

La responsabilité sociale de la PME artisanale au Maroc: - Une étude empirique de la région Fès Boulemane -

[Social responsibility of craft SMEs in Morocco: - An empirical study of the Fez region -]

Hanae Bourakkadi and Mounir Zouiten

Département d'Économie, Centre des Etudes Doctorales, Université Mohammed V, Souissi, Rabat, Maroc

Copyright © 2014 ISSR Journals. This is an open access article distributed under the **Creative Commons Attribution License**, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ABSTRACT: The concept of corporate social responsibility (CSR) was born in the United States and spread to Europe for decades. We focus in this article on CSR practices in Morocco. We study the craft sector SMEs, it is considered one of the pillars of the Moroccan. The fundamental questions we ask about are: How to craft SMEs perceive themselves their social roles and / or societal? What is the status of their current practices in terms of CSR? Extent craft SMEs in the region of Fez are socially responsible?

To answer these questions, we conducted a survey of SMEs in the craft sector in the region of Fez. We structure our article as follows: in the first part we present the conceptual framework of CSR in general and Morocco in particular. Then we will present our research methodology. The third part is devoted to the presentation and discussion of the results obtained from the data collected from the survey.

KEYWORDS: Corporate Social Responsibility, artisanal sector, sustainable Development.

RESUME: Le concept de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) est né aux États-Unis et s'est répandu en Europe depuis des décennies. Nous nous intéressons dans cet article aux pratiques de RSE au Maroc. Nous étudions des PME du secteur artisanal, ce dernier est considéré comme l'un des piliers de l'économie marocaine.

Nous nous intéressons dans cet article à explorer les pratiques de la RSE dans le secteur de l'artisanat, considéré comme un secteur fondamental de l'économie nationale et l'un des meilleurs atouts de développement (Emploi : 381.568 artisans, Chiffre D'Affaires : 17,7 Milliards Dhs, Exportations : 340 Millions Dhs, Valeur ajoutée : 10,7 Milliards Dhs).

Les questions fondamentales que nous nous posons à ce sujet sont les suivantes :

Comment les PME artisanales perçoivent-elles leurs rôles sociaux et/ou sociétaux? Quel est l'état de leurs pratiques actuelles en termes de RSE ? Dans quelle mesure les PME artisanales dans la région de Fès sont socialement responsable ?

Pour répondre à ces interrogations, nous avons mené une enquête auprès des PME du secteur artisanal de la région de Fès. Nous structurons notre article comme suit : nous présenterons en première partie le cadre conceptuel de la RSE en général et au Maroc en particulier. Ensuite, nous exposerons notre méthodologie de recherche. La troisième partie sera consacrée à la présentation et la discussion des résultats obtenus à partir des données recueillies de l'enquête réalisée.

MOTS-CLEFS: Responsabilité Sociale des Entreprises, Secteur Artisanal, Développement Durable.

1 INTRODUCTION

La responsabilité sociale des entreprises a été développée dans les grandes entreprises dans les années 1950 avec les travaux de H. Bowen sur la responsabilité du dirigeant, cet économiste protestant américain souligne pour la première fois la responsabilité sociale d'un dirigeant comme un facteur de performance. C'est au milieu des années 1990 que le concept de

RSE s'est largement diffusé notamment avec la libéralisation des économies dans le monde et le recul des rôles social et économique de l'Etat. Depuis les années 1990, le concept de développement durable est le nouvel objectif à atteindre : Efficacité économique, éthique sociale et respect de l'environnement. Au niveau de l'entreprise, cette notion est liée à la responsabilité sociale.

L'intérêt pour le concept de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) s'est accru au cours des dernières années, tant d'un point de vue théorique, pour expliquer ce constat, qu'opérationnel, dans les efforts soutenus des différentes parties prenantes dans l'entreprise, pour se doter d'indicateurs de performance à long terme (Tchankam et Estay, 2004) [2].

En effet, La Responsabilité sociale des entreprises –RSE- est née dans la grande entreprise pour faire face à des problèmes qui lui sont spécifiques (réduction des coûts de production, motivation du personnel, amélioration de la qualité, etc.), mais malgré ce grand intérêt accordé à cette notion, les travaux en RSE n'apportent jusqu'à présent que peu d'éclairage sur la responsabilité sociale des PME. En effet, la notion a été conçue pour les grandes entreprises (GE) et la recherche s'est principalement focalisée sur le comportement des grandes firmes multinationales, négligeant ainsi la population des PME.

Partant du postulat que toute entreprise quelle que soit sa taille sur le plan social, est insérée dans un environnement social donné, institutionnellement structuré, à partir duquel elle tire ses ressources et crée des marchés, ou sur le plan économique, l'entreprise doit pour être performante réduire ses coûts, d'où la RSE est une réalité incontestable que ce soit pour les grandes entreprises que pour les PME.

Afin de pouvoir répondre à la question : L'entreprise a-t-elle vraiment un rôle social ?, nous chercherons à mieux expliciter le sens que le concept de RSE a pris depuis les années trente du siècle dernier jusqu'à nos jours, et ce, en passant en revue les principales définitions qui lui ont été attribués, les principales théories sur lesquelles se fonde ce concept, ainsi que les concepts connexes et leurs relations avec ce concept de base qu'est celui de la RSE.

Si la RSE est une innovation qui est née dans la grande entreprise, l'entreprise artisanale ne peut cependant pas l'ignorer car c'est en faisant l'addition des individualités que le secteur de l'artisanat existe.

Quelle est la position des PME artisanales sur ce sujet ? Nous avons cherché à y apporter une réponse à partir d'une enquête sur le terrain réalisée dans des PME artisanales de la région Fès Boulemane.

2 CADRE CONCEPTUEL DE LA RECHERCHE ET CONCEPTS OPÉRATOIRES

2.1 LA RSE, EMERGENCE ET DÉVELOPPEMENT DU CONCEPT

Plusieurs courants de pensée se sont affrontés autour de la problématique de la responsabilité sociale, plusieurs chercheurs se sont penchés sur la question mais il n'y a pas vraiment un consensus sur la définition de la RSE.

Selon Tchankam et Estay, étymologiquement, le terme « responsabilité » trouve son origine dans le droit. Du latin **spontio**, lui-même décalqué du grec **spodé**, signifie promesse solennelle génératrice d'engagement (Tchankam et Estay, 2004) [2].

Au-delà de la question sémantique, la multiplicité des définitions-même illustre la difficulté à encadrer le concept.

Ainsi, traduite directement de l'anglo-américain « Corporate Social Responsibility », la formule française la plus couramment employée « Responsabilité Sociale de l'Entreprise », suggère une conception restreinte à ce qui relève des relations entre les personnes, ou ce qui est favorable au bien-être des individus, selon la définition du terme "social" considérée. C'est la raison pour laquelle certains militent pour le recours au terme « sociétal », afin d'exprimer une dimension plus large et éviter ainsi toute confusion.

La Commission européenne a donné la définition suivante : « *C'est un concept qui désigne l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes.* » (Commission européenne, 2001).

Dans le même contexte, Boutillier et Fournier définissent la RSE comme une tentative de réponse à une triple problématique : économique (augmentation du chiffre d'affaires de l'entreprise), sociale (bonnes conditions de travail et de vie des salariés) et environnementale (respect de l'environnement physique, qualité des produits et des matières premières, recyclage des déchets, etc.). Elle est ainsi la transcription à l'échelle de l'entreprise du développement durable qui depuis la fin des années 1980 (rapport Brundtland en 1987) a été défini comme un idéal à atteindre [3].

A partir de ces définitions, Être socialement responsable signifie non seulement satisfaire pleinement aux obligations juridiques applicables, mais aussi aller au-delà et investir «davantage» dans le capital humain, l'environnement et les

relations avec les parties prenantes surtout que l'entreprise est soumise de nos jours à de grandes pressions de la part de la société : les actionnaires, les employés, les clients, les fournisseurs, les lois et les réglementations, les groupements de la société civile, etc. Selon Joras, Igalens. Et Mancy, En intégrant à ses objectifs le développement durable (DD), l'entreprise finit par avoir une responsabilité illimitée de par les innombrables responsabilités économique, sociale, et environnementale auxquelles elle est confrontée [4].

Dans le même ordre d'idées, le WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) parle de « contribution des entreprises au développement économique durable, travaillant avec les employés, leurs familles, la communauté locale et la société au sens large pour améliorer leur qualité de vie ».

L'expression « la responsabilité sociale de l'entreprise » couvre les responsabilités qu'ont les entreprises envers les sociétés au sein desquelles elles sont basées et elles opèrent. Il est certain que la RSE ne veut pas dire la même chose, tout le temps et pour tout le monde. Pour certains, la RSE rejoint la responsabilité juridique ; pour d'autres, elle se rapporte à l'éthique ou au comportement social responsable ; d'autres encore l'associent aux actions de charité ; alors certains autres y voient une action de conscience sociale. En nous penchant sur le sens direct de l'expression RSE, il s'avère que le terme de « responsabilité » n'est pas pris ici au sens d'« obligation » puisque l'action est présumée « volontaire ». En plus, cette responsabilité sous-tend un engagement de la part de l'entreprise, ce qui implique des conséquences sur elle-même et sur autrui.

Archie B. Carroll (1979) considère que la RSE correspond aux attentes qu'à un moment donné la société a de l'entreprise aux niveaux économique, juridique, éthique et discrétionnaire. En 1979, A. Carroll considère que la RSE est l'ensemble des obligations que l'entreprise a vis-à-vis de la société en englobant l'économie, mais aussi les catégories légales, éthiques et discrétionnaires. La responsabilité économique détermine en quelque sorte les autres types de responsabilité. La responsabilité économique consiste à produire des biens et des services que les consommateurs demandent et d'en obtenir un profit. La responsabilité légale s'attache à la conformité aux lois en vigueur. La responsabilité éthique concerne les actions non codifiées juridiquement mais attendues par la société [3].

Diouri F, évoque les principes sur lesquelles fondées La RSE, ce sont des valeurs éthiques de respect vis-à-vis de toutes les parties prenantes de l'activité de l'entreprise (employés, fournisseurs, clients, actionnaires, concurrents...), de la communauté (collectivités locales, associations de consommateurs, ONG...) et de l'environnement [5]. C'est une démarche de progrès qui va être intégrée dans la réflexion stratégique de l'entreprise et qui se décline de manière transversale dans toutes ses fonctions (RH, achat, marketing, logistique...). L'Objectif recherché est d'assurer une performance économique (rentabilité financière, bonne gouvernance, saine concurrence...), sociale (bien-être des salariés, non-discrimination), sociétale (développement des communautés) et environnementale (analyse des impacts, optimisation des consommations de ressources, maîtrise des déchets et des émissions polluantes...).

Cependant, ces approches divergent quant à la structure de la RSE, et les axes privilégiés par les entreprises qui ne sont pas toujours les mêmes mais nous constatons qu'il existe un noyau commun à toutes les définitions recensées : celui-ci inclut la participation de l'ensemble des parties prenantes, la dimension sociale, économique, volontaire et environnementale.

2.2 VERS UNE NOUVELLE APPROCHE DE LA RSE

Hormis le fait de créer des emplois, la mission d'une coopérative consiste à satisfaire les besoins économiques, sociaux et culturels de ses membres (RISQ, 2003, p18).

Toujours dans le même contexte et en se basant sur la définition de l'alliance coopérative internationale « *la coopérative est une association autonome de personnes volontairement réunis pour satisfaire leurs aspirations et besoins économiques, sociaux et culturels communs au moyen d'une entreprise dont la propriété est collective et où le pouvoir est exercé démocratiquement* (ACI, 1995).

Nous remarquons, à partir de cette définition, que la coopérative associe l'économique et le social, donc d'une nature associative et entrepreneuriale.

Dans la mesure où elles poursuivent à la fois des objectifs commerciaux et des objectifs sociaux, les coopératives se dotent de mécanismes efficaces qui assurent la promotion des objectifs sociaux à l'échelon de leurs membres et au niveau des communautés d'une manière générale, notamment les objectifs relatifs à la promotion d'un emploi décent. Par ailleurs, la responsabilité sociale, à laquelle les entreprises ont récemment commencé à prêter attention, en mettant l'accent sur la responsabilité sociale de l'entreprise, constitue depuis longtemps le socle sur lequel sont bâties les coopératives.

S'associant au concept de la RSE, un concept est étroitement lié c'est la performance sociale, qui montre clairement que les entreprises font partie d'un réseau des parties prenantes au centre d'une toile de droits et de devoirs et non pas seulement d'intérêts. Cette théorie doit en effet tenir compte du rôle des relations de parties prenantes, de l'importance des valeurs au sein et en dehors de l'entreprise, ainsi que la nature des pouvoirs entre acteurs sociaux. (Wood, 2004, p 75).

Nous avons retenu, à partir de la littérature, trois approches de la RSE [6]:

L'approche moraliste : elle repose sur l'idée que l'entreprise et ses activités sont assujetties à un comportement moral, la notion de l'éthique apparait à ce niveau, mais Giasson et DePaula stipule que cette approche est intrinsèque dans les coopératives, en effet, elle agit conséquemment à la morale de ses gestionnaires et ses dirigeants elle doit agir d'une manière socialement responsable sous peine de ne plus avoir de raison d'être.

L'approche contractuelle qui s'appuie sur le principe qu'entreprise et société sont interreliées, susceptibles de se renforcer mutuellement et quelles sont liées par un contrat social. Dans cette perspective Donaldson affirme que le contrat social est conclu entre un agrégat d'individus « la société » et une organisation productive « la corporation ».

Mais nous avançons que le contrat social entre la société et les coopératives seront totalement différents puisque leur mission est basée sur des valeurs et des principes totalement différents de celui du système libre du marché.

L'approche utilitaire avance que ce qui est bon pour l'entreprise est bon pour la société et inversement. Elle voit la RSE comme une stratégie marketing pour développer de nouveaux marchés plus sensibles aux préoccupations sociales, elle devient un outil pour soutenir la finalité de l'entreprise.

La notion de la RSE interpelle une autre notion s'avérant cruciale qui est la rentabilité sociale, à prime d'abord, c'est la création d'une richesse sociale, mais cette notion nous semble différente selon qu'il s'agit d'une entreprise capitaliste, collective ou bien de l'économie sociale.

Selon Molina 2006, la rentabilité sociale ne se réfère pas exclusivement à l'entraide, à l'insertion sociale, à l'aide aux démunis, ces dernières sont incluses mais le social est plus large, c'est un avantage qui a comme résultat l'amélioration du mieux être collectif, une approche citoyenne et une vision des membres d'une collectivité : la qualité de vie, l'emploi, la citoyenneté active, la cohésion sociale, l'environnement, la culture.

D'autre part, Neamtam définit « *la rentabilité sociale comme la contribution d'une entreprise au développement économique et social, elle se mesure en fonction des activités déployés pour réaliser les objectifs visés, des résultats et des effets attendus des parties prenantes et des effets indirects positifs ou négatif des activités* » [6].

En économie sociale, Patenaude affirme que les résultats et les impacts sont mesurés en termes de rentabilité sociale ou de bénéfices collectifs, elles visent le dépassement de l'évaluation des simples retombées économiques, dans le même sujet, Gadrey nous présente une typologie des bénéfices collectifs :

- Le moindre cout collectif direct de certains services.
- La contribution indirecte à la réduction des couts économiques divers, publics et privés.
- La contribution indirecte à la progression du taux d'activité et de formation professionnelle de certains usagers.
- La contribution au dynamisme économique et social des territoires, à leur attractivité et à leur qualité de vie collective
- La contribution à la réduction d'inégalités diverses jugées excessives
- La contribution du capital social, à la démocratie de proximité et aux solidarités locales et relationnelles.

2.3 LES LEVIERS DE LA RSE AU MAROC

Au Maroc, le concept de la RSE est devenu un sujet de débat tant dans la sphère économique que celle académique. En effet, La mondialisation de l'économie impose un nouvel ordre aux entreprises marocaines marqué par l'ouverture des marchés et l'apparition de nouveaux concurrents internationaux. Un des facteurs de différenciation est l'innovation technologique et organisationnelle. Dans ce cadre, de nombreuses opportunités s'ouvrent pour encourager l'intégration de la RSE dans les pratiques managériales au Maroc

2.3.1 LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE

La RSE au Maroc a été connue par les filiales des entreprises multinationales qui sont engagées dans de tels processus et par leurs partenaires locaux» [7]. Son développement est favorisé par un contexte global propice porté par des réformes juridiques et institutionnelles parmi lesquelles on cite :

L'Initiative nationale pour le développement humain (INDH), la réforme du cadre législatif du code de travail et le mouvement de normalisation.

L'Initiative nationale pour le développement humain, lancée par le Roi Mohammed VI en mai 2005, vise à concevoir les fondations d'un programme national pluriannuel pour l'intégration des objectifs sociaux dans les décisions d'investissement. Dans ce cadre, le discours royal constitue un signal politique fort et positif et un vecteur d'incitation et d'encouragement aux initiatives privées : « *La responsabilité sociale des investisseurs a pour pendant et pour condition la responsabilité sociale des entreprises. À cet égard, Nous suivons avec intérêt et satisfaction l'action des entreprises marocaines qui se sont volontairement engagées dans cette voie* » (Extrait du Message de S.M. le Roi à la troisième édition des « Intégrales de l'Investissement », 2005) [8]. Plus concrètement, l'INDH offre aux acteurs économiques un cadre de référence et des ressources financières.

Par ailleurs, le cadre législatif marocain Mis en vigueur depuis juin 2004, (Bulletin officiel n°5210, 2004) se caractérise par sa conformité avec les principes de bases fixés par la Constitution marocaine et avec les normes internationales telles que prévues dans les conventions des Nations unies ses organisations spécialisées en relation avec le domaine du travail.

Par ailleurs, le nouveau code du travail propose des instruments pour l'adaptation de certaines mesures aux spécificités sectorielles et organisationnelles. Il s'agit principalement des outils internes comme le comité d'entreprise, le comité d'hygiène et de sécurité, l'accord d'entreprise et la convention collective de branche. Les entreprises attachées à la RSE trouvent dans ce code d'abord les normes obligatoires dont le respect s'impose à tous et en tête desquelles on trouve les droits et les principes fondamentaux au travail ainsi que les mesures relatives à la santé au travail, au licenciement, à la durée du travail et aux salaires; mais aussi, les instruments destinés à adapter ces dispositions à leurs propres pratiques et à les promouvoir dans des secteurs voisins, tels que celui de l'environnement, des droits humains et de la transparence: règlement intérieur, comité d'entreprise, comité d'hygiène et de sécurité, accord d'entreprise, convention collective de branche... etc.

D'un autre côté, le Maroc vit un mouvement de normalisation en pleine émergence, il est membre de la commission francophone de la préparation de la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociale. Ce mouvement de normalisation reflète une dynamique orientée vers l'intégration des enjeux sociaux dans les systèmes de management et une volonté d'établir les bases normatives pour aller au-delà des obligations légales et contribuer à un climat de confiance entre les différents acteurs socio-économiques.

2.3.2 LES OBSTACLES À LA RSE AU MAROC

Nul ne pourra ignorer les efforts fournis pour promouvoir la RSE au Maroc, mais ceci n'empêche que plusieurs obstacles compromettent sa mise en application dans les systèmes de management. Selon Filali Maknassi (2009), ces facteurs sont principalement la qualification du personnel, le manque d'information et de ressources financières. Ces facteurs [7] et [8] trouvent leurs sources dans :

- L'arrière-plan culturel du Maroc basé sur des valeurs paternalistes traditionnelles (Mezuar, 2002). Cette culture d'« entrepreneuriat paternaliste » réduit la performance économique à la diminution des coûts et place l'autorité au centre des relations entre le patronat et les employés. Elle freine la prolifération des pressions des parties prenantes, notamment les syndicats, et donc réduit les opportunités de concertation sociale (Ettahiri, 2009). D'ailleurs, le mouvement syndical au Maroc a été pendant plusieurs années affaibli et dominé par des logiques d'affrontement et de combat (Hamoumi, 2005), d'où la difficulté de mettre en place les bases d'un dialogue social tourné vers la négociation et la concertation.
- La prédominance des petites et moyennes entreprises (PME) dans le tissu économique au Maroc met en avant une fragilité financière, structurelle et humaine qui handicape la mise en place d'une RSE formelle, contrôlée voire même certifiée, car ceci implique la mise en place de modes de management qui substituent le formel à l'informel, la procédure au processus, la planification à l'intuition et l'écrit à l'oral (Torres, 1997). Ces changements poussent à un phénomène de « *dénaturation de la PME marocaine* » (El Moujadidi et Karim, 2009) puisqu'ils s'avèrent difficilement opérationnels dans un contexte économique où la priorité est accordée à la survie et à la pérennité de la PME.
- La qualification des employés et des cadres dirigeants ne suit pas encore l'enthousiasme accordé à la RSE par les autorités marocaines. La formation universitaire ou professionnelle reste en large partie dominée par les disciplines qui encouragent principalement la compétitivité et qui mettent l'intégration des aspects sociaux en second plan (Ettahiri, 2009) [8].

Après ce panorama contextuel de la RSE au Maroc, nous nous focaliserons ci-après sur l'exploration des pratiques dans le secteur artisanal pour découvrir leur adéquation avec les initiatives gouvernementales et privées en la matière.

3 CADRE METHODOLOGIQUE ET RESULTAS

3.1 METHODOLOGIE

La méthodologie préconisée a été réalisée à partir d'un questionnaire visant à cerner les pratiques (ou les non pratiques) des dirigeants interviewés en matière de RSE1. Notre objectif a été de cerner les pratiques des entreprises artisanales en matière de RSE et adaptant les questions à leur situation particulière (faible hiérarchie, un éventail de compétences moins diversifié, faiblesse des moyens financiers disponibles, importance des relations familiales, méconnaissance du sujet, etc.).

Le questionnaire a été le moyen retenu pour obtenir les informations voulues auprès des PME artisanales dans la région de Fès-Boulemane. Il permet de rejoindre un nombre important d'entreprises. Le questionnaire comporte cinq grandes thématiques :

- **La première sert à identifier les caractéristiques de l'entreprise et de l'entrepreneur** : localisation dans la région, effectif, secteur d'activité, âge et diplôme de l'entrepreneur, entreprise / lieu d'habitation). Trois questions étaient particulièrement importantes, d'une part, l'âge du chef d'entreprise, d'autre part le niveau d'étude et enfin si l'entreprise est située sur le lieu d'habitation.

Expliquons-nous le choix de ces variables:

- L'âge constitue un facteur très important en matière de RSE, car théoriquement un individu jeune est plus sensibilisé aux grandes questions de l'actualité (notamment sur l'environnement et le développement)
- Le niveau d'étude : les chefs d'entreprise interrogés se définissent tous d'abord en fonction du métier exercé validé, plus ce métier est validé par un diplôme, plus la communication a un niveau d'excellence donné.
- Entreprise / lieu d'habitation : l'entreprise se trouve-t-elle sur le lieu Cette imbrication plus ou moins étroite peut-elle influencer sur la sensibilité de l'entrepreneur en matière de RSE, tout particulièrement si les salariés de l'entreprise artisanale manipulent des produits dangereux (peintures, solvants, produits de forte odeur, etc.).
- **La seconde a pour objet de mettre le point sur la perception et la connaissance de la RSE pour l'entreprise marocaine, les moteurs et les freins.**
- **La troisième thématique met l'accent sur les aspects liés à la dimension interne de la RSE** : (Recrutement, formation, conditions de travail, ...) :
- **Quant à la quatrième, elle a pour objectif d'identifier es aspects liés aux relations avec les partenaires extérieures** : (les clients, les fournisseurs et la communauté locale).
- **La dernière partie du questionnaire permet de mettre le point sur l'aspect environnemental de la RSE** : hygiène, respect de l'environnement, etc.

Le total des entreprises artisanales est de 113 entreprises [9], sont réparties spécialement entre la filière vêtement et accessoires, bâtiment et décoration.

En ce qui concerne le déroulement de notre étude, au départ, nous avons pu contacter 70 entreprises par appels téléphoniques ou via des recommandations, ceci nous a permis d'éviter des déplacements inutiles et de nous assurer des réponses. Nous avons retenu l'accord de 52 entreprises.

Les questionnaires ont été déposés auprès de cet échantillon, nous avons obtenu un taux de réponse de 62%, ce qui nous apparaît très correct, compte tenu de la réticence et du non implication des répondants.

Le traitement de ce questionnaire a été élaboré via le logiciel SPHINX¹.

¹ Le sphinx est un éditeur de logiciels d'enquêtes et d'analyse statistique de données.

3.2 RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

3.2.1 CONNAISSANCE ET PERCEPTION DE LA RSE

La question centrale de notre recherche porte sur la manière dont les dirigeants de PME artisanales perçoivent le concept de RSE. Dans ce sens, nous avons demandé aux dirigeants des PME artisanales s'ils connaissent ou non la RSE.

Le choix des dirigeants se justifie par plusieurs raisons. L'acteur le plus prisé pour la recherche en PME est incontestablement le dirigeant, souvent dirigeant-propriétaire voire entrepreneur. L'importance accordée en littérature au dirigeant dans le cadre de la recherche en PME (Julien et Marchesnay, 1992). Le dirigeant de PME est un acteur central dans la firme. Il est à la source des croyances dominantes de l'entreprise ce qui le distingue fondamentalement de tous les autres acteurs.

Plus de 50% des dirigeants interrogés n'avaient jamais entendu parler de la RSE, pourtant il s'est avéré que presque la plupart connaissent plus le concept du développement durable. Après leur avoir expliqué le concept, Certains se sont ainsi rendus compte qu'ils avaient un comportement conforme aux principes de la RSE, sans le savoir.

Cette question est développée en fonction de l'âge et du niveau d'étude de l'entrepreneur, les deux variables que nous avons évoqués précédemment,

Mais les réponses sont similaires pour toutes les catégories d'âge ainsi que pour les diplômés et les non diplômés, Les réponses que nous avons rassemblées tendent à montrer que ni l'âge ni le niveau le diplôme ne constitue un facteur déterminant.

3.2.2 ASPECTS LIÉS À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Les pratiques RH qui sont concernées par notre enquête sont : le recrutement, la formation, couverture sociale des employés.

En ce qui concerne l'aspect recrutement, l'enquête montre que la plupart des PME artisanales sont de type familial (le propriétaire, sa conjointe ou des dirigeants affirme avoir une démarche de recrutement. Néanmoins, ils réclament ne pas disposer d'une politique de recrutement des jeunes sans expérience ou des handicapés.

Pour le recrutement externe, les entreprises, quelque soit leur taille et quelque soit leur secteur, recourent aux demandes d'emploi recommandées par des intermédiaires (proches, amis, connaissance ...).

En outre, selon le type d'activité, il existe une certaine préférence en ce qui concerne le recrutement par genre, des PME tels que la vannerie, le tapis, broderie ont une préférence pour le recrutement des femmes tandis que pour certains métiers tels que la menuiserie, dinanderie, le choix est dirigé vers le recrutement des hommes, les dirigeants expliquent qu'il y a des métiers qui sont dédiés spécialement aux femmes et d'autres aux hommes depuis de longues années, une minorité affirme qu'il n'existe pas une disparité par genre, tous les métiers artisanaux pourront être exercés par les hommes et femmes. Nous assistons également à un autre type de recrutement celui des enfants qui quittent l'école.

En matière de formation, la quasi-totalité des entreprises soit 80%, déclare soutenir l'initiative à la formation de leur personnel. Ces entreprises établissent un plan de formation qu'elles réalisent en collaboration avec l'OFPPT² ou avec d'autres organismes de formation publics et privés type CFQMA³, ANAPEC⁴. Toutes les entreprises artisanales affirment préférer la formation sur le tas.

En ce qui concerne la couverture sociale de ses employés, les PME déclarent ne pas faire bénéficier tous leur employés vu le caractère saisonnier de certaines activités, les cadres bénéficient de l'assurance mais seulement 58% de l'échantillon assure une couverture maladie à l'ensemble de son personnel. Mais Depuis l'entrée en vigueur de l'AMO (assurance maladie obligatoire) en 2005, davantage de PME artisanales disposent de cette couverture.

² Office de la formation professionnelle et de la promotion du travail

³ Centre de formation et de qualification dans les métiers de l'artisanat

⁴ Agence nationale de promotion de l'emploi et des compétences

De même, beaucoup d'entreprises (90%) ne déclarent pas la totalité de leurs effectifs. Ceci s'explique par le caractère informel que revêt le secteur de l'artisanat au Maroc. Or, pour dire qu'une PME artisanale est socialement responsable il faut au moins respecter le salaire minimal payer les impôts et assurances sociales et déclarer son personnel.

Au Maroc, les salariés peuvent être représentés soit par les délégués du personnel soit par les syndicats. Les premiers sont obligatoires dans les établissements employant au moins dix salariés permanents. Sur les entreprises étudiées plus que la moitié ne connaissent aucune présence syndicale déclarée. La raison s'explique par l'importance du sexe féminin qui, selon les dirigeants sont « rigoureuses » et ne s'intéressent pas au syndicalisme et par l'ignorance des employés dans l'artisanat.

Dans ces conditions, la responsabilité sociale des PME artisanales sur le plan social se résume simplement à appliquer le code du travail. Rares sont les entreprises qui vont au-delà.

3.2.3 RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

Notre enquête concernant cet aspect se base sur la question suivante : devant qui l'entreprise artisanale est-elle responsable ? d'après la littérature Il semble aussi que le facteur susceptible d'influer sur le comportement des entrepreneurs est extérieur à l'entreprise. Nous pouvons mettre l'accent sur le rôle joué par les collectivités locales, les fournisseurs et la clientèle.

La clientèle du secteur de l'artisanat est principalement, en effet c'est la principale destination des exportations de la production artisanale avec 60% des ventes. Par pays de destination, la France accueille 18% des exportations totales, elle est suivie de l'Allemagne (14%), de l'Espagne (6%). Ainsi les PME s'engagent dans la RSE envers sa clientèle en améliorant la qualité de leurs produits en matière de finition, de matière première, de design, d'emballage..., s'engager également dans une politique marketing développée visant à promouvoir le produit artisanal à travers labellisation, organisation des foires pour exposition des produits etc.

Les fournisseurs des entreprises artisanales sont régionaux (91%), nationaux (54,5%) et internationaux (45,5%). La France est le premier fournisseur étranger avec 86,7 % pour l'agroalimentaire et 71,4 % pour l'artisanat.

Au niveau de la relation avec la communauté locale, l'enquête révèle que 20% seulement entretiennent des relations avec la communauté locale, Ces relations prennent la forme d'aides aux associations et aux coopératives, de financement de certaines manifestations (expositions, foires...), ce faible taux s'explique par le manque de moyens financiers leur permettant de s'engager dans ces actions.

3.2.4 LA RSE DE TYPE ENVIRONNEMENTAL

Nous avons interrogé les dirigeants sur leur engagement en faveur de l'environnement sur les points suivants : développement de produits / services respectueux de l'environnement, politique de recyclage des déchets, réduction de la consommation énergétique, Exploitation d'énergies renouvelables, mesures pour un emploi réduit des ressources naturelles (eau, sachets, etc.), mesures pour la réduction d'émissions polluantes, évaluation de l'impact écologique lors des décisions d'investissement.

L'enquête révèle que la majorité des artisans interrogés sont très impliqués dans ce genre d'opérations concernant la préservation de l'environnement. En effet, 59,6% des PME du secteur ont engagé des actions pour réduire leur impact sur l'environnement. Ces entreprises éliminent par elles mêmes leurs déchets et procèdent au prétraitement des émissions de vapeurs dangereuses.

En effet, nous avons remarqué que les points qui sont le plus souvent cités concernent soit les questions relatives au domaine de la loi (exemple : recyclage des déchets) ou encore ce qui peut avoir un impact direct sur la rentabilité de l'entreprise (exemple : réduction de la consommation d'énergie ou encore de la consommation de certaines matières naturelles comme l'eau pour nettoyer des instruments de travail).

Le programme de développement régional de l'artisanat

L'artisanat qui a un impact nuisible sur l'environnement. Il s'agit notamment des branches de dinanderies, de la tannerie et de la poterie. Des actions ont été menées par les organismes étatiques en partenariat avec les artisans. Ces dernières sont:

- La réalisation d'une station collective de récupération et de recyclage du chrome des tanneries;
- Des opérations de sensibilisation et de démonstration aux méthodes de réduction de la pollution causées par le chrome dans les tanneries;
- Le transfert des dinanderies de la Médina à l'extérieur de la ville de Fès, valorisation de la zone Ain Nokbi ...

- Des efforts ont été également déplorés pour soutenir et moderniser la production de la poterie céramique à Fès à travers l'acquisition des fours à gaz, ces fours sont de faible impact environnemental.

Dans le cadre du bilan du PDRA⁵, le nombre des fours à gaz à Fès est de 43 fours [10]. Parmi les entreprises artisanales enquêtées, 80% des PME dans la poterie céramique réclament leur volonté d'éliminer définitivement les fours traditionnels.

4 DISCUSSION ET CONCLUSION

Les PME artisanales marocaines sont de plus en plus conscientes que la responsabilité sociale est un concept primordial pour le développement territorial et local. En effet, Bien que leur responsabilité première soit de générer des profits, elles peuvent en même temps contribuer à des objectifs sociaux et à la protection de l'environnement, en intégrant la responsabilité sociale comme investissement stratégique au cœur de leur stratégie commerciale

Les résultats de l'enquête fournissent, dans un premier temps, une vision globale sur les pratiques des PME artisanales dans les domaines du travail et de l'environnement et, dans un deuxième temps, nous avons remarqué que La RSE est n'est pas un effet de mode qui passera. Les chefs d'entreprise interviewés sont convaincus que ce ces pratiques vont se renforcer dans les années à venir (droit de l'environnement surtout) va aller en se renforçant.

REFERENCES

- [1] Panorama de l'artisanat, 6 eme édition de l'observatoire national de l'artisanat, ministère de l'artisanat, édition 2012.
- [2] S.Trif, M.M'hamdi, « La responsabilité sociale de l'entreprise au Maroc: une étude empirique auprès des petites et moyennes entreprises de la région de Fès Boulemane », actes du colloque : la vulnérabilité des TPE et PME dans un environnement mondialisé, 11 e journées scientifiques du réseau entreprenariat, mai 2009.
- [3] S.Boutillier, C.Fournier, « la responsabilité social et artisanat », cahiers du Labo RII n°192 », Annales 2007-2008.
- [4] F. MANSOUR, « La Responsabilité sociale de l'entreprise : Définitions, théories et concepts ».
- [5] « La RSE, un engagement pour une performance durable », Publié le : 29 septembre 2013 - Dossier réalisé par Selma Alami Laâroussi, LE MATIN; sur le site http://www.lematin.ma/supplement/emploi/2013/responsabilite-sociale-des-entreprises_un-engagement-pour-une-performance-durable/responsabilite-sociale-des-entreprises_un-engagement-pour--une-performance-durable/188551.html
- [6] M.Giasson et A .DePaula, « de la RSE au bilan socio coopératif des caisses des jardins », janvier 2008.
- [7] R. Filali Maknassi « Quel avenir pour la responsabilité sociale au Maroc ? », in Droits de l'Homme et développement durable : quelle articulation ? Sous la DIR. De Sedjari, Paris, L'Harmattan. 2009.
- [8] M. El Abboubi et F.El Kandoussi, « Le Virage de la responsabilité sociale au Maroc, le cas du secteur agroalimentaire », De Boeck Supérieur | *Reflets et perspectives de la vie économique* 2009/4 - Tome XLVIII, pages 69 à 77.
- [9] Rapport annuel des activités de la direction régionale de l'artisanat de Fès, Direction régionale de l'artisanat de Fès, 2013.
- [10] Bilan du PDRA de la région Fès Boulemane, direction régionale de l'artisanat, 2013.

⁵ Plan de développement régional de l'artisanat.