

Impact du système d'information sur la conception du reporting de responsabilité sociétale : perceptions des entreprises Impact of the information system on the design of social responsibility reporting: perceptions of Algerian companies.

MANSOUR Amina *¹, AMARA Nesrine²

¹Ecole Nationale Supérieure de Management ENSM KOLEA, (Algérie), a.mansour@ensm.dz

²Ecole Nationale Supérieure de Management ENSM KOLEA, (Algérie), a.nesrine@ensm.dz

reçu: .././2022

Accepté: .././2022

Publié: .././2022

Résumé:

Aujourd'hui la disponibilité de l'information sociétale représente un enjeu majeur pour les entreprises dont les pratiques s'inscrivent dans une démarche de RSE. Il s'agit pour les entreprises de mettre à la disposition de leurs parties prenantes un reporting RSE retraçant l'ensemble des actions sociales et environnementales engagées. Une divulgation qui ne peut être réalisée sans l'existence d'un système d'information efficace. La présente communication vise à étudier les perceptions des entreprises sur le rôle joué par le système d'information dans la disponibilité de l'information sociétale. Pour notre enquête empirique nous nous sommes adressées à un échantillon constitué de 80 entreprises algériennes. Les résultats de l'enquête mettent en exergue que les systèmes d'information sont perçus par les entreprises interviewées comme source d'informations sociales et environnementales qui peuvent être consolidées dans le reporting de RSE.

Les mots clés: Système d'information ; reporting de RSE ; RSE ; informations sociétales ; perceptions.

Abstract:

Today the availability of societal information represents a major challenge for companies whose practices are part of a CSR approach. For companies, it is a question of providing their stakeholders with a CSR report retracing all the social and environmental actions undertaken. Disclosure that cannot be achieved without the existence of an effective information system. This paper studies the perceptions of companies on the role played by the information system in the availability of societal information. For our empirical survey we addressed a sample of 80 Algerian companies. The results of the survey highlight that information systems are perceived by the companies interviewed as a source of social and environmental information that can be consolidated in CSR reporting.

Keywords: Information system; CSR reporting; CSR; societal information; perceptions.

**Auteur correspondant.*

1. INTRODUCTION

La vulgarisation de la divulgation des activités en matière de RSE a connu un élan important ces dernières années. De grandes entreprises mondiales ont commencé en effet à communiquer avec leurs parties prenantes (les clients, les fournisseurs, les prêteurs, les employés, les gouvernements, la communauté locale...) sur leurs pratiques de RSE à travers des rapports dénommé 'reporting RSE'. Ce type de document extra financier qui est élaboré de manière volontaire ou obligatoire s'inscrit dans le cadre de comptabilité dite sociétale et qui peut être défini comme '*une extension de la divulgation dans des domaines non traditionnels tels que la fourniture d'informations sur les employés, les produits, les services communautaires et la prévention et la réduction de la pollution.*' (Mathews et Perera, 1995, p. 364). Il s'agit donc de la communication d'informations sociales et environnementales.

Le développement des technologies de l'information et de la communication et leur intégration dans les systèmes d'information, a permis aux entreprises de gagner en réactivité, notoriété et performances. Les sources de l'avantage concurrentiel des entreprises ne s'apparentent plus à une différenciation par les prix mais sur la disponibilité de l'information pertinente et en temps réel nécessaires à la satisfaction non seulement des clients mais aussi des exigences des autres parties prenantes. Dans ce sens le système d'information représente l'outil qui permet la collecte, le stockage, le traitement et la diffusion de l'information sociétale.

Question de recherche.

La présente communication s'intéresse à cette relation entre le système d'information et les informations divulguées dans le reporting RSE. Il s'agit de répondre plus précisément à la question suivante :

Comment les entreprises algériennes perçoivent-elles l'impact du système d'information sur la conception du reporting de RSE ?

Hypothèse de recherche.

Pour répondre à cette question, nous avons fait appel à une hypothèse qui constitue le cadre d'orientation de notre recherche : le système d'information met à la disposition des entreprises les informations sociétales nécessaires à l'élaboration du reporting de RSE.

L'intérêt du sujet.

Impact du système d'information sur la conception du reporting de responsabilité sociétale : perceptions des entreprises

L'intérêt de notre sujet de recherche réside dans l'étude de deux domaines de recherche qui dans le cadre des enjeux managériaux auxquels font face les entreprises, suscitent aujourd'hui l'intéressement de la communauté scientifique: le système d'information et la responsabilité sociétale des entreprises.

La présente communication vise aussi à sensibiliser les organisations dont les actions s'inscrivent dans une démarche de RSE à l'importance de consolider dans un reporting les informations sociétales qui sont collectées, transformées, stockées et diffusées par le système d'information.

Pour apporter des éléments de réponses à cette question, nous allons d'abord aborder les concepts de système d'information, de RSE et de reporting de RSE. Ensuite nous présenterons après avoir détaillé notre méthodologie de recherche, les résultats de notre enquête sur le terrain.

2. Cadre théorique.

2.1. Le système d'information.

Selon O'Brien (1995) *“un système d'information est un ensemble de personnes, de procédures, et de ressources qui recueillent l'information, la transforment et la distribuent au sein d'une organisation”*

Pour Robert Reix (2005) *“il s'agit de l'association de ressources humaines, matérielles et logicielles destinées à recueillir, formaliser, archiver, parcourir, associer et diffuser l'information dans cette même organisation”*

A partir de ces deux définitions, nous pouvons déduire quatre principales composantes du système d'information :

- Les données= qui représentent les matières premières brutes du SI
- La composante humaine (Les ressources humaines) : un ensemble de personne dont le rôle est la collecte le traitement et la diffusion de l'information (utilisateurs, cadres...) ou des personnes dont le rôle est de concevoir et faire fonctionner le SI (analystes, programmeurs...)
- Les composantes technologiques (TIC) :
 - Le matériel physique pour exécuter les activités d'entrée, de traitement et de sortie d'un SI (ordinateur, matériel de stockage...).
 - Les logiciels représentent les programmes d'applications nécessaires au fonctionnement du matériel informatique.

- Le réseau qui permet de relier les ordinateurs entre eux...
- La composante organisationnelle) : désignent les procédures ou les instructions nécessaires pour réaliser les opérations sur le matériel informatique (le guide de l'utilisateur, les instructions pour la préparation des données d'entrée, le manuel d'instructions pour l'exploitation du système...) et les règles formelles et/ou informelles qui concernent le fonctionnement de l'ensemble de l'organisation (qui fait quoi, comment, où, quand...)

Les définitions données par Reix (2005) et O'Brien (2005) permettent également d'assigner quatre fonctions au système d'information :

- La collecte= la collecte des données nécessaires au fonctionnement de l'organisation. Elles peuvent être collectées à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisation, sous forme de données primaires ou secondaires.
- La mémorisation = c'est la capacité du système d'archiver et de stocker les données pour pouvoir les restituer quand c'est nécessaire (disques des ordinateurs, supports papiers, les bases de données ;
- Le traitement= il consiste à transformer le stock de données en informations utiles aux utilisateurs. Il s'agit de réaliser des opérations (analyse, tri, calculs, comparaison, classement...). Le traitement peut être manuel ou automatique.
- La diffusion= c'est la communication de l'information en temps réel (à la bonne personne et au bon moment)

2.2. La responsabilité sociétale des entreprises RSE.

2.2.1. Définition du concept de la RSE.

La RSE est un concept né dans les années 1950 en Amérique avec les travaux de Bowen et son célèbre livre ' Social Responsibilities of the businessman' (1953). L'auteur a tenté dans son écrit de donner un autre aspect sur le rôle de l'entreprise dans une économie capitaliste. Il a mis l'accent sur la nécessité pour les firmes d'associer des dimensions sociale et morales à leur stratégie d'entreprise en vue de faire face à d'éventuelles pressions de la société. Bowen (1953) a mis l'accent sur la nécessité de satisfaire les attentes de toutes les parties prenantes dans ce cadre.

Depuis les travaux de Bowen, la responsabilité sociétale de l'entreprise a fait objet de plusieurs tentatives de définitions de la part de chercheurs (Friedman,1962 ; Davis, 1960 ; Jones, 1980) mais aussi d'organismes internationaux (livre vert de

Impact du système d'information sur la conception du reporting de responsabilité sociétale : perceptions des entreprises

l'Union Européenne, 2002 ; la Banque mondiale, 2004 ; la norme ISO 26 000, 2010). Malgré la multitude de définitions de concepts de RSE qui existent-ils semble que toutes se focalisent sur le rôle de la RSE dans la satisfaction des parties prenantes qu'elles soient internes à l'entreprise (envers les employés et les actionnaires) ou externes (clients, fournisseurs, collectivité publics, ONG...) (Amokrane et Bekkour, 2020).

La RSE peut être déclinée en quatre volets (Carroll, 1991):

- **Responsabilité économique** : au-delà de la satisfaction des actionnaires comme objectif principale aujourd'hui la responsabilité économique s'est élargie à toutes les parties prenantes : les actionnaires à travers les bénéfices, les salariés par la rémunération, les clients en leurs proposant des produits et services qui répondent à leurs besoins en termes de qualité et prix....
- **Responsabilité légale** : concerne le respecter des lois et des règlements promulgués par les autorités législatives.
- **Responsabilité éthique** : désigne les responsabilités morales des entreprises envers la société en termes d'équité et de justice.
- **Responsabilité philanthropique** : ceci peut se manifester à travers le bon comportement citoyen des entreprises envers la société. Diverses actions s'inscrivent dans ce contexte tel le sponsoring, le mécénat, les œuvres de charités...

2.2.2. La RES en Algérie.

Les pratiques de la RSE en pleine croissance depuis plusieurs années déjà, témoignent d'un intérêt crucial pour les entreprises de tous secteurs confondus. La mondialisation et l'ouverture internationale obligent les entreprises à porter un intérêt à cette problématique et à s'identifier par rapport aux dispositifs internationaux de management. Ainsi, la RSE constitue une source de compétitivité de l'entreprise Algérienne. L'intégration de la question de la RSE au sein des entreprises, dans les pays développés a été largement traitée dans la littérature, mais cette question reste nouvelle dans les pays émergents.

En effet, l'Algérie s'ouvre depuis quelques années sur son contexte international, notamment dans le cadre de la relation avec l'union européenne avec laquelle

nous avons un statut avancé, par conséquent nos entreprises sont confrontées à un certain nombre d'exigences et de normes avec les donneurs d'ordres internationaux, cette démarche a pour vocation de faciliter la prise en compte de nos entreprises nationales des préoccupations sociales et sociétales, donc ils finissent par faciliter leur intégration dans leur environnement internationale. L'Algérie, a également, signé un certain nombre de traités d'échange et adhéré à des référentiels internationaux et également avec les nations unies et avec l'Organisation de coopération et de développement économiques OCDE. Par rapport au contexte international, on insiste sur une extension du champ de RSE, nous assistons à un retrait de l'Etat sur plusieurs domaines de la société, tel que : l'éducation, santé, la culture, etc. Donc les entreprises au même titre que les autres acteurs tel que : la société civile, les médias et les collectivités locales, sont également invités à participer au développement économique locale mais aussi régional et international. Il y a aussi une prise de conscience de plus en plus importante de la part des consommateurs, c'est vrai qu'en Algérie il n'y a pas encore suffisamment de maturité en termes de tout ce qui est produit bio, mais il y a quand même une prise en compte de cet aspect dans les politiques des entreprises. Et bien évidemment il y a les riverains au développement local, les entreprises sont conscientes de leurs responsabilités vis-à-vis de leurs riverains et communauté locale, pour éviter un certain nombre de problèmes et de confrontations sociales, notamment avec les associations.

2.3. Le reporting RSE.

2.3.1. Qu'est-ce que Le reporting RSE.

Le reporting RSE est un concept qui est connu sur différentes appellations « rapport du développement durable », « rapports environnementaux ou sociaux », « reporting de Triple Bottom Line », « reporting extrafinancier » ou encore de toutes les formes de déclaration qui couvrent les trois aspects de la performance économique, environnementale et sociale (CGA-Canada, 2005).

Divers autres et différentes organismes ont également tenté de définir ce qui est le reporting RSE, pour notre part et dans le cadre communication nous avons retenu la définition donnée par le Global Reporting Initiative GRI (2011, p.3) et selon laquelle le reporting RSE est « la pratique de la mesure, divulgation et responsabilité devant les parties prenantes internes et externes pour la performance de l'organisation vis-à-vis des objectifs de développement durable ».

Impact du système d'information sur la conception du reporting de responsabilité sociétale : perceptions des entreprises

2.3.2. Les bénéfices liés à l'élaboration du reporting RSE.

Deux principales théories ont tenté d'expliquer l'importance du reporting de RSE : (la théorie de la légitimité et la théorie des parties prenantes. Pour la théorie de la légitimité, le reporting de la RSE est le moyen qui permet d'améliorer l'image positive de l'entreprise auprès de ses parties prenantes. Alors que pour la théorie des parties prenantes le reporting de la RSE est un moyen de transparence et d'amélioration de la gouvernance de l'entreprise (gouvernance partenariale).

De leur côté Heemskerk et al., (2003, p. 15) ont identifié dix bénéfices internes et externes du reporting de la RSE :

- Transparence pour les parties prenantes
- Maintenance de l'autorisation d'exploitation
- Création de la valeur financière
- Attirer à long terme du capital et des conditions financières favorables
- Augmentation de la prise de conscience, la motivation et permet de répondre aux attentes des parties prenantes
- Amélioration du système de management
- Prise de conscience des risques
- Encourage l'innovation
- Amélioration continue
- Amélioration de la réputation

3. La méthodologie de recherche.

Afin d'atteindre notre objectif de recherche qui consiste à déterminer les perceptions que ce font les entreprises algériennes sur le rôle du système d'information dans l'élaboration du reporting de RSE, nous avons réalisé une enquête quantitative par questionnaire. Sur un échantillon de 120 entreprises contactées, 80 d'entre elles qui ont déclaré déployer une démarche de responsabilité sociétale ont été retenues pour notre analyse.

Afin de vérifier la validité de notre questionnaire, nous l'avons dans un premier temps testé auprès de 9 chefs d'entreprises, qui ont déclaré que les questions posées sont claires et compréhensive.

Le questionnaire a porté sur les points suivants :

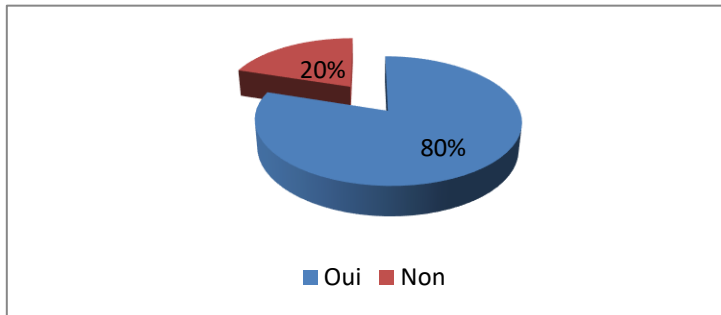
- Le degré d'informatisation du système d'information des entreprises ;

- L'élaboration antérieure d'un reporting de RSE ;
- La connaissance au préalable du reporting de RSE ;
- Les perceptions des entreprises sur les rôles du systèmes d'information dans la disponibilité de l'information nécessaire à l'élaboration du reporting de RSE. Il est à noter que les questions relatives à cette dimension ont été déterminée à partir des bénéfiques internes et externes du reporting de RSE proposés par Heemskerck et al., (2003).

4. Les résultats de recherche.

4.1. Le degré d'informatisation du système d'information.

Figure n°1. L'informatisation du système d'information.



Source : Données de l'enquête

La majorité des entreprises interviewées (80%) ont eu recours à l'informatisation de leur système d'information. Nous pouvons donc que notre échantillon d'enquête a une prise de conscience de l'importance de la digitalisation de la collecte, le stockage, le traitement et la diffusion de l'information (figure n°1)

4.2. L'élaboration du reporting de RSE.

Figure n°2. Elaboration du reporting de RSE

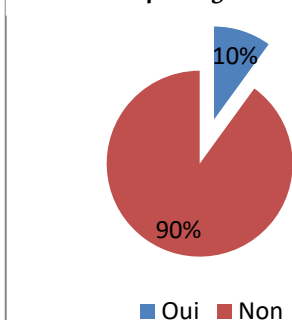
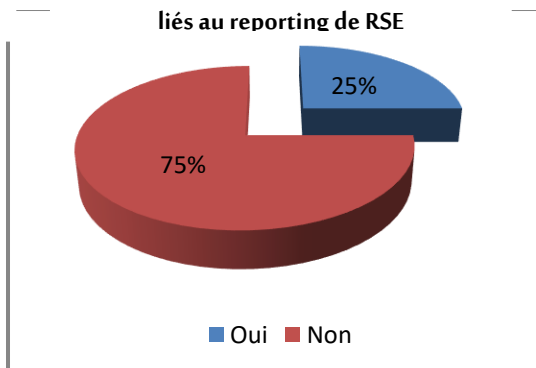


Figure n°3. Connaissance des aspects liés au reporting de RSE



Source : Données de l'enquête

Impact du système d'information sur la conception du reporting de responsabilité sociétale : perceptions des entreprises

Pour ce qui est du reporting de RSE, elles sont seulement 10% des entreprises à avoir déjà élaboré ce type de document. Ceci peut s'expliquer par le manque d'informations sur les bénéfices apportés par ce type de document. En effet le quart des entreprises a déclaré avoir déjà entendu parlé du reporting de RSE.

4.3. Les perceptions des entreprises sur l'impact du système d'informations sur les actions sociétales.

Tableau n°1. Les perceptions des entreprises sur l'impact du système d'informations sur les actions sociétales.

Dans votre entreprise, le système d'information a permis d'avoir :	Effectifs	%
L'information qui améliore la visibilité et la transparence de l'entreprise :		
- Oui	52	65%
- Non	28	35%
L'information qui améliore la réputation de l'entreprise :		
- Oui	64	80%
- Non	16	20%
L'information qui facilite le dialogue entre l'entreprise et ses parties prenantes:		
- Oui	60	75%
- Non	20	25%
L'information sur les résultats financiers :		
- Oui	44	55%
- Non	36	45%
L'information qui justifie la prise de risque financière :		
- Oui	45	56%
- Non	55	44%
L'information qui démontre de l'intérêt que porte l'entreprise à ses employés :		
- Oui	48	60%
- Non	32	40%
L'information qui démontre de l'intérêt que porte l'entreprise à la protection de l'environnement:		
- Oui	53	66%
- Non	27	34%
L'information qui permet de prendre les décisions qui concernent les actions environnementales et sociales à engagées :		
- Oui	28	35%
- Non	52	65%
L'information nécessaire à la gestion des risques :		
- Oui	36	45%
- Non	44	55%
L'information qui stimule l'innovation :		
- Oui	20	25%
- Non	80	75%

L'information qui permet à l'entreprise de s'améliorer et progresser :		
- Oui	42	52%
- Non	38	48%

Source : Données de l'enquête

A travers l'analyse des résultats de la question qui a porté sur la mise à disposition par le système d'information, de l'information qui permet à l'entreprise d'être visible et transparente auprès de ses parties prenantes, nous pouvons constater qu'une grande part des entreprises (65%) est d'accord avec cette affirmation. Pour 80% des entreprises questionnées le système d'information a un rôle déterminant dans l'amélioration de l'image et la réputation de l'entreprise. Il représente dans ce sens une vitrine de l'entreprise qui permet non seulement de justifier ses actions auprès des parties prenantes notamment les actionnaires mais aussi elle permet d'attirer d'éventuels investisseurs.

En ce qui concerne la question relative au dialogue entre l'entreprise et ses parties prenantes rendu possible grâce à l'information mise à disposition par le système d'information, le trois quart des réponses tendent vers l'existence d'une relation positive entre ses deux variables. Ces résultats permettent de dire que le système d'information représente l'intermédiaire entre les entreprises et leurs parties prenantes internes et externes.

D'après les différentes proportions obtenues, plus de moitié des firmes interrogées disent que le système d'information fournit l'information financière qui traduit les réalisations de l'entreprise et celle qui justifie les différents risques financiers engagés. Ceci démontre l'intérêt que porte l'entreprise à ses actionnaires et à sa visibilité auprès d'investisseurs potentiels.

Il ressort des réponses de notre échantillon d'enquête, le fort apport du système d'information à la disponibilité des informations qui justifient la politique sociale de l'entreprise. Elles sont en effet 60% des firmes à confirmer l'idée selon laquelle le système d'information permet de faire état de l'intérêt que porte l'entreprise à ses employés.

Les résultats de l'enquête permettent également de constater que le deux tiers (66%) des entreprises estime que leur système d'information est une source importante des indicateurs qui font état de l'ensemble des actions engagées en faveur de la protection de l'environnement. En revanche une faible part des entreprises perçoit le rôle du système d'information dans l'aide à la prise de décisions sociales et environnementales. s

Impact du système d'information sur la conception du reporting de responsabilité sociétale : perceptions des entreprises

A la question relative à l'apport du système d'information à la gestion des risques, plus de la moitié de notre échantillon (55%) considèrent l'inexistence de relation entre ces deux éléments. De même pour l'apport du système d'information dans la stimulation de l'innovation qui est considéré comme faible pour le trois quart de notre échantillon.

Pour plus de la moitié des entreprises (52%) le système d'information est un outil qui permet de s'améliorer et progresser. Nous pouvons donc selon ces propos le système d'information permet à l'entreprise d'évaluer ses performances afin d'apporter les actions correctives nécessaires et s'inscrire ainsi dans un processus d'amélioration continue.

5. CONCLUSION

Cette communication a visé à identifier les perceptions des entreprises algériennes sur l'apport du système d'information dans la disponibilité de l'information sociale et environnementales nécessaire à l'élaboration du reporting de RSE.

De ce travail, il en est ressorti les conclusions suivantes :

- Les entreprises ont conscience de l'importance à la digitalisation du système d'information ;
- Un faible intérêt est accordé à l'élaboration du reporting de RSE par les entreprises. Ceci peut s'expliquer par le manque de sensibilisation et d'informations sur les aspects qui concernent ce type de document ;
- Le système d'information est une source importante pour la production d'indicateurs qui font état des pratiques de responsabilité sociétale. Il est en effet garant de la disponibilité de l'information qui rend compte aux actionnaires des investissements réalisés par l'entreprise et permet d'attirer d'éventuels investisseurs. Le système d'information d'avoir des informations qui témoignent des engagements sociaux et environnementales ;
- Les entreprises interviewées ne perçoivent pas l'importance d'utiliser l'information sociétale pour la prise de décision et la gestion des risques.

Enfin nous pouvons dire que le système d'information permet aux entreprises de disposer de l'information sociétale mais il semblerait que cette dernière n'est utilisé dans la prise de décision et gestion des risques liés à la RSE. Nous suggérons à cet effet aux entreprises de consolider l'ensemble des informations sociales et environnementales dans le reporting de RSE. Nous recommandons

également de sensibiliser les entreprises à l'importance de formalisation des informations sociétales dans un reporting pour faciliter la prise de décision qui s'inscrivent dans une démarche de RSE.

6. Liste bibliographique:

Livres:

Bowen, H. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. . New York: Harpers & Brothers.

Friedman, M. (1962). *Capitalism and Freedom*. Chigago: University of Chigago.

Reix, R. (2005). "Système d'information et management des organisations". Paris, Vuibert, 5ème édition.

Reix, R. (2005). "Systèmes d'information : de l'outil à la stratégie". *Economie et Management*, n°116. pp. 5-14.

Thèses:

Larbi, K ; (2011). Les défis de la RSE en Algérie. Université de Skikda.

Article de revue

Amokrane, A., & Bekkour, F. (2020). La contribution des ressources humaines dans la mise en place de la conduite de la démarche de Responsabilité Sociale de l'Entreprise. *Revue Algérienne d'Economie et gestion* , 14 (1).

Caroll, A. (1991). "The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Managemen of Organizational Stakeholders. *Business Horizons* , 39-48.

Davis, K. (1960). Can business afford to ignore social responsibilities? *California Management Review* , 2 (3).

Jones, T. (1980). Corporate Social Responsibility Revisited, Redefined. *California Management Review* , XXII (2).

Rapports.

CGA-Canada. (2005). *Measuring Up: A Study on Corporate Sustainability Reporting in Canada*. The Certified General Accountants Association of Canada.

GRI. (2011). Lignes directrices pour la déclaration de la durabilité: version G3.1. <https://www.globalreporting.org>.

Heemskerk B., Pistorio P. & Sicicluna M. (2003). Sustainable development reporting: Striking the balance. Report of WBCDD World Business Council for Sustainable Development.

ISO26000. (2010). Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale.