autorité de sept directeurs généraux adjoints (crédit, administration, recouvrement, système d'information, développement, finance et comptabilité, contrôle) qui sont responsables de plusieurs directions centrales.

L'organigramme de CNEP banque : (voir l'annexe A)

Documentation interne de la CNEP banque

Les objectifs de la Cnep après la transformation :

Après la transformation de la banque en banque, la CNEP-Banque avait plusieurs objectifs en tête dont le plus important était :

- Entre 1997 et 2000, la banque a engagé un processus de stabilisation, d'amélioration et de préparation afin de s'adapter à l'avenir aux nouveaux modes de fonctionnement.
- Accroître la variété des produits offerts aux clients afin de concurrencer les autres banques sur le marché.
- Introduire la monétique et construire un réseau interbancaire dédié.
- La direction du réseau entend ouvrir de nouvelles agences dans des zones à forte densité de population et qui ont beaucoup à offrir en matière d'épargne et de crédit. Dans le cadre du plan à long terme de développement des agences à moyen terme, des agences seront implantées dans les communautés de Mekla, Azzefoun et Tizirt.
- L'un des objectifs du CNEP est de rééquilibrer la rémunération des dépôts en abaissant la rémunération des dépôts rémunérés au profit des dépôts non remboursables.
- Bien que les financements restent limités, le CNEP souhaite se positionner comme un vecteur de financement des entreprises. Elle est également désignée par les pouvoirs publics pour jouer un rôle important dans le financement d'investissements coûteux, comme l'achat de centrales avec SONELGAZ ou la construction de nouvelles centrales avec SONATRACH.

Présentation du logo de la CNEP

C'est le logo officiel de l'entreprise « CNEP Banque » Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance après avoir été bancarisé en 1997, il présente la signature de la banque le logo type est composé d'un sigle et d'une typographie.

La typographie : le nom « **CNEP Banque** »

C : Caisse : établissement de gestion d'un régime de sécurité.

N : Nationale : confirme la nationalité de la banque et de ses produits ainsi que la couverture de tout le territoire national.

E : Epargne : mise en réserve d'une somme d'argent, fraction du revenu individuel ou national qui n'est pas affecté à la consommation.

Documentation interne de la CNEP banque

P : Prévoyance : qualité de quelqu'un qui sait prévoir.

Banque : établissement privé ou public qui facilite les paiements des particuliers et des entreprises, avance et reçoit des fonds et crée des moyens de paiement.

Le sigle : Le dessin du logo qui fait l'objet d'une étude à des vocations définies, il se compose de deux denses couleurs : le rouge et noir.

Slogan : la banque d'immobilier.

Les activités de la CNEP banque :

- Collecter l'épargne des ménages, des entreprises publiques et des agences postales.
- Gérer différentes formes d'épargne, notamment l'épargne logement ;
- Les prêts hypothécaires et à la construction sont accordés en priorité aux épargnants.
- Gestion de trésorerie et opérations de trésorerie ;
- Réaliser de nouvelles missions depuis la banque en 1997 ;
- Intervient sur les marchés financiers pour son compte ou celui de ses clients en souscrivant ou en émettant des titres financiers ;
- Offrir de nouveaux types de crédit, comme le crédit confort, le crédit véhicule et le crédit PME ;
- La CNEP joue un rôle important dans la collecte de l'épargne et l'émission de prêts pour soutenir les projets d'investissement des particuliers et des entreprises.

Figure 3 : Le logo de la CNEP Banque



Section 02 : méthodologie de recherche

Toute étude scientifique rigoureuse doit suivre des méthodes précises, selon les variables étudiées, afin d'obtenir des résultats clairs et fiables. Par conséquent, le choix d'une méthode appropriée est crucial pour répondre aux questions de recherche.

Dans cette section, nous décrivons en détail la méthodologie que nous avons utilisée pour mener notre recherche, y compris les outils de collecte de données, les méthodes et les instruments de mesure que nous avons employés, et la façon dont nous avons analysé les données.

2.1. Approche méthodologique

Nous avons choisi une approche quantitative dans notre travail, en utilisant des raisonnements hypothético-déductifs et des méthodes expérimentales.

- **Approche quantitative :**

Contrairement à la recherche qualitative, la recherche quantitative est une méthode de collecte de données qui permet aux chercheurs d'analyser les comportements, les opinions ou les attentes de manière quantitative afin de tirer des conclusions statistiquement mesurables.

Dans le cadre de la recherche, la recherche quantitative peut démontrer ou prouver un fait en quantifiant un phénomène. Cette méthode implique généralement la collecte de données au moyen de questionnaires ou d'enquêtes par sondage représentatif. Les résultats sont présentés sous forme de statistiques numériques, qui peuvent être présentées sous forme graphique ou tabulaire.

“La recherche quantitative permet de mieux tester des théories ou des hypothèses. La recherche quantitative est appropriée lorsqu'il existe un cadre théorique déjà bien reconnu. L'étude quantitative ne converge que très rarement sur un seul cadre, elle en propose souvent plusieurs. Il faut alors les comparer et les combiner”. (Giordano & Joliber, 2016)

2.2. Méthodes de collecte des données

Le questionnaire d'enquête :

“Le questionnaire a pour fonction principale de donner à l'enquête une extension plus grande et de vérifier statistiquement jusqu'à quel point sont généralisables les informations et hypothèses préalablement constituées” (Jean-Claude, 2007)

- **Les objectifs visés par le questionnaire :**

- ✓ Évaluer les perceptions des employés de la banque sur l'importance de la RSE et son impact sur la motivation et l'engagement des employés ;
- ✓ Analyser l'impact des pratiques internes de RSE sur la satisfaction et la fidélité des employés sous l'angle de la rémunération, des avantages sociaux, de la formation et du développement personnel ;
- ✓ Étudier le lien entre les pratiques RSE internes et la performance sociale de l'entreprise, notamment en termes de productivité, qualité du travail ;
- ✓ Évaluer l'impact de la RSE sur la santé et le bien-être des salariés et leur qualité de vie professionnelle et personnelle ;
- ✓ Identifier les indicateurs clés de performance sociale à suivre et mesurer régulièrement pour évaluer l'impact des pratiques internes de RSE sur la performance de l'entreprise et la satisfaction des collaborateurs.

- **La structure de questionnaire**

Un questionnaire de recherche a été élaboré pour obtenir des informations sur la manière dont les employés de la CNEP Banque perçoivent la Responsabilité Social des Entreprises (RSE). Le questionnaire a été élaboré en se basant sur des sources littéraires et a été adapté pour répondre aux besoins de cette étude. Il comprenait premièrement de cinq domaines, tels que l'équilibre vie-travail, la santé et la sécurité au travail, la formation et le développement, ainsi que le dialogue social et les relations de travail et deuxièmes sur la performance sociale. Pour mesurer ces concepts, Nous avons utilisé une échelle de type Likert à 5 points (1 = tout à fait en désaccord à 5 = tout à fait d'accord) pour mesurer tous les concepts. (voir la annexe)

2.3. Développement des hypothèses

Tableau 2 : développement des hypothèses

Type de variable	Nom du variable	Nombre du items
Indépendante	Les pratiques interne du RSE	44
Dépendent	La performance sociale	06
Totales		50

Les pratique interne du RSE :

- **Relations du travail : (Madzigon, 2022)** a mentionnée que Les Relations du travail jouent un rôle essentiel dans la mise en œuvre de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) en interne. Une bonne relation employeur-employé contribue à un environnement de travail sain et respectueux qui favorise le bien-être des employés. Les entreprises qui valorisent des relations de travail équitables et transparentes sont mieux à même de gérer les conflits et la négociation collective de manière constructive et de maintenir la confiance des employés. Afin de mener une étude approfondie sur cette hypothèses formulée, neuf items ont été sélectionnés. Le niveau de fiabilité de l'échelle mesuré à l'aide du coefficient alpha est de 0,9

Tableau 3 : Statistiques de fiabilité (RT)

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,906	9

Source : sortie spss

- **Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle :** L'équilibre entre vie professionnelle et vie privée est devenu un sujet important pour les entreprises engagées dans la responsabilité sociale des entreprises (RSE). Selon (Alain & Jamel, 2013) Les employés qui ont un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée sont plus motivés, productifs et engagés, ce qui se traduit par une amélioration de la performance de l'entreprise. Une culture d'entreprise axée sur l'équilibre travail-vie personnelle peut aider à réduire l'absentéisme et le turnover, et à améliorer la satisfaction et la fidélisation des employés. Afin de fournir une analyse de l'hypothèse en question, on a adopté 9 items. Le niveau de fiabilité de l'échelle mesuré à l'aide du coefficient alpha est de 0,89

Tableau 4: Statistiques de fiabilité (vpvp)

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,897	9

Source : sortie spss

- **Dialogue social :** (Landier, 2015) soulignée que Le dialogue social est un élément clé de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) interne et contribue à l'amélioration de la performance de l'entreprise. Le dialogue social fait référence aux discussions et négociations régulières entre les employeurs, les employés et les représentants syndicaux sur les conditions de travail, les salaires, les avantages sociaux et d'autres questions liées à l'emploi. Les entreprises qui valorisent le dialogue social créent une atmosphère de confiance et de respect mutuel qui renforce les relations de travail et favorise une culture d'entreprise saine et inclusive. Les employés se sentent valorisés et entendus, ce qui se traduit par une plus grande motivation et un engagement au travail, ce qui a un impact positif sur la performance des employés, Afin d'assurer une bonne analyse, l'hypothèse utilise 9 items. Le niveau de fiabilité de l'échelle mesuré à l'aide du coefficient alpha est de 0,94

Tableau 5: Statistiques de fiabilité (DS)

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,940	9

Source : sortie spss

- **Santé et sécurité au travaille :** Selon (Mondy, Noe et Premeaux ,1998), la notion de santé renvoie à l'état de santé physique et mentale des salariés, tandis que la sécurité renvoie à la protection des salariés contre les risques d'accidents du travail. Les employés en bonne santé et en sécurité sont plus susceptibles de se sentir motivés et engagés dans leur travail, ce qui conduit souvent à une productivité plus élevée. Dans cette étude, l'échelle de santé et de sécurité au travail se compose de huit items. Le niveau de fiabilité de l'échelle mesuré à l'aide du coefficient alpha est de 0,91

Tableau 6: Statistiques de fiabilité (SST)

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,913	8

Source : sortie spss

- **Formation et développement** : selon (LEGHIMA, DAHLAB, & DEBBAL, 2019) La formation et le développement des compétences sont des éléments clés de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) dans la gestion des ressources humaines. Les entreprises qui investissent dans la formation de leurs employés les aident à acquérir de nouvelles compétences et connaissances qui améliorent leur employabilité et leurs performances professionnelles. Pour garantir une bonne analyse 9 items ont été adoptés dans cette étude. Le niveau de fiabilité de l'échelle mesuré à l'aide du coefficient alpha est de 0,94

Tableau 7: Statistiques de fiabilité (FD)

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,941	9

Source : sortie spss

I. La performance sociale

Lors de l'évaluation de la performance sociale, le choix d'outils de mesure fiables est essentiel. Pour cette raison, nous avons adopté un questionnaire de 6 items élaboré dans le cadre d'une thèse de doctorat (Al-Sawafi, September 2020) , car il a été spécifiquement conçu pour évaluer la performance sociale. Nous avons évalué la fiabilité de ce questionnaire à l'aide du coefficient alpha et c'est 0,91

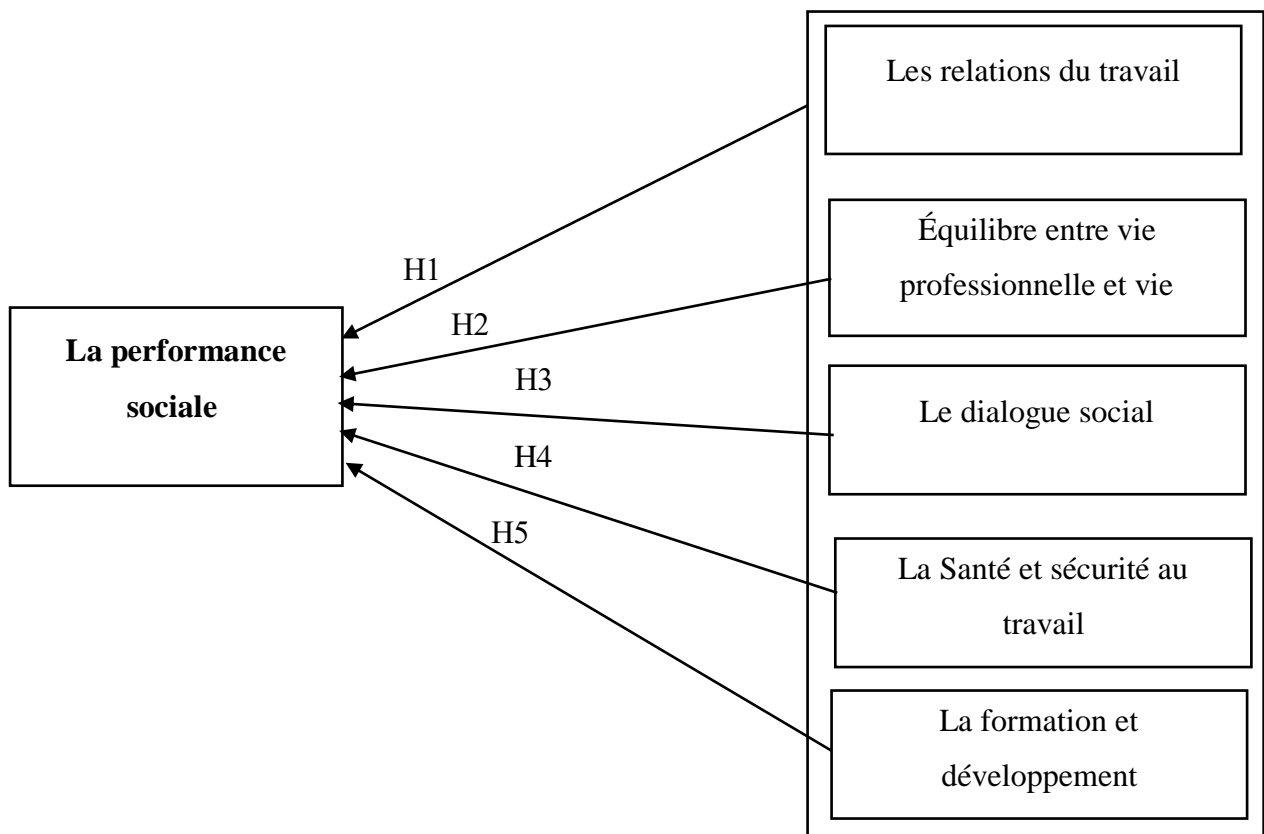
Tableau 8: Statistiques de fiabilité (PF)

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,916	6

Source : sortie spss

- **H1** : les relations du travail influencent positivement la performance sociale
- **H2** : Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle influence positivement la performance financière
- **H3** : Le dialogue social influence positivement la performance sociale
- **H4** : la Santé et sécurité au travail influence positivement la performance sociale
- **H5** : la formation et développement influence positivement la performance sociale.

Schéma : développement des hypothèses



Source : élaboré par moi-même

Tableau 9: tableaux des items

Variable	Hypothèses	Items	Source (les auteurs)
<p>Les pratiques interne du RSE</p>	<p>Relations du travail</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Je peux pleinement utiliser mes connaissances et compétences dans l'organisation. 2. J'ai un sentiment d'appartenance et d'engagement envers l'organisation. 3. Je suis capable de discuter des questions opérationnelles de manière ouverte, franche et constructive. 4. J'entretiens une relation avec les autres et je suis disposé à partager des informations. 5. Je peux discuter librement des problèmes liés au travail avec mon superviseur. 6. Mes collègues sont très solidaires quand j'ai besoin de leur aide 7. Mon superviseur est compréhensif lorsque je parle de problèmes de tâches qui affectent mon travail. 8. Mon organisation offre une égalité des chances en matière d'emploi pour tous les employés. 9. Je peux librement adhérer à un syndicat dans mon organisation. 	<p>(NGO, LAU, & FOLEY, 2008)</p>

Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle

1. J'ai hâte d'être avec les gens avec qui je travaille chaque jour.
2. Je peux planifier mes jours de congé préférés avec le soutien de mon équipe.
3. J'accepte de travailler des heures supplémentaires car je suis engagé dans mon travail.
4. J'ai suffisamment de temps après le travail pour régler les affaires personnelles.
5. Je me sens très énergique après le travail.
6. Je peux facilement gérer mon travail avec les affaires personnelles grâce aux horaires flexibles fournis par l'organisation.
7. Je peux choisir de travailler à temps partiel dans mon organisation.
8. Je peux me concentrer sur mon travail grâce au soutien familial.
9. Je peux consacrer plus de temps à satisfaire mes intérêts.

(Wong & Ko, 2009)

	Dialogue social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mon organisation soutient les syndicats. 2. Mon organisation apporte son soutien aux employés qui décident de rejoindre un syndicat. 3. Mon organisation respecte le droit à la négociation collective. 4. Mon organisation négocie des accords centraux avec les syndicats et les agences gouvernementales. 5. Mon organisation négocie les modalités de fixation des salaires avec les syndicats. 6. Mon organisation organise chaque année des réunions avec les employés pour recueillir leurs plaintes. 7. Mon organisation organise des dialogues fréquents avec les employés. 8. Mon organisation s'engage à rendre compte de l'évaluation individuelle de chaque employé à celui-ci. 9. Mon organisation participe à l'élaboration de politiques publiques sur le travail avec les agences gouvernementales. 	<p>(Kenworthy & Kittel, 2003) ET (Thang & Yves, 2017)</p>
--	-----------------	---	---

	Santé et sécurité au travail	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mon organisation forme les employés sur les compétences qui les préparent pour les emplois futurs et le développement de carrière. 2. Mon organisation fournit de l'orientation professionnelle et une assistance pour la planification de carrière aux employés. 3. Mon organisation permet aux employés d'avoir du temps pour apprendre de nouvelles compétences qui les préparent pour les emplois futurs. 4. Mon organisation fournit un soutien lorsque les employés décident de poursuivre une formation continue. 5. Mon organisation soutient pleinement un programme de gestion de carrière pour les employés. 6. Mon organisation fournit un programme systématique qui évalue régulièrement les compétences et les intérêts des employés. 7. Mon organisation fournit une formation d'orientation pour les nouveaux employés 8. Mon organisation fournit un soutien financier pour ma formation. 9. Mon organisation offre un programme de formation en cours d'emploi à ses employés. 	(Thang & Yves, 2017)
--	------------------------------	--	----------------------

	<p>Formation et développement</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mon organisation forme les employés sur les compétences qui les préparent pour les emplois futurs et le développement de carrière. 2. Mon organisation fournit de l'orientation professionnelle et une assistance pour la planification de carrière aux employés. 3. Mon organisation permet aux employés d'avoir du temps pour apprendre de nouvelles compétences qui les préparent pour les emplois futurs. 4. Mon organisation fournit un soutien lorsque les employés décident de poursuivre une formation continue. 5. Mon organisation soutient pleinement un programme de gestion de carrière pour les employés. 6. Mon organisation fournit un programme systématique qui évalue régulièrement les compétences et les intérêts des employés. 7. Mon organisation fournit une formation d'orientation pour les nouveaux employés 8. Mon organisation fournit un soutien financier pour ma formation. 9. Mon organisation offre un programme de formation en cours d'emploi à ses employés. 	<p>(Lee & T. Bruvold, 2010) ET (Thang & Yves, 2017)</p>
--	-----------------------------------	--	---

<p style="text-align: center;">La performance Social</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Notre organisation offre un environnement de travail sain et sécurisé. 2. Notre organisation réduit le nombre d'accidents liés au travail dans nos installations. 3. Notre organisation s'engage dans des activités de gestion des ressources humaines visant à promouvoir le développement des employés. 4. Notre organisation s'efforce de préserver les valeurs traditionnelles des communautés locales. 5. Notre organisation s'efforce de préserver le patrimoine culturel des communautés locales. 6. Notre organisation construit et favorise une relation mutuellement bénéfique entre l'organisation et la communauté 	<p>(Al-Sawafi, September 2020)</p>
---	--	------------------------------------

La population ciblée :

La sélection de notre échantillon est cruciale pour garantir la validité et la fiabilité de notre étude. Nous avons donc conçu le questionnaire pour qu'il s'applique à ensemble des 400 salariés de la direction générale banque CNEP, Cela nous permettra de collecter des données sur les perceptions, les opinions et les comportements de toutes les catégories de personnel, quel que soit leur grade, service ou ancienneté

Taille de l'échantillon :

Pour que l'échantillon soit représentatif, il est crucial que la grande majorité des employés remplissent le questionnaire. Cependant, afin de pouvoir analyser les données rapidement, nous avons choisi d'utiliser le site web de Monkey Survey pour calculer notre échantillon. Nous avons utilisé un intervalle de confiance de 95 % et une marge d'erreur de 7 % pour déterminer la taille d'échantillon requise, ce qui a donné une taille d'échantillon de 132 répondants. Bien que ce nombre puisse sembler faible, il est suffisant pour atteindre une précision statistique raisonnable tout en permettant une analyse rapide et efficace des données.

La durée de l'enquête :

On a envoyé la première version du questionnaire à l'administration de la banque le 12/04/2023 pour avoir la confirmation de la distribution et on a la reçu le 16 /04/2023.

La période de récolter les données a dure entre 17 avril jusqu'à le 10 mai pour achever le nombre de répondants nécessaire dans notre étude.

L'administration du questionnaire :

Nous avons choisi de distribuer le questionnaire de deux manières différentes : sous forme de Google forme, que nous avons envoyé par e-mail à tous les employés de la banque, et un formulaire sous forme papier, que nous avons distribué pour nous assurer d'atteindre notre taille d'échantillon fixe.

L'analyse et traitement des données :

Une fois que nous avons collecté des données, nous avons utilisé le logiciel IBM SPSS (logiciel d'analyse des données) version 25 pour analyser et interpréter les résultats. Pour visualiser les résultats sous forme de graphiques, nous avons utilisé le logiciel Microsoft Excel 2019.

CHAPITRE 3 : ANALYSE DES RESULTATS ET DISCUSSION

Le chapitre suivant présente les résultats clés de l'étude quantitative et qualitative, fournissant ainsi une perspective approfondie de notre sujet.

Section 01 : Résultats

1.1. Descriptions de l'échantillon

Nous avons recueilli un total de 115 questionnaires pour notre étude, dont 100 ont été validés. Par conséquent, la taille finale de notre échantillon est de $n = 100$. Le tableau présente le profil des répondants à l'enquête, indiquant que la majorité d'entre eux sont des femmes âgées de 36 à 45 ans, employés à la CNEP Banque.

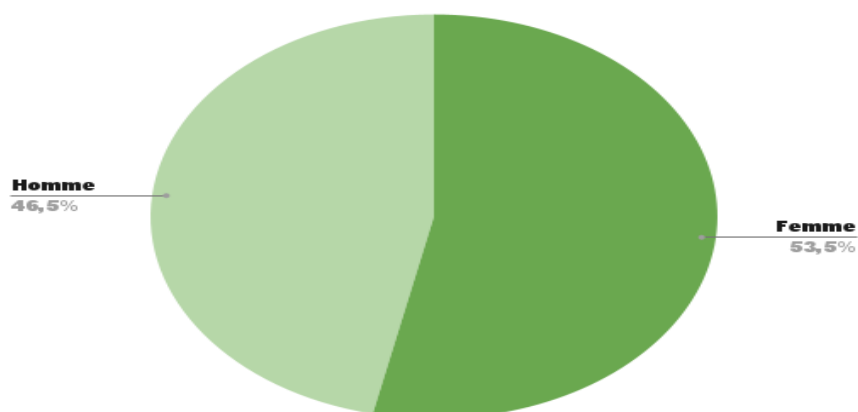
Tableau 10 : Profil des répondants.

Variables	Caractéristiques des variables	Effectifs	Pourcentages (%)
Genre	• Homme	54	46,5 %
	• femme	47	53,5%
Age	• 18 – 25	13	12,9 %
	• 26 - 35	23	22,8 %
	• 36 - 45	40	39,6 %
	• 45-55	19	18,8 %
	• Plus que 55	6	5,9 %

Source : Élaboré par nos soins à partir des sorties SPSS.

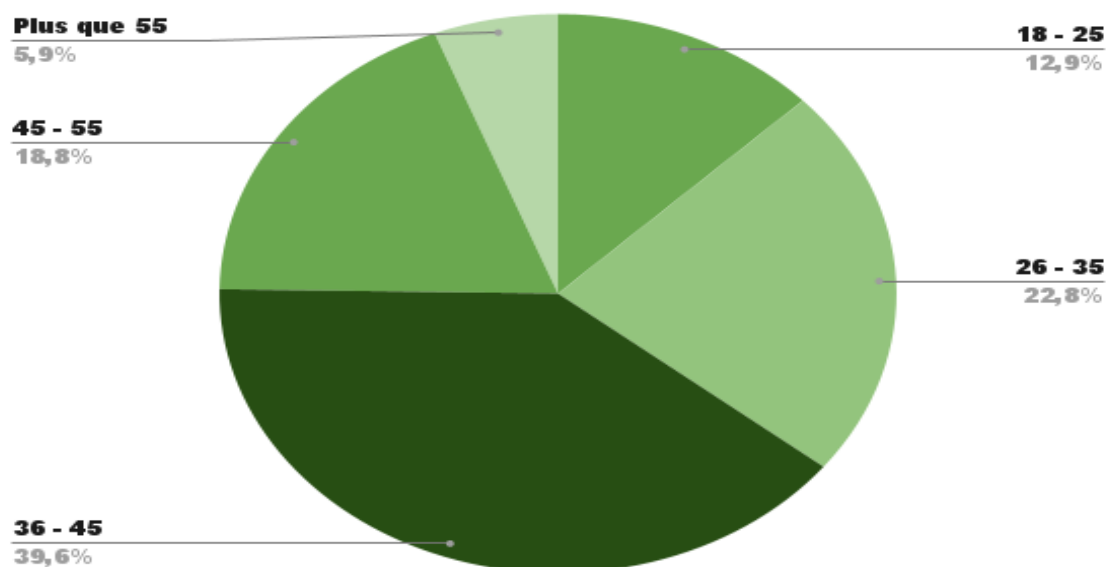
Voici les graphes définit le Descriptions de :

Figure 4 : profile des répondants (genre)



Source : Élaboré par nos soins à partir du Excel

Figure 5: profile des répondants (Age)



Source : Élaboré par nos soins à partir du Excel

Description les dimensions de l'étude

L'impact des pratiques internes de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) a été évalué à l'aide d'une échelle de Likert à 5 points, allant de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord). Les chiffres les plus élevés indiquent un niveau d'impact plus élevé.

Après avoir regroupé les éléments de chaque facteur et calculé la moyenne, nous avons examiné les statistiques descriptives, comme indiqué dans le tableau. Il convient de noter que l'étude a été menée auprès de 100 employés.

Tableau 11 : Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
PF	3,7450	,87919	100
RT	3,7600	,79776	100
VPVP	3,0589	,93637	100
DS	3,1444	,94036	100
SST	3,2450	,91078	100
FD	3,5733	,95094	100

Source : Élaboré par nos soins à partir des sorties SPSS.

Evaluation de l'échelle de Likert

Tableau 12: l'échelle de Likert de cinq points

Pas de tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
1	2	3	4	5

Source : Élaboré par nos mêmes

Pour évaluation de l'échelle de Likert, le tableau suivant indique les champs de la moyenne de l'échelle de Likert de cinq points :

Tableau 13: l'échelle de Likert de cinq points

Le champ de la moyenne		Évaluation
[1 - 1.8]	De 1 à 1.8	Pas de tout d'accord
[1,9-2,6]	De 1,9 à 2,6	Pas d'accord
[2,7-3,4]	De 2,7 à 3,4	Neutre
[3,4-4,2]	De 3,4 à 4,2	D'accord
[4,3- 5]	De 4,3 à 5	Tout à fait d'accord

Source : Élaboré par nos mêmes

Description les items de l'étude :

Les tableaux ci-dessous démontrent les statistiques descriptives et la moyenne et l'écart type des trois items de la valeur émotionnelle des répondants mesurer par l'échelle de Likert de 1 à 5 (de pas du tout d'accord à tout à fait d'accord).

- **La performance sociale**

Tableau 14: Les statistiques descriptives de la performance social

Items Modalité	PF1		PF2 :		PF3		PF4 :		PF5 :		PF6 :	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Pas du tout d'accord	8	7,9%	3	3,0 %	4	4,0	5	5,0 %	4	4,0 %	2	2,0 %
Pas d'accord	6	6,0%	9	8,9 %	12	11,9	11	10,9%	13	12,9 %	11	10,9 %
Neutre	9	8,9%	15	14,9 %	22	21,8	20	19,8%	17	16,8%	16	15,8 %
D'accord	44	43,6%	50	49,5 %	42	41,6	45	44,6%	48	47,5%	51	50,5 %
Tout à fait d'accord	34	33,7%	24	23,8 %	21	20,8	20	19,8%	19	18,8%	21	20,8 %
Totale	101	100 %	101	100 %	101	100 %	101	100 %	101	100 %	101	100,0
Moyenne	3,91		3,84		3,65		3,66		3,65		3,76	
E-type	1,164		,982		1,058		1,047		1,058		,965	
Evaluation	D'accord		D'accord		D'accord		D'accord		D'accord		D'accord	
Moyenne générale de la variable	3,7450											
E-type générale de la variable	,87919											
Evaluation	D'accord											

Source : Élaboré par nos soins à partir des sorties SPSS.

- Les résultats obtenus indiquent que les participants ont exprimé un accord généralisé sur les affirmations évaluées, telles que "PF1", "PF2", "PF3", "PF4", "PF5" et "PF6". En effet, la moyenne des réponses pour chaque affirmation se situe dans une plage étroite, allant de 3,4 à 4,2. Cela démontre une cohérence dans les perceptions des répondants. De plus, l'écart type, qui mesure la dispersion des réponses par rapport à la moyenne, est proche de 1 pour toutes les affirmations. Cela signifie que les réponses des participants sont relativement regroupées autour de la moyenne, renforçant ainsi le degré de consensus dans leurs opinions.

- **Dialogue social**

Tableau 15: Les statistiques descriptives dialogue social

Items	DS1		DS2		DS3		DS 4		DS 5		DS 6		DS 7		DS 8		DS 9	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Pas du tout d'accord	14	13,9	8	7,9	7	6,9	9	8,9	15	14,9	8	7,9	13	12,9	7	6,9	10	9,9
Pas d'accord	18	17,8	22	21,8	15	14,9	16	15,8	25	24,8	19	18,8	17	16,8	21	20,8	18	17,8
Neutre	34	33,7	34	33,7	25	24,8	29	28,7	21	20,8	28	27,7	20	19,8	25	24,8	28	27,7
D'accord	27	26,7	28	27,7	43	42,6	35	34,7	27	26,7	34	33,7	40	39,6	34	33,7	37	36,6
Tout à fait d'accord	7	6,9	8	7,9	10	9,9	11	10,9	12	11,9	11	10,9	10	9,9	13	12,9	7	6,9
Totale	100	100%	100	100	100	100	100	100	100	100%	100	100,0	100	100,0	100	100	100	100
Moyenne	2,95		3,06		3,34		3,23		2,96		3,21		3,17		3,25		3,13	
E-type	1,140		1,071		1,075		1,127		1,271		1,122		1,215		1,140		1,107	
Evaluation	Neutre		Neutre		Neutre		Neutre		Neutre		Neutre		Neutre		Neutre		Neutre	
Moyenne de la dimension	3,1444																	
Evaluation	Neutre																	
E-type générale de la variable	,94036																	

Source : Élaboré par nos soins à partir des sorties SPSS

- Les résultats indiquent que la moyenne des réponses des participants à la première Affirmation "DS1" est de 2,95, avec un écart type de 1,140. Cela suggère une dispersion des réponses autour de la moyenne, ce qui signifie que les participants ont une opinion neutre. Cette tendance se retrouve également pour les affirmations "DS 2, DS 3, DS 4, DS 5, DS 6, DS 7, DS 8, DS 9 », où la moyenne des réponses se situe entre 2,7 et 3,4, avec un écart type proche de 1. Ces résultats mettent en évidence une tendance générale des participants à adopter une position neutre vis-à-vis des affirmations évaluées. Il est important de noter que cette neutralité peut être le résultat de différentes interprétations ou d'une absence de forte conviction dans les réponses fournies.

- **Formation et développement**

Tableau 16: Les statistiques descriptives formation et développement

Items	FD1		FD 2		FD 3		FD 4		FD 5		FD 6		FD 7		FD 8		FD 9	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Pas du tout d'accord	8	7,9	6	5,9	7	6,9	9	8,9	5	5,0	6	5,9	7	6,9	7	6,9	3	3,0
Pas d'accord	13	12,9	17	16,8	14	13,9	7	6,9	15	14,9	15	14,9	9	8,9	16	15,8	13	12,9
Neutre	13	12,9	19	18,8	21	20,8	22	21,8	17	16,8	26	25,7	18	17,8	14	13,9	15	14,9
D'accord	38	37,6	35	34,7	41	40,6	45	44,6	44	43,6	36	35,6	45	44,6	37	36,6	44	43,6
Tout à fait d'accord	28	27,7	23	22,8	17	16,8	17	16,8	19	18,8	17	16,8	21	20,8	26	25,7	25	24,8
Totale	100	100%	100	100	100	100	100	100	100	100%	100	100,0	100	100,0	100	100	100	100
Moyenne	3,65		3,52		3,47		3,54		3,57		3,43		3,64		3,59		3,75	
E-type	1,242		1,193		1,141		1,132		1,112		1,121		1,124		1,232		1,067	
Evaluation	D'accord		D'accord		D'accord		D'accord		D'accord		D'accord		D'accord		D'accord		D'accord	
Moyenne de La dimension	3,5733																	
Evaluation	D'accord																	
E-type générale de la variable	,95094																	

Source : Élaboré par nos soins à partir des sorties SPSS

- Les résultats indiquent que la moyenne des réponses des participants à la première Affirmation "FD1" est de 3,65, avec un écart type de 1,242. Cela suggère une dispersion des réponses autour de la moyenne, ce qui signifie que les participants ont une opinion d'accord. Cette tendance se retrouve également pour les affirmations " FD 2, FD 3, FD 4, FD 5, FD 6, FD 7, FD 8, FD 9 », où la moyenne des réponses se situe entre 3,4 et 4,2, avec un écart type proche de 1. Ces résultats suggèrent que les participants partagent une perception similaire et expriment un accord global sur les sujets évalués. Il est important de noter que cet accord peut être le résultat d'une compréhension partagée des affirmations ou d'un consensus sur les thèmes abordés.

Relation du travail

Tableau 17: Les statistiques descriptives de la relation du travail

Items	RT1		RT 2		RT 3		RT 4		RT 5		RT 6		RT 7		RT 8		RT 9	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Pas du tout d'accord	5	5,0	2	2,0	3	3,0	2	2,0	3	3,0	6	5,9	6	5,9	6	5,9	9	8,9
Pas d'accord	4	4,0	10	9,9	8	7,9	7	6,9	11	10,9	12	11,9	9	8,9	14	13,9	8	7,9
Neutre	6	5,9	9	8,9	16	15,8	13	12,9	19	18,8	18	17,8	19	18,8	19	18,8	25	24,8
D'accord	56	55,4	50	49,5	47	46,5	47	46,5	42	41,6	34	33,7	50	49,5	43	42,6	42	41,6
Tout à fait d'accord	29	28,7	29	28,7	26	25,7	31	30,7	25	24,8	30	29,7	16	15,8	18	17,8	16	15,8
Totale	100	100%	100	100	100	100	100	100	100	100%	100	100,0	100	100,0	100	100	100	100
Moyenne	4,00		3,94		3,85		3,98		3,75		3,70		3,61		3,53		3,48	
E-type	,985		,983		,999		,953		1,048		1,193		1,053		1,123		1,132	
Evaluation	D'accord		D'accord		D'accord		D'accord		D'accord		D'accord		D'accord		D'accord		D'accord	
Moyenne de la dimension	3,76																	
Evaluation	D'accord																	
E-type générale de la variable	,79																	

Source : Élaboré par nos soins à partir des sorties SPSS

- Les résultats obtenus mettent en évidence une tendance d'accord parmi les participants pour les différentes affirmations évaluées. Pour la première affirmation, "RT1", la moyenne des réponses est de 4,00, avec un écart type de 0,985. Ces chiffres indiquent une dispersion des réponses autour de la moyenne, ce qui suggère que les participants ont exprimé une opinion d'accord. Cette tendance à l'accord se retrouve également pour les autres affirmations, telles que "RT2, RT3, RT4, RT5, RT6, RT7, RT8, RT9". Dans tous ces cas, la moyenne des réponses se situe dans une plage relativement étroite, allant de 3,4 à 4,2. De plus, l'écart type, qui mesure la dispersion des réponses par rapport à la moyenne, est proche de 1, ce qui indique une certaine cohérence dans les opinions des participants. Ces résultats suggèrent que les participants partagent une perception similaire et expriment un accord global

sur les sujets évalués. Il est important de noter que cet accord peut être le résultat d'une compréhension partagée des affirmations ou d'un consensus sur les thèmes abordés.

- **Santé et sécurité au travail**

Tableau 18: Les statistiques descriptives santé et sécurité au travail

Items	STT1		STT 2		STT 3		STT 4		STT 5		STT 6		STT 7		STT 8	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Pas du tout d'accord	7	6,9	15	14,9	10	9,9	8	7,9	4	4,0	8	7,9	5	5,0	14	13,9
Pas d'accord	17	16,8	25	24,8	23	22,8	11	10,9	25	24,8	19	18,8	15	14,9	28	27,7
Neutre	20	19,8	22	21,8	24	23,8	20	19,8	21	20,8	31	30,7	11	10,9	21	20,8
D'accord	41	40,6	30	29,7	35	34,7	42	41,6	40	39,6	34	33,7	45	44,6	24	23,8
Tout à fait d'accord	15	14,9	8	7,9	8	7,9	19	18,8	10	9,9	8	7,9	24	23,8	13	12,9
Totale	100	100%	100	100	100	100	100	100	100	100%	100	100,0	100	100,0	100	100
Moyenne	3,40		2,91		3,08		3,53		3,27		3,15		3,68		2,94	
E-type	1,146		1,215		1,143		1,159		1,072		1,077		1,145		1,270	
Evaluation	D'accord		Neutre		Neutre		D'accord		Neutre		Neutre		D'accord		Neutre	
Moyenne de La dimension	3,2450															
Evaluation	Neutre															
E-type générale de la variable	,91078															

Source : Élaboré par nos soins à partir des sorties SPSS

- Les résultats de l'étude mettent en évidence une forte tendance d'accord parmi les participants pour les différentes affirmations évaluées. Pour la première affirmation, " SST 1", la moyenne des réponses est de 3,40, avec un écart type de 1,146. Ces valeurs indiquent que les réponses sont dispersées autour de la moyenne, suggérant ainsi un accord généralisé parmi les participants. Cette tendance à l'accord se maintient pour les autres affirmations, telles que "SST2, SST 3, SST, SST 5, SST 6, SST 7, SST 8, SST 9". Dans tous ces cas, la moyenne des réponses se situe dans une fourchette relativement étroite, allant de 3,4 à 4,2. De plus, l'écart type, qui mesure la dispersion des réponses par rapport à la moyenne, est proche de 1, indiquant une cohérence dans les opinions exprimées par les participants. Ces résultats suggèrent que les participants partagent une perception similaire et expriment un accord global sur les sujets

évalués. Cette convergence d'opinions peut être le résultat d'une compréhension commune des affirmations ou d'un consensus sur les thèmes abordés. Il est essentiel de noter que cette tendance à l'accord renforce la validité des résultats obtenus lors de l'évaluation.

Equilibre entre vie personnelle et vie Professionnal

Tableau 19: Les statistiques descriptives équilibre entre vie personnelle et vie Professionnal

Items	VPVP1		VPVP 2		VPVP 3		VPVP 4		VPVP 5		VPVP 6		VPVP 7		VPVP 8		VPVP 9	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Pas du tout d'accord	12	11,9	8	7,9	14	13,9	12	11,9	31	30,7	15	14,9	26	25,7	6	5,9	11	10,9
Pas d'accord	20	19,8	23	22,8	18	17,8	31	30,7	31	30,7	22	21,8	27	26,7	13	12,9	22	21,8
Neutre	24	23,8	15	14,9	22	21,8	16	15,8	9	8,9	20	19,8	13	12,9	17	16,8	16	15,8
D'accord	34	33,7	34	33,7	35	34,7	28	27,7	21	20,8	31	30,7	22	21,8	39	38,6	38	37,6
Tout à fait d'accord	10	9,9	20	19,8	11	10,9	13	12,9	8	7,9	12	11,9	12	11,9	25	24,8	13	12,9
Totale	100	100%	100	100	100	100	100	100	100	100%	100	100,0	100	100,0	100	100	100	100
Moyenne	3,10		3,35		3,11		2,99		2,44		3,03		2,67		3,64		3,20	
E-type	1,193		1,258		1,238		1,267		1,336		1,275		1,386		1,168		1,239	
Evaluation	Neutre		Neutre		Neutre		Neutre		Neutre		Neutre		Neutre		Neutre		Neutre	
Moyenne de La dimension	3,0589																	
E-type de La dimension	,93637																	
Evaluation	Neutre																	
Moyenne générale de la variable	3,3563																	
E-type de la variable	,72590																	
Evaluation	D'accord																	

Source : Élaboré par nos soins à partir des sorties SPSS

- Les résultats de l'étude révèlent que la moyenne des réponses des participants à la première affirmation "VPVP1" est de 2,95, avec un écart type de 1,140. Ces valeurs indiquent une dispersion des réponses autour de la moyenne, ce qui suggère que les participants ont exprimé une opinion neutre. Cette tendance se maintient pour les autres affirmations, telles que "VPVP2, VPVP3, VPVP4, VPVP5, VPVP6, VPVP7, VPVP8, VPVP9". Dans tous ces cas, la moyenne des réponses se situe dans une plage allant de 2,7 à 3,4, avec un écart type proche de 1. En ce qui concerne la variable des pratique interne du RSE dans son ensemble, la moyenne est de 3,3563 avec un écart type de 0,72. Ces résultats indiquent que les participants ont une opinion neutre envers les affirmations et que les valeurs sont dispersées autour de la moyenne.

Régression linéaire multiples :

Hypothèses de la régression multiples :

Selon (Tranmer & Elliot, 2008) , avant d'appliquer une régression linéaire multiple, il est recommandé de procéder à des tests de conditions préalables

Les conditions de l'application de la régression multiple :

- La distribution de la variable dépendante et indépendantes suit la loi normale ;
- Une seule variable dépendante, il faut qu'elle soit quantitative ;
- Au moins deux variables indépendantes ;
- Il faut vérifier l'indépendance des résidus ;
- Absence de multicoléarité entre les variables ;
- La relation linéaire entre la variable dépendante et les variables indépendantes ;
- Indépendance des résidus ;
- Homoscédasticité ;
- La distribution normal des résidus.

Pour assurer ces conditions nous avons élaborés le tableau suivant :

<i>Hypothèses</i>	<i>Résultats</i>	<i>Observation</i>
<p>- La distribution de la variable dépendante et indépendantes suit la loi normale (Kwak & Kim, 2017)</p>	<p>1. Selon (Kwak & Kim, 2017) si $n > 30$ Donc la distribution de la variable suit la loi normale ; 2. La distribution de notre variable ne suit pas une loi normale, comme en témoignent les résultats du test de signification (Sig = 0,000) qui est inférieur à 0,05. Par conséquent, il est confirmé que notre variable ne se suit pas à la loi normale. Pour remédier à cela, nous avons procédé à la standardisation des variables (voir l'annexe C).</p>	Vérifiée
<p>- Variable dépendante doit être quantitative</p>	Notre variable dépendante (la performance social) est une variable quantitative	Vérifiée
<p>- Nombre de variables Independents</p>	<p>Nous avons Une seule variable dépendante c'est la performance sociale et 5 variables indépendantes sont : Les relations du travail, Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, Le dialogue social, La Santé et sécurité au travail et formation et développement</p>	Vérifiée
<p>- L'indépendance des résidus qu'on vérifie par le test de (Durbin-Watson) (uralidhar, Prasad, & Mangipudi, 2020) (Eyduran, Ozdemir, & Alarслан, 2005)</p>	<p>En ce qui concerne le test de Durbin-Watson, il n'existe pas de seuil de signification spécifique associé. Seule la valeur de la statistique elle-même est prise en compte, et elle est considérée comme acceptable lorsque située entre 0 et 4. Il est généralement convenu que plus la valeur se rapproche de 2, moins il y a de problèmes en termes d'indépendance des erreurs. Dans notre cas, avec une valeur de 2.225, nous pouvons raisonnablement conclure que cette condition préalable est respectée.</p>	Vérifiée

Multicolinéarité

La corrélation de Pearson (r) entre la variable dépendante et les variables indépendantes, et entre les variables indépendantes ne doit pas dépasser la valeur 0.8 et La valeur $1 \leq VIF < 5$ indique aussi qu'il n'y a pas de corrélation

(Shrestha, 2020)

		PF	RT	VPVP	DS	SST	FD
Corrélation de Pearson	PF	1,000	,608	,524	,541	,545	,722
	RT	,608	1,000	,513	,446	,455	,552
	VPVP	,524	,513	1,000	,527	,552	,602
	DS	,541	,446	,527	1,000	,606	,504
	SST	,545	,455	,552	,606	1,000	,709
	FD	,722	,552	,602	,504	,709	1,000

	Tolérance	VIF
(Constante)		
RT	,628	1,593
VPVP	,539	1,857
DS	,566	1,767
SST	,410	2,438
FD	,402	2,490

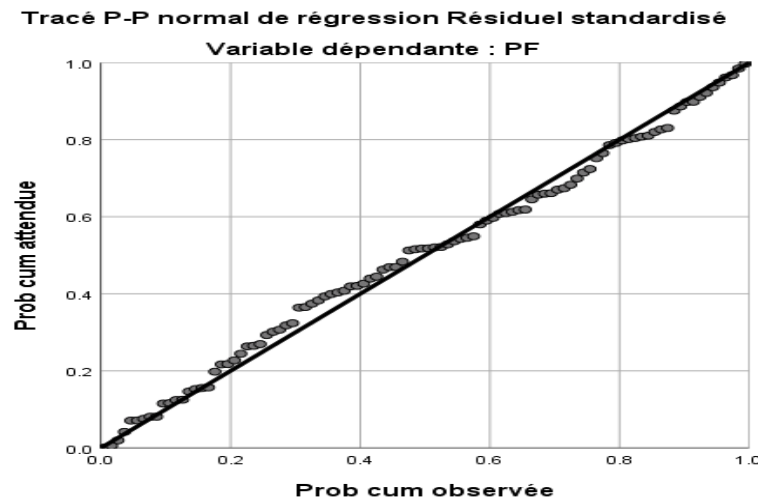
Nous avons observé que les variables de notre modèle hypothétique variaient dans une plage de 1 à 5. Parallèlement, les coefficients de corrélation (r) entre ces variables étaient tous inférieurs à 0,8. Ces résultats conduisent à la conclusion que la multicolinéarité n'est pas présente dans notre modèle.

Vérifiée

Relation linéaire entre v dépendante et les v indépendantes

Si les résidus sont normalement distribués, ils doivent se situer, approximativement, sur la diagonale.

(Tranmer & Elliot, 2008)

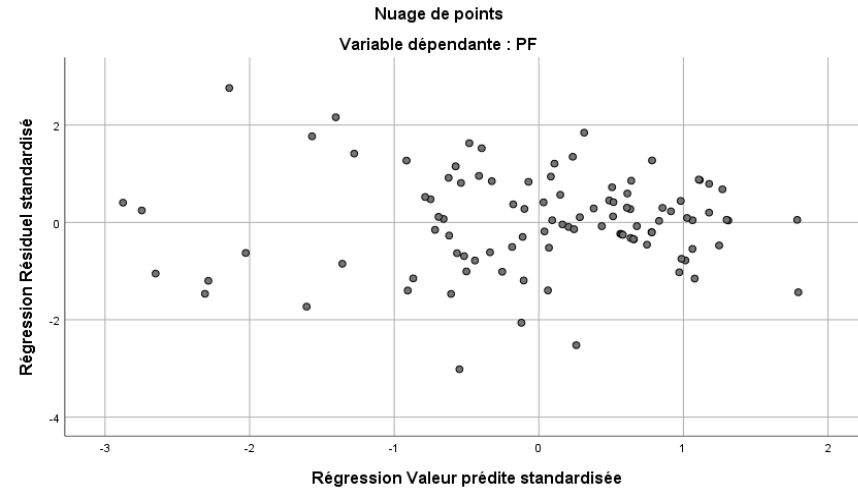


Vérifiée

Homoscédasticité

Le nuage de points devrait ressembler à un Bruit aléatoire - aucun motif ne doit être visible.

(Tranmer & Elliot, 2008)

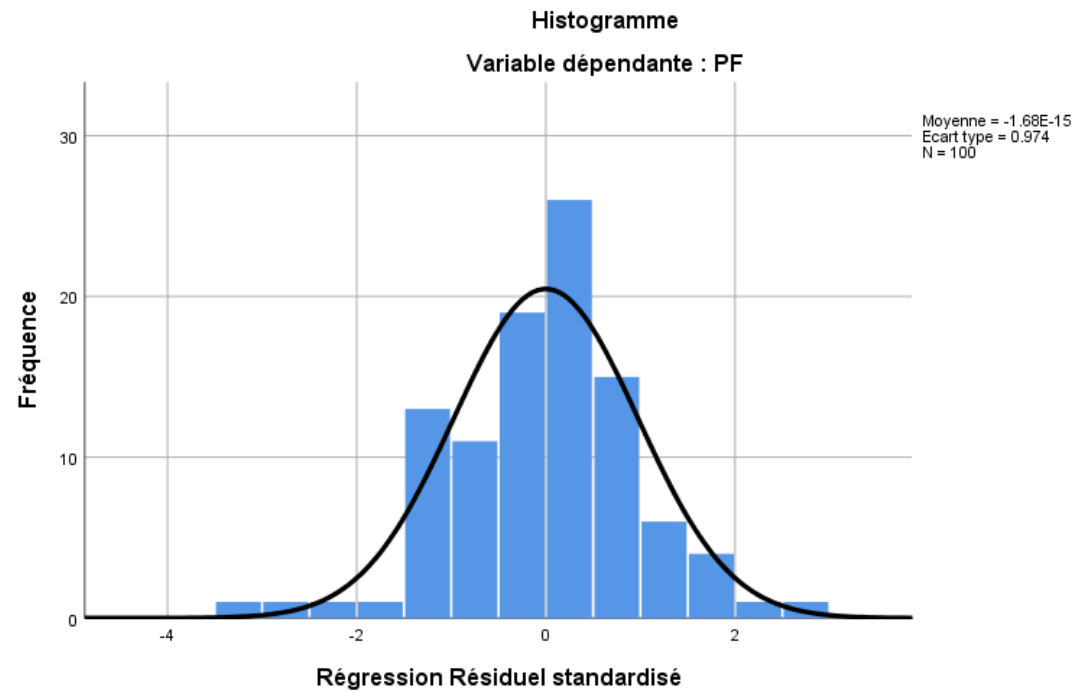


Vérifiée

La distribution normale des résidus

Il faut que l'histogramme suive une distribution normale (la courbe de gausse)

(Tranmer & Elliot, 2008)



Vérifiée

1.2. Les résultats de la régression multiple

Tableau 20: régression linéaire multiple

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Variation de R-deux	Variation de F	Sig. Variation de F	Durbin-Watson
1	,780 ^a	,609	,588	,609	29,290	,000	2,225

Source : sortie Spss

a. Prédicteurs : (Constante), FD, DS, RT, VPVP, SST

b. Variable dépendante : PF

Le tableau ci-dessous résume le modèle utilisé pour déterminer la contribution de chaque bloc variable. D'après les résultats de SPSS, il ressort que le modèle à un R2 de 0,609, ce qui indique que les variables explicatives, à savoir les relations de travail, la formation et le développement, les personnes ayant un équilibre travail-vie personnelle, le dialogue social et la santé et la sécurité au travail, ensemble ont contribué pour 60,9 % à la variabilité de la variable à expliquer, à savoir la performance sociale.

Tableau 21: ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	46,609	5	9,322	29,290	,000 ^b
	de Student	29,917	94	,318		
	Total	76,525	99			

Source : sortie Spss

Selon le tableau 21 ANOVA, on remarque que la variation de F est très significative (F=29,290), et le niveau de Sig = 0.00 qui est ce qui signifie que l'équation de régression est très bonne et nous permet de dire que les pratique interne du RSE ils ont un impact sur la performance social

Maintenant que l'on sait que les cinq pratiques du RSE impactent la performance sociale au sein de la banque, nous allons déterminer l'impact de chaque pratique du RSE sur la performance sociale.

Tableau 22: Récapitulatif de la régression linéaire multiple

		B	Erreur standard	Bêta	T	Sig.	Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1	(Constante)	.554	.292		1.901	.060					
	RT	.283	.090	.257	3.153	.002	.608	.309	.203	.628	1.593
	VPVP	.010	.083	.010	.118	.906	.524	.012	.008	.539	1.857
	DS	.186	.080	.199	2.319	.023	.541	.233	.150	.566	1.767
	SST	-.065	.097	-.067	-.670	.505	.545	-.069	-.043	.410	2.438
	FD	.483	.094	.522	5.129	.000	.722	.468	.331	.402	2.490

a. Variable dépendante : PF

Source : sortie Spss

D'après les résultats du tableau N22°, il est observé que les variables Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle (**VPVP**) et Santé et sécurité au travail (**SST**) n'ont pas d'impact significatif sur la performance sociale, qui est la variable dépendante. En effet, les valeurs observées pour ces variables sont de **0.9** et **0.505** respectivement, ce qui est supérieur au seuil de significativité de 0.05. Par conséquent, il est justifié de les retirer du modèle d'analyse.

En revanche, il convient de souligner que la relation du travail (**RT**) exerce un impact notable sur la performance sociale, étant donné que la valeur observée de cette variable (p-value) est de **0.002**, ce qui est inférieur au seuil de significativité de **0.05**. Cette constatation met en évidence l'influence significative de la relation du travail sur la performance sociale.

De manière similaire, l'impact significatif de la variable du dialogue social (**DS**) sur la performance sociale est également à noter. En effet, la valeur observée de cette variable est de 0.023, ce qui est inférieur au seuil de significativité de 0.05. Cette constatation met en évidence l'importance du dialogue social dans la promotion de la performance sociale.

Par ailleurs, en ce qui concerne la variable de formation et développement (**FD**), il est essentiel de souligner son impact significatif sur la performance sociale. La valeur observée de cette variable (p-value) est de **0.002**, ce qui est inférieur au seuil de significativité de **0.05**.

Ainsi, il est clair que la formation et le développement jouent un rôle crucial dans l'amélioration de la performance sociale.

Les résultats obtenus mettent en évidence les effets substantiels de la relation de travail, du dialogue social et du développement des compétences sur la performance sociale. Ces constatations soulignent l'importance fondamentale de ces variables pour favoriser un environnement de travail propice à une performance sociale optimale. En revanche, il a été observé que les variables liées à l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle ainsi qu'à la santé et à la sécurité au travail ne présentent pas de corrélation significative avec la performance sociale.

1.3.Modèle final

$$PF = 0.554 + 0.283RT + 0.186 DS + 0.485FD$$

Selon les résultats obtenus, nous pouvons conclure que la performance sociale augmente de 0.283 unité lorsque la variable RT augmente d'un point. De même, lorsque la variable DS augmente d'une unité, la performance sociale augmente de 0.186 unité. De plus, une augmentation d'une unité dans la variable FD entraîne une augmentation de 0.485 unité de la performance sociale.

Il convient de noter que lorsque les variables RT, DS et FD sont absentes, la performance sociale a une valeur de base de 0.554 unité. Cela suggère que ces variables ont un impact significatif sur la performance sociale, et leur présence dans le modèle améliore la capacité de prédiction de la performance sociale par rapport à la valeur de base.

Tableau 23: vérification des hypothèses du départ

Les hypothèses		DECISION
H1	Les relations du travail influencent positivement la performance sociale	VALIDEE
H2	Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle influence positivement la performance financière.	REJETER
H3	Le dialogue social influence positivement la performance sociale.	VALIDEE
H4	La Santé et sécurité au travail influence positivement la performance sociale	REJETEE
H5	La formation et développement influence positivement la performance sociale	VALIDEE

Source : Élaboré par nos mêmes

Section 02 : Discussion du résultat

Dans le cadre de cette étude sur l'impact des pratiques internes de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) sur la performance sociale au sein d'une banque, nous avons utilisé un questionnaire pour interroger 100 employés de la CNEP Banque. Les résultats obtenus mettent en évidence les effets substantiels de la relation de travail, du dialogue social et du formation et développement sur la performance sociale. Toutefois, il a été observé que les variables liées à l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle ainsi qu'à la santé et à la sécurité au travail ne présentent pas de corrélation significative avec la performance sociale.

Au cours de cette discussion approfondie, nous examinerons de manière plus détaillée les conséquences et les restrictions de ces résultats. Nous établirons également une comparaison entre ces résultats et les études existantes, en soulignant les aspects essentiels à considérer dans la gestion des pratiques internes de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) et de la performance sociale au sein de la banque.

Un des principaux résultats de cette étude met en évidence l'importance cruciale de la relation de travail dans la promotion de la performance sociale. Des liens significatifs ont été observés entre la qualité des relations entre les employés, leur niveau de satisfaction au travail, et divers indicateurs de performance sociale tels que l'engagement au travail et la qualité des relations interpersonnelles. Ces conclusions soulignent l'importance fondamentale de cultiver un climat de travail positif, fondé sur la confiance, la collaboration et le respect mutuel. En encourageant des relations de travail saines et positives, la banque peut favoriser une culture d'entreprise propice à une performance sociale optimale, ce qui rejoint l'opinion exprimée dans les articles de ([Yfantidou & tsourvakas, 2018](#)) et de ([Wayne, 2007](#))

Le dialogue social a également été identifié comme un facteur clé dans l'amélioration de la performance sociale. L'ouverture à la communication et à la participation des employés, ainsi que la possibilité d'exprimer leurs opinions et leurs préoccupations, sont des éléments essentiels pour favoriser un climat de confiance et d'engagement au sein de l'organisation. En encourageant un dialogue ouvert, la banque peut créer un environnement propice à l'innovation, à l'amélioration continue et à la résolution efficace des problèmes. Il est donc crucial pour les responsables de la banque de mettre en place des mécanismes de communication efficaces, tels que des réunions régulières, des canaux de rétroaction et des

plateformes de participation des employés, afin de favoriser un dialogue social constructif. Ces résultats sont affirmés par (Baccaro, 2017).

Les résultats de notre étude sont corroborés par la recherche menée par (Al-bdour, Elisha, & Keng Lin, 2010) et celle de (Mavis, Zheng, Gabriel, Seth, & Michelle, 2021) , soulignant l'importance de la formation et du développement en tant que moteur essentiel de la performance sociale. Les employés qui se sentent soutenus dans leur développement professionnel et qui ont accès à des opportunités de formation et d'apprentissage sont plus susceptibles de se sentir engagés, motivés et capables de contribuer pleinement à la réalisation des objectifs de l'organisation. Par conséquent, la banque doit investir dans le développement des compétences de ses employés en offrant des programmes de formation pertinents, des possibilités de rotation des postes et des plans de développement de carrière clairs. Cela permettra non seulement d'améliorer la performance sociale, mais également de renforcer la rétention des talents au sein de l'organisation.

Il est important de souligner que dans notre étude, les variables relatives à l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, ainsi qu'à la santé et à la sécurité au travail, n'ont pas démontré de corrélation significative avec la performance sociale. Cependant, ces résultats diffèrent de ceux de l'étude menée par (Al-bdour, Elisha, & Keng Lin, 2010) et celle de (Greenhaus & Allen, 2011) , mais l'étude de (Mavis, Zheng, Gabriel, Seth, & Michelle, 2021) a confirmé qu'il n'a pas une corrélation significative entre l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle avec la performance sociale. Malgré cette contradiction des articles et résultats obtenus mais nous pensons qu'il est largement reconnu que ces aspects sont importants pour le bien-être des employés et leur productivité individuelle. Il est possible que notre échantillon de participants ne reflète pas pleinement la diversité des employés de la banque en termes de niveaux d'équilibre travail-vie personnelle et de conditions de santé et de sécurité au travail. Il serait intéressant de mener des recherches plus approfondies et d'inclure des indicateurs plus spécifiques pour mieux comprendre les liens entre ces variables et la performance sociale.

CONCLUSION

En conclusion, cette étude a démontré l'impact significatif des pratiques internes de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) sur la performance sociale au sein des banques. Les résultats ont souligné plusieurs avantages stratégiques liés à l'intégration de la RSE dans les opérations internes des banques.

Les pratiques internes de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) offrent plusieurs avantages significatifs aux banques. Tout d'abord, elles confèrent un avantage concurrentiel en renforçant la réputation de la banque. En intégrant des pratiques responsables dans leurs opérations internes, les banques peuvent démontrer leur engagement envers la société et attirer l'attention des clients et des parties prenantes. Une réputation solide en matière de RSE peut renforcer la confiance des clients, les inciter à choisir la banque plutôt que ses concurrents, et favoriser une relation de fidélité à long terme. Deuxièmement, la RSE joue un rôle essentiel dans la gestion des risques sociaux et environnementaux. En adoptant des politiques et des procédures responsables, les banques peuvent réduire les risques liés à la réputation, aux litiges et aux impacts environnementaux. La gestion proactive de ces risques contribue à une meilleure stabilité financière à long terme, en évitant les conséquences négatives qui pourraient affecter la performance de la banque. De plus, une bonne gestion des risques sociaux et environnementaux est devenue une attente croissante de la part des parties prenantes, ce qui renforce l'importance de la RSE dans le secteur bancaire.

Troisièmement, les pratiques internes de la RSE sont un facteur clé dans l'attraction et la rétention des talents au sein de la banque. Les employés sont de plus en plus sensibles aux enjeux sociaux et environnementaux, et ils recherchent des entreprises qui partagent leurs valeurs. En mettant en œuvre des pratiques internes de la RSE, la banque peut répondre aux préoccupations sociales et environnementales de ses employés, et créer un environnement de travail favorable où les employés se sentent engagés, motivés et valorisés. Cela permet à la banque d'attirer les meilleurs talents du marché, de réduire le taux de rotation et de renforcer la rétention des employés clés. Quatrièmement, les pratiques internes de la RSE renforcent l'engagement des parties prenantes, ce qui a un impact positif sur la performance sociale de la banque. En démontrant un engagement envers la responsabilité sociale, la banque peut gagner la confiance et la loyauté des clients, des employés, des investisseurs et des communautés locales. L'engagement des parties prenantes se traduit par des relations plus solides, une meilleure collaboration et une plus grande cohérence entre les objectifs de la banque et les attentes de ses parties prenantes. Cela favorise une performance sociale optimale, renforce la réputation de la banque et crée une différenciation positive par rapport à ses concurrents.

Enfin, la RSE contribue à la construction d'une réputation solide et d'une image de marque positive, permettant à la banque de se différencier de ses concurrents et de gagner la confiance du public. Ces résultats soulignent l'importance pour les banques d'intégrer les pratiques internes de la RSE afin d'améliorer leur performance sociale et de prospérer dans un environnement économique en constante évolution.

Il est important de souligner que ces conclusions sont spécifiques à notre étude et à la banque concernée. D'autres contextes et industries pourraient présenter des résultats différents en ce qui concerne l'impact des pratiques internes de la RSE sur la performance sociale.

1.1. Limitation du notre recherche

Il convient également de noter certaines limitations de notre recherche. Notre échantillon était limité à un nombre spécifique de participants, ce qui pourrait restreindre la généralisation des résultats à une population plus large. De plus, l'utilisation d'une méthodologie basée sur des questionnaires peut introduire un biais de subjectivité dans les réponses des participants.

1.2. Prolongement possible de la recherche

Pour des recherches futures, il serait intéressant d'explorer davantage d'autres variables et dimensions liées à la RSE qui pourraient influencer la performance sociale dans le contexte bancaire. Par exemple, l'engagement des parties prenantes, l'impact environnemental et les pratiques éthiques pourraient être des domaines à explorer pour une compréhension plus approfondie de l'impact de la RSE sur la performance sociale.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Références

1. DIENE, M., DIENG, S., DRAME, K., & FALL, M. (2015). *ANALYSE DES DETERMINANTS DE LA PERFORMANCE DES ENTREPRISES EN AFRIQUE SUBSAHARIENNE : Cas du Sénégal.*
2. ISO 26000. (2010). *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale.* Organisation internationale de normalisation.
3. ABBASSI, A., & OURIQUA, A. (2018). The impact of CSR on the performance of SMEs in morocco. *Revue du Contrôle de la Comptabilité et de l'Audit.*
4. Abdelmotaleb, M. A., & K. Saha, S. (2018). Corporate Social Responsibility, Public Service Motivation and Organizational Citizenship Behavior in the Public Sector. *International Journal of Public Administrat.*
5. Alain, R., & Jamel, O. (2013). Améliorer l'équilibre professionnel et l'équilibre de vie : le rôle de facteurs liés à l'individu et au soutien hiérarchique. *Cairn.info* .
6. Al-bdour, A. A., Elisha, N., & Keng Lin, S. (2010). The Relationship between Internal Corporate Social Responsibility and Organizational Commitment within the Banking Sector in Jordan. *International Journal of Economics and Management Engineering.*
7. Alexander, D., V. Lins, K., Roth, L., & Hannes . F . Wagner, H. (2018). Do institutional investors drive corporate social responsibility? International evidence. *Journal of Financial Economics.*
8. Al-Sawafi, A. M. (September 2020). Impacts of quality management relations on sustainability performance. *Business School, Newcastle University.*
9. Baccaro, L. &. (2017). The interaction effect of employment protection and unionism on unemployment. *Industrial and Labor Relations Review*, 610-642.
10. Barraquier, A. (2014). Le rôle de la responsabilité sociale dans la connaissance organisationnelle : approche conceptuelle . *Management international.*
11. BERNARD, N. .. (2019). Bien-être autravail et performancedel'entreprise:une analyse parlesparadoxes. *Université Grenoble Alpes.*

12. Boulouta, I., & Pitelis, C. N. (2014). Who needs CSR? The impact of corporate social responsibility on national competitiveness. *Journal of Business Ethics*.
13. Carroll, A., & Shabana, K. (2010). The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice. *International Journal of Management Reviews*.
14. Celma, D., Esther, M.-G. b., & M. Raya, J. (2017). Socially responsible HR practices and their effects on employees' wellbeing: Empirical evidence from Catalonia, Spain. *European Research on Management and Business Economics*.
15. CHERKAOUI, A., & BENNIS BENNANI, Y. (2015). LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES : UN CONCEPT CONTROVERSÉ. *Revue Économie, Gestion et Société*.
16. CHIADMI, M. (2022). Responsabilité sociale de l'entreprise: un concept complexe, protéiforme et aux multiples approches. *Revue Internationale des Sciences de Gestion*, 776 - 802.
17. Closon, C., Leys, C., & Hellemans, C. (2015). Perceptions of corporate social responsibility, organizational commitment and job satisfaction. *Journal of the Iberoamerican Academy of Management*.
18. CRIVEANU , M., & ION ELENA-IULIANA. (2016). ORGANIZATIONAL PERFORMANCE – A CONCEPT THAT. *Annals of the „Constantin Brâncuși” University of Târgu Jiu, Economy Series*, 182.
19. Dung Tien, L. (2020). The effect of internal corporate social responsibility practices on pharmaceutical firm's performance through employee intrapreneurial behaviour. *Journal of Organizational Change Management*.
20. Dung, L. T. (2020). IMPACT OF INTERNAL CSR PERCEPTION ON AFFECTIVE ORGANISATIONAL COMMITMENT AMONG BANK EMPLOYEES . *Asian Academy of Management Journal*.
21. Eyduran, E., Ozdemir, T., & Alarslan, E. (2005). Importance of diagnostics in multiple regression analysis. *J. Appl. Sci*.
22. Freeman, R. E. (1984). Strategic Management: A Stakeholder Approach. *Pitman, Boston*.

23. Gaudêncio, P., Arnaldo, C. ..., & Ribeiro, N. (2017). The Role of Trust in Corporate Social Responsibility and Worker Relationships. *ournal of Management Development*.
24. Giordano, Y., & Joliber, A. (2016). Pourquoi je préfère la recherche quantitative. Pourquoi je préfère la recherche qualitative. *evue Internationale PME*.
25. Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work-family balance: A review and extension of the literature. *Handbook of occupational health psychology*.
26. Hahn, T., Figge, F., Pinkse, J., & Preuss, L. (2018). Tensions and trade-offs in corporate sustainability: Between global and local, between stakeholders, and over time. *Journal of Business Ethics*.
27. Hollis, M., & Smith, S. (2014). *The Philosophy of Social Science: A Contemporary Introduction* . Cambridge University Press.
28. Issor, Z. (2017). La performance de l'entreprise : un concept complexe au xmultiples dimensions. *Boeck Supérieur*, pages 93 à 103.
29. JAHMANE, a. (2012). la fidelisation des parties prenantes centrales (actionnaires et personnels) et leur sur la performance financiere de l entreprise. *lille economie et management (LEM)*.
30. Jean-Claude, C. (2007). La méthode en sociologie.
31. JOUALY, D. (Juillet 2022). orporate social responsibility: history and context of emergence of the concept. *Revue Internationale des Sciences de Gestion*.
32. Kenworthy, L., & Kittel, B. (2003). Indicators of social dialogue: Concepts and measurements. *Geneva, Switzerland: International Labour Office*.
33. Keshara Manindri, D. S., & Lokuwaduge, C. S. (2019). Impact of corporate social responsibility practices on employee commitment. *SOCIAL RESPONSIBILITY JOURNAL* .
34. Kolk, A., & Perego, P. (2010). Determinants of the adoption of sustainability assurance statements: An international investigation. *Business Strategy and the Environment*.
35. Kwak, S. G., & Kim, J. H. (2017). entral limit theorem: the cornerstone of modern statistics. *Korean journal of anesthesiology*.

36. LANDIER, H. (2013). Dialogue social : l'âge de raison, faire du dialogue social un levier de performance.
37. Landier, H. (2015). Le dialogue social, facteur de performance de l'entreprise. *Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise* .
38. Landry, Wonguin, & Goue. (2014). Analyse des déterminants de la performance d'une entreprise commerciale : cas de. *Centre africain d'études supérieures en gestio*.
39. Lee, C. H., & T. Bruvold, N. (2010). Creating value for employees: investment in employee development. *International Journal of Human Resource Management*.
40. LEGHIMA, A., DAHLAB, A., & DEBBAL, D. (2019). LA FORMATION PROFESSIONNELLE, UN LEVIER DE LA RSE. *ummto.dz*.
41. LOPEZ, L. (2016). L'action en justice des parties prenantes dans le cadre de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise. *Lyon : Université Jean Moulin (Lyon 3)*.
42. Madzigon, O. (2022). Etude comparative des discours et des pratiques de la RSE à travers la communication interne, la culture d'entreprise et le management au prisme de la culture nationale en France et en Russie en temps de crise. *Researchgate*.
43. Mavis, A.-G., Zheng, H., Gabriel, N., Boahen, S., & Michelle, F. F. (2021). Effets des activités internes de RSE sur la performance sociale : le point de vue des employés. *durabilite* .
44. Mavis, A.-G., Zheng, H., Gabriel, N., Seth, B., & Michelle, F. F. (2021). Effets des activités internes de RSE sur la performance sociale : le point de vue des employés. *Durabilité*.
45. Mohammed Achraf, N., & Zineb, E. H. (Décembre 2018). Les dispositifs du contrôle de gestion en matière de pilotage de la performance globale. *Revue du Contrôle de la Comptabilité et de l'Audit*.
46. Morad, N., & Abdelaziz, E. (2018). LA DEMARCHE RSE DANS LES ENTREPRISES FAMILIALES: VERS UN ACCOMPAGNEMENT PARTICULIER. *Revue Économie, Gestion et Société*.
47. MRHARI, A., & DINAR, Y. (2019). LA DEMARCHE RSE DANS LE SECTEUR BANCAIRE MAROCAIN. *Revue Internationale des Sciences de Gestion*.

48. Nelson, J., & Prescott, D. (2008). Business and the Millennium Development Goals: A Framework for Action. *UNDP Int. Bus. Lead. Forum*.
49. Ngo, H. Y., Lau, C. M., & Foley, S. (2008). Strategic human resource management, firm performance, and employee relations climate in China. *Human Resource Management*.
50. NGO, H.-Y., LAU, C.-M., & FOLEY, S. (2008). Strategic human resource management, firm performance, and employee relations climate in China. *Human Resource Management*.
51. Nguyen, N. (2012). Human Resource Training and Development as Facilitators of Corporate Social Responsibility. *J. Econ. Dev.*
52. Nielsen, & Abildgaard. (2013). The development and validation of a job crafting measure for use with blue-collar workers.
53. Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2017). Employee Training and Development: Implications for Organizational Competitive Advantage. *McGraw-Hill Education*.
54. Olga, M. (2022). Etude comparative des discours et des pratiques de la RSE à travers la communication interne, la culture d'entreprise et le management au prisme de la culture nationale en France et en Russie en temps de crise. . *reachergate* .
55. OUBAOUZINE, L. (2019). LA CONTRIBUTION D'UNE LOGISTIQUE PERFORMANTE A LA PERFORMANCE DE L' ENTREPRISE. *REMAC*.
56. Oubya, G. (2017). Contribution à l'étude des déterminants de la performance de l'entreprise : impact de la création de valeur pour le client sur la performance des entreprises hôtelières en Tunisie. *Gestion et management*.
57. OUMARI, L. (2022). La théorie des parties prenantes et ses limites . *Revue Internationale des Sciences de Gestion*.
58. Pacte Mondial des Nations Unies. (2000). l'Organisation des Nations Unies .
59. Pasquero, J. (2013). La responsabilité sociale de l'entreprise : trajectoire d'une idée », *Armand Colin*.

60. Renaud, A., & Berland, N. (2007). MESURE DE LA PERFORMANCE GLOBALE DES ENTREPRISES. *COMPTABILITE ET ENVIRONNEMENT*.
61. Reynaud. (2003). Développement durable et entreprise: vers une relation symbiotique. *AIMS Day, ESSCA Sustainable Development Workshop in Angers*, 10.
62. Scholtens, B. (2018). Thirty years of social responsible investing: A review. *Journal of Banking & Finance* .
63. Schueth, S. (2003). Socially responsible investing in the United States. *Journal of Business Ethics*.
64. Shrestha, N. (2020). Detecting multicollinearity in regression analysis. *American Journal of Applied Mathematics and Statistics*.
65. Thang, N. N., & Yves, F. (2017). The Impact of Internal Corporate Social Responsibility on Organizational Commitment: Evidence from Vietnamese Service Firms. *Journal of Asia-Pacific Busine*.
66. Topa, G., Antonio Pérez, S., & Fernández-Salinero, S. (2018). Sustainability in Organizations: Perceptions of Corporate Social Responsibility and Spanish Employees' Attitudes and Behaviors. *journal de Sustainability*.
67. Tranmer, M., & Elliot, M. (2008). Multiple linear regression. The Cathie Marsh Centre for Census and Survey Research.
68. uralidhar, B., Prasad, D. K., & Mangipudi, D. M. (2020). Association among remote working concerns and challenges on employee work-life balance: An empirical study using multiple regression analysis with reference to international agricultural research institute, Hyderabad. *nternational Journal of Advanced Research in Engineering and Technology*.
69. Vveinhardt, J., Grancay, M., & Andriukaitienė, R. (2017). Integrated Actions for Decrease and/or Elimination of Mobbing as a Psychosocial Stressor in the Organizations Accessing and Implementing Corporate Social Responsibility. *Engineering Economics* .
70. Wayne, S. e. (2007). Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective.

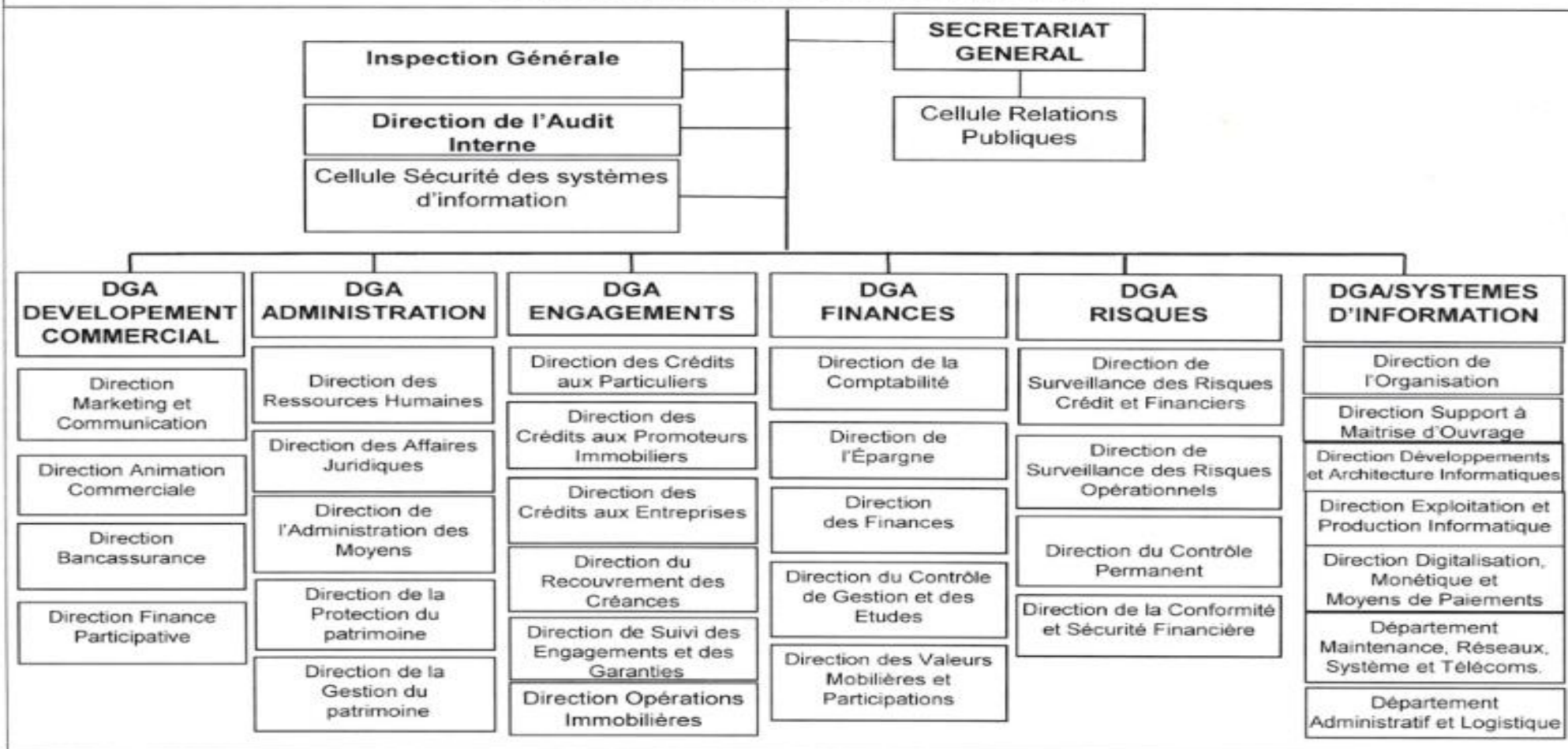
71. Wisse, B., Rob Van, E., F. Rietzschel, E., & Scheibe, S. (2018). Catering to the Needs of an Aging Workforce: The Role of Employee Age in the Relationship Between Corporate Social Responsibility and Employee Satisfaction . *Journal of Business Ethics* .
72. Wong, S. C.-k., & Ko, A. (2009). Exploratory study of understanding hotel employees' perception on work–life balance issues. *International Journal of Hospitality Management*.
73. Yfantidou, I., & tsourvakas, g. (2018). Corporate Social Responsibility influences Employee Engagement. *Social Responsibility Journal*.
74. Zahm, F., & Mouchet, C. (2012). De la Responsabilité Sociétale d'une exploitation agricole à la mesure de sa Performance Globale : revue de la littérature et application avec la méthode IDEA. *Revue Economie et Institutions*.
75. Zhu, Q., Sarkis, J., & Lai, K. (2013). Institutional-based antecedents and performance outcomes of internal and external green supply chain management practices. *Journal of Purchasing and Supply Management*.

ANNEXES

ANNEXE A : ORGANIGRAMME

Annexe 1: Structures Centrales de la CNEP- Banque ORGANIGRAMME

PRESIDENT DIRECTEUR GENERAL



ANNEXE B : QUESRIONNAIRE

Le questionnaire

H1. Genre : *(Une seule réponse possible).*

- FEMME
 HOMME

H2. Age : *(Une seule réponse possible).*

- 18 – 25 46 - 55
 26 – 35 plus que 55
 36 - 45

Question	Pas de tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
RT1 : Je peux pleinement utiliser mes connaissances et compétences dans l'organisation.					
RT2 : J'ai un sentiment d'appartenance et d'engagement envers l'organisation.					
RT3 : Je suis capable de discuter des questions opérationnelles de manière ouverte, franche et constructive.					
RT4 : J'entretiens une relation avec les autres et je suis disposé à partager des informations.					
RT5 : Je peux discuter librement des problèmes liés au travail avec mon superviseur.					
RT6 : Mes collègues sont très solidaires quand j'ai besoin de leur aide					
RT7 : Mon superviseur est compréhensif lorsque je parle de problèmes de tâches qui affectent mon travail.					
RT8 : Mon organisation offre une égalité des chances en matière d'emploi pour tous les employés.					
RT9 : Je peux librement adhérer à un syndicat dans mon organisation.					

Question	Pas de tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
<p>VPVP1 : J'ai hâte d'être avec les gens avec qui je travaille chaque jour.</p> <p>VPVP2 : Je peux planifier mes jours de congé préférés avec le soutien de mon équipe.</p> <p>VPVP3 : J'accepte de travailler des heures supplémentaires car je suis engagé dans mon travail.</p> <p>VPVP4 : J'ai suffisamment de temps après le travail pour régler les affaires personnelles.</p> <p>VPVP5 : Je me sens très énergique après le travail.</p> <p>VPVP6 : Je peux facilement gérer mon travail avec les affaires personnelles grâce aux horaires flexibles fournis par l'organisation.</p> <p>VPVP7 : Je peux choisir de travailler à temps partiel dans mon organisation.</p> <p>VPVP8 : Je peux me concentrer sur mon travail grâce au soutien familial.</p> <p>VPVP9 : Je peux consacrer plus de temps à satisfaire mes intérêts.</p>					
<p>DS1 : Mon organisation soutient les syndicats.</p> <p>DS2 : Mon organisation apporte son soutien aux employés qui décident de rejoindre un syndicat.</p> <p>DS3 : Mon organisation respecte le droit à la négociation collective.</p> <p>DS4 : Mon organisation négocie des accords centraux avec les syndicats et les agences gouvernementales.</p> <p>DS5 : Mon organisation négocie les modalités de fixation des salaires avec les syndicats</p>					

Question	Pas de tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
<p>DS6 : Mon organisation organise chaque année des réunions avec les employés pour recueillir leurs plaintes.</p> <p>DS7 : Mon organisation organise des dialogues fréquents avec les employés.</p> <p>DS8 : Mon organisation s'engage à rendre compte de l'évaluation individuelle de chaque employé à celui-ci.</p> <p>DS9 : Mon organisation participe à l'élaboration de politiques publiques sur le travail avec les agences gouvernementales.</p>					
<p>STT1 : Mon organisation forme les employés sur les compétences qui les préparent pour les emplois futurs et le développement de carrière.</p> <p>STT2 : Mon organisation fournit de l'orientation professionnelle et une assistance pour la planification de carrière aux employés.</p> <p>STT3 : Mon organisation permet aux employés d'avoir du temps pour apprendre de nouvelles compétences qui les préparent pour les emplois futurs.</p> <p>STT4 : Mon organisation fournit un soutien lorsque les employés décident de poursuivre une formation continue.</p> <p>STT5 : Mon organisation soutient pleinement un programme de gestion de carrière pour les employés.</p> <p>STT6 : Mon organisation fournit un programme systématique qui évalue régulièrement les compétences et les intérêts des employés.</p> <p>STT7 : Mon organisation fournit une formation d'orientation pour les nouveaux employés</p>					

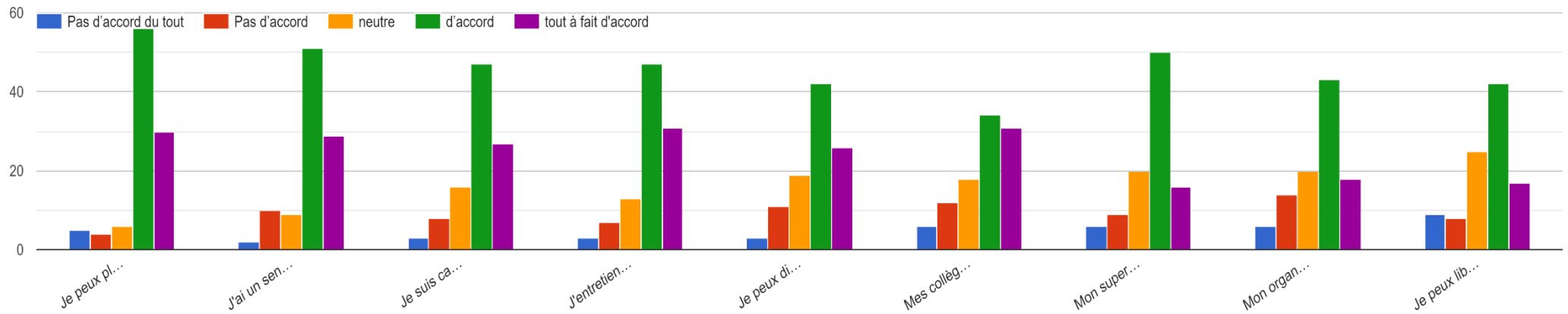
Question	Pas de tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
<p>STT8 : Mon organisation fournit un soutien financier pour ma formation.</p> <p>STT9 : Mon organisation offre un programme de formation en cours d'emploi à ses employés.</p>					
<p>FD 1: Mon organisation forme les employés sur les compétences qui les préparent pour les emplois futurs et le développement de carrière.</p> <p>FD 2: Mon organisation fournit de l'orientation professionnelle et une assistance pour la planification de carrière aux employés.</p> <p>FD 3: Mon organisation permet aux employés d'avoir du temps pour apprendre de nouvelles compétences qui les préparent pour les emplois futurs.</p> <p>FD 4: Mon organisation fournit un soutien lorsque les employés décident de poursuivre une formation continue.</p> <p>FD 5 : Mon organisation soutient pleinement un programme de gestion de carrière pour les employés.</p> <p>FD 6 : Mon organisation fournit un programme systématique qui évalue régulièrement les compétences et les intérêts des employés.</p> <p>FD 7 : Mon organisation fournit une formation d'orientation pour les nouveaux employés</p> <p>FD 8 : Mon organisation fournit un soutien financier pour ma formation.</p> <p>Mon organisation offre un programme de formation en cours d'emploi à ses employés.</p>					

Question	Pas de tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
<p>PF1 : Notre organisation offre un environnement de travail sain et sécurisé.</p> <p>PF2 : Notre organisation réduit le nombre d'accidents liés au travail dans nos installations.</p> <p>PF3 : Notre organisation s'engage dans des activités de gestion des ressources humaines visant à promouvoir le développement des employés.</p> <p>PF4 : Notre organisation s'efforce de préserver les valeurs traditionnelles des communautés locales.</p> <p>PF5 : Notre organisation s'efforce de préserver le patrimoine culturel des communautés locales.</p> <p>PF6 : Notre organisation construit et favorise une relation mutuellement bénéfique entre l'organisation et la communauté</p>					

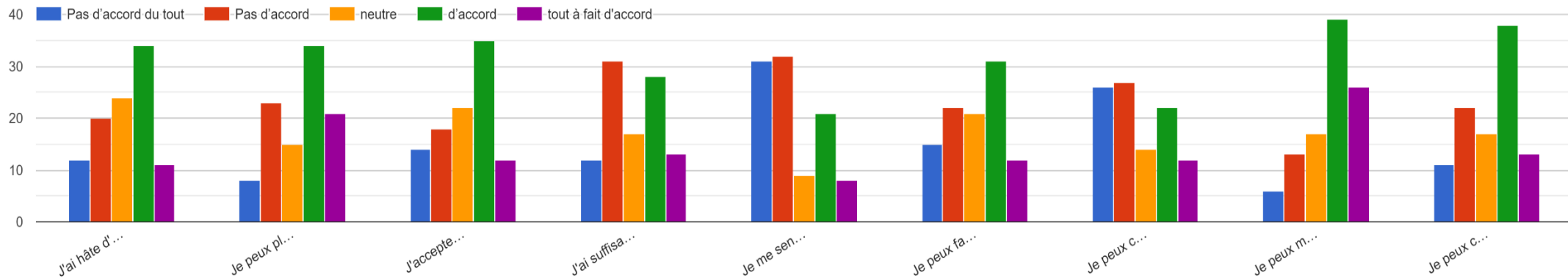
ANNEXE C : GRAPHES DES ITEMS

Les graphes de description des items :

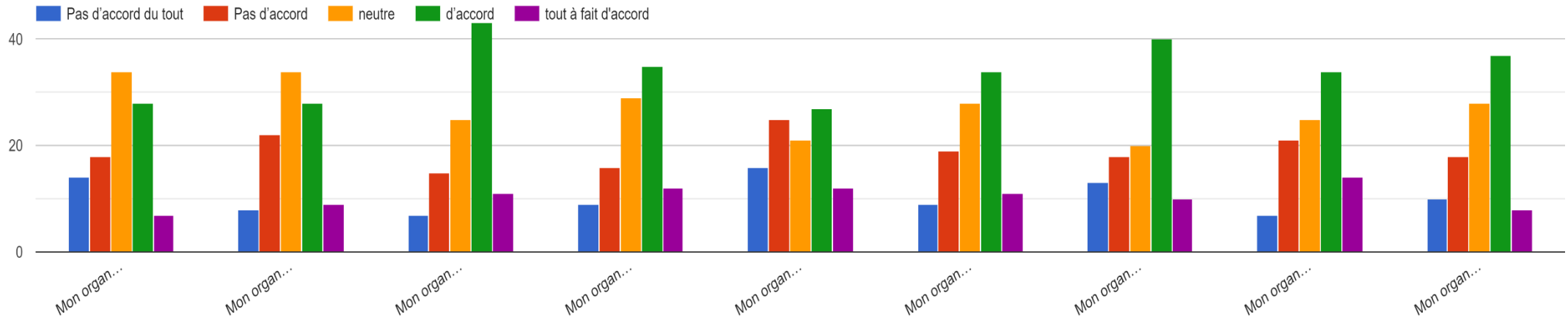
- Relation du travail



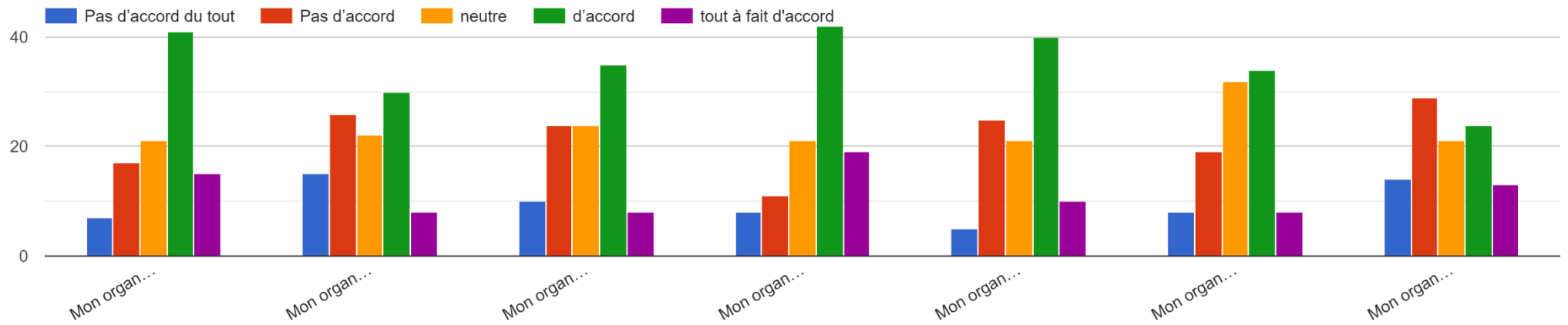
- Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle



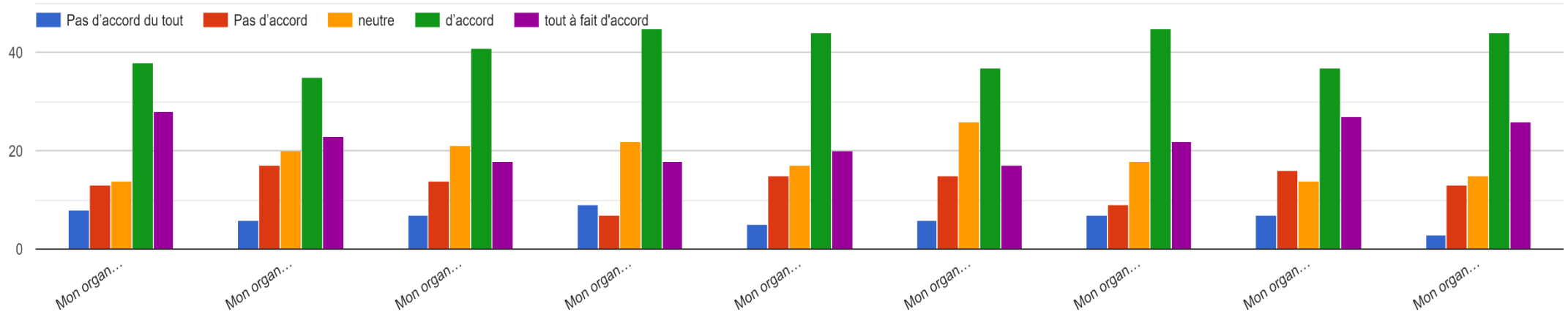
- **Dialogue social**



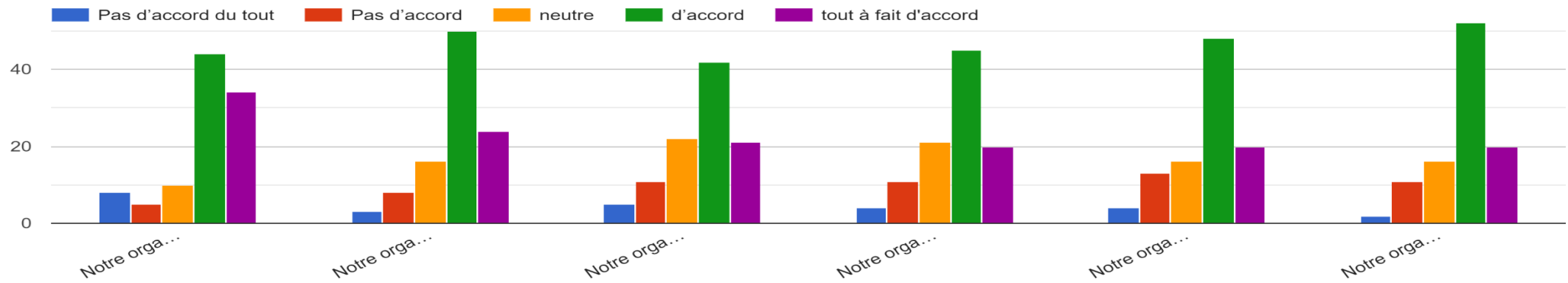
- **Santé et sécurité au travaille**



- **Formation et développement**



la performance sociale



Le test de normalité de la variable indépendantes :

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
PF	,200	100	,000	,909	100	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

Table des matières

RESUME	I
REMERCIEMENTS.....	III
LISTE DES ABREVIATIONS.....	V
LISTE DES TABLEAUX.....	VI
LISTE DES FIGURES	VII
INTRODUCTION.....	1
L'approche épistémologique :.....	3
Problématique	5
Objectifs de recherche.....	5
Question de recherche :.....	5
Pertinence de l'étude.....	6
Pertinence théorique.....	6
Pertinence managériale :.....	6
Méthodologie	6
Structure du mémoire.....	7
CHAPITRE 01 : LA RESPONSABILITE SOCIALE ET LA PERFORMANCE SOCIALE DES ENTREPRISES : CADRE THEORIQUE.....	8
Section 01 : Revue de littérature.....	9
Section 02 : Cadre conceptuel.....	18
2.1. Des définitions institutionnelles du RSE :.....	18
2.2. Le développement du RSE	18
2.3. Les pratiques externes du RSE :.....	23
2.4. Les pratique interne du RSE.....	24
2.5. Dimension du RSE dans le domaine bancaire.....	27
2.6. Les parties prenantes	28
2.7. Le RSE dans le cadre du concept de parties prenantes.....	29

CHAPITRE 02 : CADRE ORGANISATIONNEL ET METHODOLOGIE	37
Section 01 : cadre organisationnelle	38
1.1. Présentation de l'organisme d'accueillie	38
1.2. L'évolution de la CNEP banque	39
Section 02 : méthodologie de recherche	45
2.1. Approche méthodologique	45
2.2. Méthodes de collecte des données	45
2.3. Développement des hypothèses	46
CHAPITRE 3 : ANALYSE DES RESULTAT ET DISCUSSION	59
Section 01 : Résultats.....	60
1.1. Descriptions de l'échantillon	60
1.2. Les résultats de la régression multiple.....	74
1.3. Modèle final.....	76
Section02: Discussion du résultat	77
CONCLUSION	79
1.1. Limitation du notre recherche.....	81
1.2. Prolongement possible de la recherche	81
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	82
ANNEXES	90
ANNEXE A : ORGANIGRAMME.....	91
ANNEXE B : QUESRIONNAIRE	93
ANNEXE C : GRAPHS DES ITEMS	99