

## La Responsabilité sociale des entreprises dans les activités du secteur bancaire -Cas des banques en Algérie-

المسؤولية الاجتماعية للشركات في أنشطة القطاع البنكي - حالة البنوك في الجزائر

## Corporate social responsibility in banking sector activities -Case of banks in Algeria-

MEBARKI, Hanene<sup>1\*</sup> ; HAMOU, Nadia,<sup>2</sup>

Date : 01/ 03/ 2021 - Date d'acceptation : 06/ 05/ 2021 - Date d'édition : 10/03/ 2022

**ملخص:** من خلال هذا العمل، نسعى إلى دراسة مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنوك العامة والخاصة في الجزائر وتحديد مختلف أشكال الالتزام المجتمعي للبنوك وتحديد نوعها سواء كان ذلك تكريساً رسمياً لتعزيز المسؤولية الاجتماعية للشركات أو التزاماً يتعلق بالنشاط البنكي. لتحقيق ذلك، اعتمدنا على التحليل الوثائقي للمعلومات المتاحة في تقارير الأنشطة السنوية للبنوك ومعالجة المعطيات المستخرجة باستخدام برنامج التحليل النوعي. وقد مكنتنا نتائج البحث من تحديد الأنشطة التي تشير إلى تفاني البنوك في الالتزامات المجتمعية، وبالتالي توضيح طبيعة هذه الأنشطة لكل حالة تمت دراستها، ووضع صورة تقريبية للمسؤولية الاجتماعية للشركات الخاصة بالبنوك في الجزائر.

**الكلمات المفتاحية:** المسؤولية الاجتماعية للشركات، البنك، الجزائر، الالتزام المجتمعي.

### Abstract :

As part of this work, we seek to explore the field of CSR within public and private banks in Algeria to determine the different forms that can take the social commitment of banks and to identify the type of this commitment, whether it is a formal dedication to the promotion of CSR or a commitment related to banking activity. To do this, we adopted the literature review in order to exploit the information available on annual activity reports and data processing using qualitative analysis software. The results of the research allowed us to identify activities that indicate the banks' dedication to societal commitment, as well as to clarify the nature of these activities for each case study and build an approximate picture of banks' CSR in Algeria.

**Keywords :** CSR, Bank, Algeria, societal commitment.

### Résumé :

Dans le cadre de ce travail, nous cherchons à explorer le terrain de la RSE au sein des banques publiques et privées en Algérie, déterminer les différentes formes que peut prendre l'engagement sociétal des banques ainsi qu'identifier le type de cet engagement, qu'il s'agit d'un dévouement formel visant la promotion de la RSE ou d'un engagement lié à l'activité bancaire. Pour ce faire, nous avons opté pour une analyse documentaire afin d'exploiter les informations disponibles sur les rapports d'activités annuels et nous avons traité les données obtenues en utilisant un logiciel d'analyse qualitative. Les résultats de la recherche nous ont permis d'identifier les activités qui indiquent le dévouement des banques dans l'engagement sociétal, ainsi que la clarification de la nature de ces activités pour chaque cas étudié et avoir une image approximative de la RSE des banques en Algérie.

**Mots clés :** RSE, Banque, Algérie, engagement sociétal

\* Auteur correspondant

<sup>1</sup> حنان مبارك، Université Oran 2 Mohamed Ben Ahmed, LAREGE : Algeria, mebarki.hanene@univ-oran2.dz

<sup>2</sup> حمو نادية، Université Oran 2 Mohamed Ben Ahmed, LAREGE : Algeria, hamou.nadia@univ-oran2.dz

## **Introduction**

La responsabilité sociale des entreprises (RSE) est un sujet qui a suscité un intérêt grandissant au cours des trois dernières décennies dans la société moderne en générale et dans le milieu universitaire en particuliers, plusieurs études et recherches ont été menées pour promouvoir ce domaine dans la pratique. La RSE a souvent fait référence aux entreprises car elle est considérée comme une courroie de conciliation entre les profits économiques qu'une entreprise cherche à réaliser et les responsabilités sociétales auxquelles elle doit y répondre. Cependant, les travaux récents autour de la RSE ont montré que celle-ci n'est pas l'apanage des entreprises, elle a été pratiquement adoptée par d'autres infrastructures, établissements et institutions tel est le cas des banques qui sont reconnue par leur rôle de création de la richesse et leur contribution dans l'amélioration du bien-être social. Or que les banques à travers leurs activités courantes peuvent porter des externalités négatives notamment en termes de non-respect des intérêts de certaines parties prenantes et de discrimination. Ces externalités interpellent les banques à une plus grande responsabilité sociétale (ONGBWA, 2021). Dans ce sens, la RSE peut jouer le rôle d'un régulateur qui tente des articulations là où il existe un certain cloisonnement entre les institutions bancaires et leur environnement, notamment dans un contexte de concurrence, les banques peuvent s'appuyer sur la RSE comme une source de différenciation et un moyen de création de valeur permettant de renforcer la stratégie qualité de la banque. Le présent article a pour objectif d'exposer le déploiement sociétal des banques publiques et privées en Algérie. Notre problématique s'articule autour de la question suivante : « *Le déploiement sociétal des banques en Algérie est-il une action menée dans le cadre des activités bancaires, ou s'agit-il d'un engagement formel visant la promotion de la RSE ?* ». A cet effet, nous supposons que : la RSE chez les banques en Algérie se manifeste implicitement à travers des pratiques incluses dans les activités bancaires. Notre travail se présente en deux grandes articulations, la première consiste en une revue de la littérature concernant la RSE, son évolution historique et sa conception chez les banques. La seconde concerne la méthodologie employée et les outils utilisés lors de l'étude, ainsi que les résultats obtenus.

### **1- Le cadre théorique de la RSE**

La RSE est une notion qui a fait l'objet d'un essor spectaculaire, son champ théorique n'a pas cessé de s'enrichir et de progresser dans le temps, Les premières apparitions de la RSE se sont présentées sous forme d'acte de bienfaisance et de philanthropie menées par les grands mécènes américains dont leurs noms sont liés à des fondations prestigieuses, tels que Carnegie, Rockefeller, Sage et Rosenwald (Heald, 1970). Les premières reconnaissances de la RSE en tant que concept moderne étaient abordées dans les travaux de Bowen (1953) où il considère la responsabilité sociale comme un levier pour améliorer la qualité des interactions entre les entreprises et la société, dont le but est d'améliorer le bien-être social (Acquier & Gond, 2007). Après cette déclaration, les recherches visant à définir cette notion se sont multipliées notamment que la terminologie de ce concept représentait des nuances pour les auteurs. A partir des années 1960, ce concept a connu une progression et une certaine précision mais il y avait encore plus de discussions que d'actions sur le front de la RSE (Caroll, 2008).

Les définitions formelles ont vu le jour, plusieurs auteurs se sont intéressés à la RSE tels que (Heald, 1970), Harold (1971), Steiner (1971) Manne & Wallich (1972), Davis (1973) et Carroll (1979) (Caroll, 1999). Les années 1980, l'intérêt vers la RSE s'est orienté vers la recherche plutôt que le débat sur les pratiques socialement responsables, le but des auteurs à cette époque était de

déterminer le lien entre la RSE et la performance sociale, la réactivité sociale, l'éthique des affaires et les politiques publiques.

Dans les années 1990 la définition de la RSE n'était plus une priorité des chercheurs du domaine, d'autres concepts et thèmes sont apparus en se basant sur la RSE comme un point de départ ainsi que l'émergence d'autres modèles évolutifs de la RSE, qui ont été considérés par la suite comme des modèles de référence pour d'autres recherches.

Les années deux mille, dans un contexte de mondialisation, la RSE a été diffusée dans de différents pays du monde. En Europe, le sommet européen de Lisbonne en Mars 2000 a marqué l'histoire moderne de la RSE, notamment les deux textes fondateurs de la Commission Européenne: le livre vert du 18 juillet 2001 sur la RSE et la Communication du 2 juillet 2002 concernant la « *Responsabilité sociale des entreprises : une contribution des entreprises au développement durable* » (Commission de l'union européenne, 2002). Avec le livre vert, la Commission a donné sa conception de la RSE, elle a établi une stratégie reposant sur des principes, des actions et un mode de consultation (Daugareilh, 2009). Depuis 2010 et avec la diffusion l'ISO 26000 qui est une norme internationale interprétative qui a reconnu la RSE comme un ensemble d'actions et de réactions en réponse aux attentes des parties prenantes et aux exigences environnementales à travers l'intégration du développement durable dans les activités de l'organisation et par le respect des lois et les normes mises en place dans ce sens, et elle a fixé les lignes directrices pour les entreprises désirant d'intégrer les principes de la RSE (Méaux & Jounot, 2014).

## 1-2 La RSE des banques

Les banques ne sont pas des entreprises comme les autres, elles offrent des services essentiels aux citoyens individuels et corporatifs (De Serres & Roux, 2006). Or que les crises financières qu'a connu le monde ont mis en jeu le rôle des banques, même si ces crises n'ont pas touché leur viabilité économique, force est de constater qu'elles ont affecté les actifs intangibles des banques ce qui a conduit à une détérioration de leur image et leur réputation. La crise financière de 2008 a révélé une défaillance du système bancaire, une conséquence assez lourde de cette crise qui a déstabilisé la relation de confiance entre les banques et le grand public (Domergue, 2012). Dès lors, restaurer cette confiance et améliorer l'image des banques auprès des consommateurs était le défi que chaque banque devra le relever. Pour y parvenir, les banques ont été dans l'obligation de trouver de nouveaux terrains d'entente avec les parties prenantes, Peyrelevade (2010) déclare que : « On ne peut réguler le secteur financier sans se poser la question de l'utilité sociale des diverses activités financières » [cité par (Barbot, 2010)], et donc la solution pour rétablir la relation banque-parties prenantes ne se réalise qu'en incluant l'utilité sociale de la banque de son métier financier. A cet effet, l'utilité sociale d'une banque est considérée comme un traitement différent en évaluant les différentes opérations financières selon leur utilité pour la société ce qui permet d'aligner les objectifs financiers et sociétaux de la banque (Barbot, 2010). Par conséquent, pour renforcer l'engouement des consommateurs vers les services bancaires et dans le but de démontrer leur saine gouvernance, les banques ont eu intérêt à concrétiser leurs intentions sous forme d'engagement sociétal, d'où l'apparition de la RSE des banques. Etre socialement responsable c'est non seulement répondre aux obligations juridiques, mais aller au-delà en investissant davantage dans le capital humain, l'environnement et les relations avec les parties prenantes (Commission Européenne, 2001). La démarche de RSE pour les banques est donc similaire pour les entreprises, elle consiste à

considérer l'impact potentiel de chaque activité sur son environnement physique ou humain, de plus il y intègre d'autres considérations propres au secteur bancaire (Cheynel, 2010).

### **1-3 Déclinaison des activités RSE dans le domaine bancaire**

Les actions socialement responsables qu'un établissement financier met en œuvre vis-à-vis de ses parties prenantes peuvent être déclinées sous plusieurs formes à l'interne de la banque qu'à l'externe (Allemand & Brullebaut, 2007):

-Les actionnaires : les politiques de RSE visant à satisfaire les actionnaires comportent la transparence en matière de diffusion d'une information complète et la possibilité d'exprimer ces informations par les différents canaux tels que les assemblées générales, les comités consultatifs ou les réunions.

- La direction : les actions socialement responsables au sein de la direction se traduisent par la diversité dans la constitution de l'équipe et du conseil d'administration. La composition de cette direction doit être définie de manière à respecter l'égalité de chance entre les femmes et les hommes ou entre les différentes nationalités et de s'approprier d'un mode de gouvernance fondé sur un comité exécutif composé de tous les parties prenantes sans exception.

-Les salariés : Le capital humain que dispose une banque en général constitue la source de sa richesse. A cet égard, l'organisme employeur peut envisager de prendre en compte les souhaits et valorise les intérêts des employés à travers la promotion de la diversité ( langues, culture, formation âge, handicapes), le respect de la liberté d'association, le dialogue social qui peut être matérialisé par des accords en matière de rémunération, égalité professionnelle, les avantages sociaux et mettre en place des actions de prévention visant à assurer la meilleure protection possible pour les salariés.

-Les syndicats : la responsabilité sociale vis-à-vis les syndicats peut être appliquée par définition d'une politique de liberté syndicale.

-Les clients : il s'agit des mesures visant à améliorer le service aux consommateurs tels que les procédures qualité, les numéros verts, les services d'information client et les enquêtes de satisfaction. D'autant plus, le banquier doit respecter le secret professionnel en faveur du client. La non discrimination s'applique aussi pour les clients, il s'agit d'offrir des services alternatifs pour les clients en difficulté financière ou à faible revenus et des avantages pour les personnes âgées par exemple.

-Les fournisseurs : la banque s'engage à respecter les contrats et les engagements vis-à-vis ses fournisseurs.

-La communauté nationale et internationale : la responsabilité envers la communauté nationale, locale et internationale se manifeste à travers le sponsoring dans les domaines du sport, la culture, santé et aide sociale ou des dons aux associations et toutes autres actions qui permettent à la banque de se rapprocher à la communauté. Une autre responsabilité caractérise le secteur bancaire engage les banques à connaître le client, déclarer un comportement suspect et de coopérer avec les autorités en matière de lutte contre le financement du terrorisme. La banque peut aussi accorder des micros finances pour aider les populations pauvres leur permettant de se prémunir en cas de difficultés.

-Les concurrents : au regard des ses concurrents, la banque peut mettre en avant le refus de faire du *dumping social*, c'est-à-dire de remettre en cause les règles du jeu concurrentiel du commerce international en s'octroyant des avantages indus, par exemple en profitant des libertés syndicales ou de lois en matière de protection sociale plus faibles dans certains pays, permettant de produire à moindre coût.

#### 1-4 Les dimensions de la RSE des banques

Chaque dimension de la RSE peut-être caractérisée par un ensemble d'activités à travers lesquelles les banques peuvent y répondre (Reynaud & Walas, 2015):

**-Volet économique :** Il s'agit de toute offre commerciale qui répond aux activités traditionnelle ceux de la création de valeur sur le moyen et le long terme mais en incluant les intérêts des actionnaires, les exigences des consommateurs, la responsabilisation et l'accompagnement des clients, la gestion responsable et transparente à travers la diffusion des informations sur des rapports qui peuvent être lu par un large public. Reynaud & Walas (2015) stipulent que la gestion responsable des prêts et des dépôts peut se faire à travers des actions qui visent la lutte contre le surendettement, la simplification des opérations pour les clients, la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ou bien à travers la possibilité d'accorder des crédits de faibles montants destinés aux personnes exclues du marché bancaire. De plus les banques peuvent adopter le principe de la finance responsable. Cette dernière est un nouveau paradigme qui impose à la finance traditionnelle de nouvelles orientations permettant de réconcilier la performance financière, la performance sociale et environnementale, cela veut dire que la finance responsable préserve les principes fondamentaux de la finance traditionnelle en prenant compte les intérêts des toutes les parties prenantes (clients, fournisseurs, employés, etc.) (De Serres, 2008).

**-Volet Social :** il s'agit d'une politique de ressources humaines responsable favorisant l'employabilité, la formation du personnel, les évolutions et reconversion de carrière ; promotion de politiques anti-discriminations, amélioration des conditions de travail, le respect de la liberté d'association, le dialogue social qui peut être matérialisé par des accords en matière de rémunération, égalité professionnelle, des avantages sociaux et mettre en place des actions de prévention visant à assurer la meilleure protection possible et le bien-être des employés. Les clients peuvent aussi être touchés par cette dimension à travers la non-discrimination, le respect des codes déontologiques et le secret professionnel en leur faveur (Allemand & Brullebaut, 2007).

**-Volet environnemental :** Les banques sont aussi concernées par la dimension environnementale, en effet, elles peuvent y participer à travers l'investissement dans la biodiversité, des offres aux organismes soumis à la limitation d'émission de CO<sub>2</sub> ; prise en charge des crédits non utilisés ; se désinvestir des entreprises non responsables, gestion des déchets (papier, cartouches d'encre), économies d'énergie, construction d'immeubles avec des matériaux sélectionnés, investissement dans des énergies renouvelables, etc. D'autant plus elles peuvent intégrer cette dimension au cœur de leur activité d'octroi des crédits en effectuant des analyses de risque de crédit environnementales. Les pratiques diffèrent d'un établissement à l'autre, notamment en ce qui concerne la maturité des processus mis en place et la couverture géographique de la politique (certaines banques ne l'appliquent que dans leur pays d'origine). Certains établissements financiers ont été sensibilisés aux problématiques environnementales avant les autres, parce qu'ils ont été impliqués indirectement dans des affaires de pollution, ayant engendré un coût financier en termes



d'image, ou encore du fait de la localisation de la maison mère dans un pays sensible à l'environnement (Allemand & Brullebaut, 2007).

**-Volet Sociétal :** Ce volet concerne l'élargissement de la responsabilité sociale à la société à travers des œuvres de charité, des actions solidaires et associatives, financements de fondations et organismes associatifs ou des entreprises qui servent un objectif social et environnemental, le sponsoring dans les domaines du sport, la culture, santé et aide sociale (Reynaud & Walas, 2015). D'autant plus, ce volet concerne aussi les parties prenantes externes, tels que : les fournisseurs dont les banques peuvent exprimer leur engagement en leur faveur en établissant des contrats à long terme ; les concurrents dont les banques peuvent s'abstenir à exercer une concurrence déloyale ; les syndicats en favorisant le dialogue social (Allemand & Brullebaut, 2007).

Cette première partie a permis d'expliquer le concept de la RSE et son appropriation par les établissements bancaires, voir les pratiques qui peuvent illustrées cet engagement, dans ce qui suit nous expliquons notre méthodologie de collecte de données adoptés pour parvenir à des résultats significatifs.

## **2- L'étude sur le terrain**

Dans cette partie nous exposons notre étude empirique en commençant par la présentation méthodologie et les outils de collecte des données utilisés, l'échantillon que nous avons choisi lors de notre étude.

### **2-1 Méthodologie et outils de collecte des données**

La principale méthode qui nous a permis de repérer les des pratiques socialement responsables au sein des banques publiques et privées algériennes consiste à analyser le contenu des rapports d'activité annuels des deux dernières années de chaque cas d'études. En effet, le choix de ce document est dicté par l'importance de celui-ci, les banques désormais sont dans l'obligation de communiquer leurs activités et leurs états financiers par le biais de ce document réglementé, il cible avant tout un public initié au milieu bancaire et notamment les actionnaires. Cet outil est ainsi particulièrement propice à communiquer sur le caractère responsable de la banque au sein même de son cœur de métier, grâce à ses techniques et ses offres bancaires responsables. Le rapport d'activité contient également plus d'espace pour le volet environnemental qui ne concerne qu'indirectement la banque (Reynaud & Walas, 2015). Ces rapports d'activités ont été traités par la méthode d'analyse de contenu qui est selon (Richard, 2006): « un ensemble de techniques d'analyse des textes utilisant des procédures systématiques et objectives de description permettant le traitement méthodique du contenu implicite et explicite des textes en vue d'en classer et d'en interpréter, par inférence, les éléments constitutifs ». Pour ce faire, la première étape consiste à répertorier les actions évoquées en donnant des exemples voir des extraits des rapports annuels puis déterminer leur appartenance dans notre grille d'analyse préalablement établie. Dans un second temps, nous avons utilisé le logiciel de traitement de données qualitatives Nvivo, nous nous sommes intéressés à ce logiciel car il est aujourd'hui fréquemment utilisé dans les recherches qualitatives en sciences de gestion. Son objectif est d'aider à gérer, mettre en forme et donner un sens aux données qualitatives (Deschenaux & Bourdon, 2005). Il s'agit de ranger des données brutes dans des catégories données *a priori* ou constituées au fur et à mesure, selon le principe des outils dictionnaires-registres (Krief & Zardet, 2013). Le logiciel Nvivo nous a permis de visualiser les données recueillies et donner un aspect quantifiable afin de déterminer les banques les plus engagés en RSE et les actions socialement

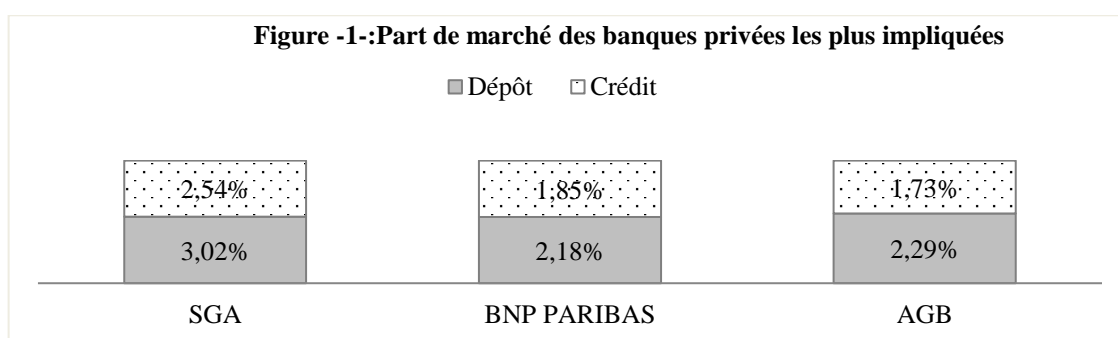
responsables les plus répandues dans ce secteur. Ensuite, nous avons effectué une synthèse des résultats obtenus pour proposer une image approximative qui reflète la RSE des banques en Algérie.

## 2-2 Echantillonnage

Avant de préciser les caractéristiques et le choix de notre échantillon, il nous semble utile de présenter un état des lieux du secteur bancaire en Algérie, chose qui va nous permettre par la suite d'expliquer sur quelle base notre échantillon a été choisi. Le secteur bancaire algérien se compose de 22 banques (Journal Officiel N°15 du 21 Mars, 2020). La banque d'Algérie les énumère comme suit :

- Six (06) banques publiques dont une caisse d'épargne : Banque Nationale d'Algérie, Crédit Populaire d'Algérie, Banque Extérieure d'Algérie, Banque Algérienne de Développement Rural, Banque de Développement Local, Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance.
- Quatorze (14) banques privées à capitaux étrangers dont une à capitaux mixtes, parmi ces banques dix 10 filiales (Société Générale, BNP Paribas, Natixis Algérie, Crédit Agricole CIB Algérie, Arab Banking Corporation, Housing Bank for Trade and Finance, Fransabank Al Djazaïr, Gulf Bank Algeria, Al Salam Bank et Trust Bank Algeria) ; trois (3) succursales (Citibank Algeria, HSBC Algeria et Arab Bank Plc).
- Une banque à capitaux mixtes : Banque Al baraka

Selon les données affichées par les banques, le réseau bancaire Algérien compte 1509 agences couvrant l'ensemble du territoire national. Sur 1541 communes, 321 communes disposent d'au moins une agence bancaire soit une couverture de 21% avec un taux moyen d'une agence pour 24 019 clients. La banque d'Algérie affirme, dans son rapport publié en 2017, que le réseau des banques publiques demeure prédominant avec 1145 agences contre 364 agences pour les banques privées et une activité bancaire qui représente 87 % des dépôts et 89% des crédits octroyés. La BNA, BEA et CPA enregistrent les chiffres d'affaires les plus élevés durant l'année 2019 (Amrouni, 2020) : 29.19 millions de dollars pour la BNA, suivie par la BEA avec 27.27 millions et enfin vient le CPA avec 18,9 millions de dollars. Les banques privées ne disposent que d'une faible part de marché, les banques étrangères les plus impliquées sont illustrées dans la figure suivante :



Source : Elaborée par les auteurs sur la base des données publiées par (Ferkhi, 2019).

Dans notre cas, nous avons opté pour l'étude des principales banques publiques et privées qui détiennent les parts de marchés les plus élevées, soit un nombre total de six (6) banques, trois (3) banques publiques (BNA, CPA, BEA) et trois (3) banques privées (SGA, BNP Paribas et AGB). Cependant, nous avons obtenus des résultats qu'auprès de cinq (5) banques et cela est dû à l'absence de rapport d'activités ou autres documents concernant la BEA.

### 3- Présentation et discussion des résultats

Pour parvenir à une analyse fiable, nous avons procédé à la lecture des rapports d'activités en premier lieu puis nous avons extrait les actions relevant de la responsabilité sociale de la banque citée explicitement ou implicitement dans les rapports, ensuite nous avons classé chaque action au volet de la RSE qui lui correspond.

**Tableau -1- : Étude de cas de Gulf Bank Algérie (AGB)**

<i>Les domaines de la RSE</i>	<i>Principales actions</i>
<i>Volet économique</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Une nouvelle formule de crédit à la consommation « Sayarti » et « Teshilat » destinée aux personnes ayant un salaire minimum avec la possibilité d'intégrer un co-emprunteur.</li> <li>-Nouveaux canaux d'échange avec les clients pour créer une relation de confiance et de proximité avec la communauté et pour assurer une bonne orientation des clients.</li> <li>-Accompagnement des clients durant la mise en place de l'e-paiement sur leur site internet.</li> <li>- Des offres « 100% gratuite », promettant également des économies substantielles de temps et d'argent à ses clients.</li> <li>- En cas de force majeure, séisme, incendie, tremblement de terre et dans le cas où les locaux de la banque ne seront plus accessibles, un centre de repli a été bâti et livré par la banque pour assurer la continuité de ses activités.</li> </ul>
<i>Volet social</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-AGB dispose de son propre centre de formation, baptisé sous le nom de « Centre d'Excellence » et entièrement aménagé pour accueillir dans les meilleures conditions, les collaborateurs en formation.</li> <li>-Des tarifs privilégiés aux collaborateurs lors de leurs vacances aussi bien en Algérie qu'à l'étranger.</li> <li>- Organisation des week-ends de motivation avec une prise en charge totale est assurée par la banque.</li> <li>- la location, pour son personnel, d'un stade de footballe.</li> </ul>
<i>Volet sociétale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation dans des Associations Caritatives et de Bienfaisance : l'association nationale SOS ; 3ème âge en détresse IHCENE.</li> <li>-Des dons financiers aux associations des handicapés et des orphelins.</li> <li>- Des aides financières ont été apportées pour les enfants démunis, des dons de pour acquérir des tenues spéciales pour des enfants circoncis.</li> <li>- L'organisation d'un mariage collectif de 60 orphelins et handicapés de la wilaya d'El Oued au sud d'Algérie</li> <li>- L'aménagement d'un espace convivial pour améliorer le séjour des personnes atteintes de cancer au niveau de l'établissement public de santé de proximité de Chéraga.</li> <li>- Sport : la formation de 400 Jeunes footballeurs qui a pour ambition de les faire intégrer au football professionnel et dénicher les nouveaux talents.</li> <li>-Participation à plusieurs salons professionnels et foires, des occasions de faire des analyses de marché, de se rapprocher du public et de prospecter une nouvelle clientèle.</li> <li>-Sponsoring de la première caravane digitale « Génération digitale Algérie ».</li> <li>-Sponsoring du festival Algéro-Français du film médical pédagogique.</li> </ul>
<i>Volet environnementale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Construction d'un immeuble VERT, nouveau siège de la Direction Générale, conçu selon des technologies hautement écologiques et conservatrices d'énergie : isolation, boucliers thermiques, photovoltaïques, contrôle automatique de l'éclairage, collection des eaux pluviales, ventilation naturelle.</li> </ul>

Source : Etabli par les auteurs sur la base des rapports d'activités (Gulf Bank of Algérie, 2018-2019).



La lecture de ces résultats montre que la Gulf Bank Algérie prend en considération toutes les dimensions de la RSE avec des pratiques différentes qui correspondent à chaque axe de la responsabilité sociale. Il est important de mentionner que ces activités sont déclarées d'une façon explicite dans le rapport de la banque, en d'autres termes la responsabilité sociale est reconnue par cette banque.

**Tableau -2- : Etude de cas de Banque Nationale d'Algérie (BNA)**

<i>Les domaines de la RSE</i>	<b>Principales actions</b>
<i>Volet économique</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dans le cadre d'accompagnement et de rapprochement de la clientèle : création des pages Facebook et Linkdin.</li> <li>-La modernisation et la sécurisation de son système d'information contre les attaques enregistrées et la cybercriminalité</li> <li>- L'implémentation d'une solution automatisée de filtrage qui permet de générer des alertes relatives aux opérations atypiques et inhabituelles, d'analyser, et de cibler les opérations revêtant un caractère suspect devant faire l'objet de déclaration de soupçon, ainsi que celles devant faire l'objet de blocage en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement de terrorisme.</li> <li>-Le lancement des produits de la finance islamique.</li> <li>-L'ouverture des agences bancaires permettant à la Banque de se rapprocher davantage des citoyens de la région et des localités voisines tout en participant à l'effort de bancarisation et au soutien actif des différents agents économiques au niveau de toutes les régions du pays.</li> </ul>
<i>Volet sociale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les actions de formation et d'accompagnement du personnel en s'appuyant essentiellement sur l'aspect métier de l'activité bancaire avec un intérêt plus accentué sur le réseau d'exploitation.</li> <li>-Suivi des réclamations des clients à travers une cellule d'écoute et de communication.</li> </ul>
<i>Volet sociétale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutien aux différents organismes à travers des actions de parrainage, de mécénat et d'attribution de dons au profit des différentes associations et institutions caritatives et de bienfaisance œuvrant pour améliorer les conditions de vie des plus démunies.</li> <li>-Gratification de certains lauréats et de jeunes méritants.</li> <li>-La participation à de nombreux évènements culturels et scientifiques et la contribution à la réalisation de diverses actions de solidarité touchant entre autres aux secteurs de l'éducation, la culture, la santé et le sport.</li> <li>-La contribution financière volontaire de l'ensemble du personnel équivalente au salaire d'une journée de travail. Cette action a pour objectif la participation aux actions de solidarité et aux efforts engagés dans le cadre de la lutte contre la pandémie du COVID-19 ».</li> </ul>

Source : Etabli par les auteurs sur la base des rapports d'activités (Banque Nationale d'Algérie, 2018-2019).

Les pratiques engagées par la BNA concernent en grande partie le volet économique qui visent les offres commerciales, la modernisation et la sécurisation du système informatique en faveur des clients, ensuite le volet sociétal, en effet la BNA marque son engagement social à travers son soutien aux différentes associations ainsi que sa participation à des œuvres de charité et de solidarité. Les actions concernant le volet social sont peu évoquées dans les rapports de la BNA, tandis que les activités en faveur de l'environnement ne figurent pas dans ses rapports.

**Tableau -3 : Étude de cas de Société Générale Algérie (SGA)**

<i>Les domaines de la RSE</i>	<i>Principales actions</i>
<i>Volet Economique</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Système de banque à distance : SOGEASHNET PRO pour la réalisation des opérations en ligne.</li> <li>-Refonte de l'offre épargne sans intérêts « Tawfiri 0% » qui porte le programme solidaire « Besmat el khir ».</li> <li>-Rapidité des services offerts tels que la délivrance des cartes magnétiques en moins de 7 jours.</li> </ul>
<i>Volet social</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Les actions de recrutement se font auprès des écoles : l'ESAA, MDI, ESC, HEC pour faire connaître la banque et de constituer un vivier.</li> <li>-Service prestations sociales est à la disposition des collaborateurs dont ses missions sont : informer les collaborateurs sur leurs droits, les procédures à suivre pour les obtenir et les orienter pour toute réclamation éventuelle à travers des campagnes de sensibilisation</li> <li>-Compagne de dépistage gratuites pour les collaborateurs à travers des programmes spécifiques et ciblés, afin d'améliorer le bien-être et la qualité de vie des employés.</li> <li>-Le Baromètre Employeur qui est une démarche collective d'écoute et d'amélioration sur le terrain permettant d'identifier collectivement les points forts et les axes d'amélioration.</li> <li>- Participation des employés au challenge sportif initié par la banque au profit de l'Association Entraide Populaire Familiale et l'Association ALIF.</li> <li>-Participation au plan Sahetna et la campagne de dépistage du cancer du sein en faveur des collaboratrices et des épouses des collaborateurs de Société Générale Algérie.</li> <li>-Les séminaires d'intégration et les formations pour l'ensemble des employés.</li> </ul>
<i>Volet Sociétal</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Participation au salon de recrutement talents et emplois ;</li> <li>-Implication des employés dans un ensemble d'actions, de collectes de dons de sang en partenariat avec l'Agence Nationale de Sang au profit des personnes malades ;</li> <li>-L'achat, lors d'une expovente de produits confectionnés par des enfants handicapés, organisée avec une association partenaire de la banque ;</li> <li>-Solidarité avec les associations d'aides aux enfants et aux jeunes handicapés mentaux ainsi qu'aux trisomiques à l'instar des associations ANIT, ALIF, EPF, CHAMS ;</li> <li>-L'insertion sociale et professionnelle : des dons financiers pour le soutien des actions de formation de jeunes pour leur insertion professionnelle de l'association CIARA.</li> <li>-Organisation d'un concours de Jeune Artiste Peintre, des prix sont décernés par le jury aux gagnants ;</li> <li>-Le sponsoring des catalogues pour des expositions d'art contemporain ;</li> <li>-Le sport : Soutien et partenariat officiel avec la Fédération Algérienne Handisport et la Fédération Algérienne de Rugby ; le challenge sportif sur appareils au niveau du siège, pour l'association ANIT ; Parcours Kayak avec et pour l'association CHAM'S.</li> <li>- Collecte de fournitures scolaires aux profits des enfants de familles démunies ;</li> <li>- Festival International de la Bande Dessinée d'Alger 2019, SGA en tant que sponsor, a récompensé le Prix Jeune talent &amp; le prix Espoir scolaire ;</li> <li>- Participation au programme de Synergie Maghreb en fusion avec la SGA Maroc et Tunisie.</li> </ul>

<i>Volet environnemental</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dans le cadre d'une démarche responsable, Société Générale Algérie a décidé d'apporter sa contribution dans le développement durable, en devenant la première banque en Algérie à utiliser des panneaux solaires au niveau de son agence bancaire à Ghardaia. Cette solution a été mise en place afin de répondre au mieux aux besoins énergétiques de l'agence. Différentes études ont été effectuées pour dégager une solution d'autoconsommation avec couplage d'énergie du réseau SONELGAZ et solaire, comprenant un système de backup par batterie lithium, incluant aussi un système intégré de pilotage et de transmission de données à distance en temps réel. Ainsi, cette agence profite d'une réduction des frais d'électricité, d'une couverture à 100% des besoins vitaux de jour comme de nuit, et aussi d'une réduction d'émission de CO2</li> <li>-Gestion des déchets grâce à l'initiative de collecte et reconditionnement de cartouches utilisées au sein de la banque.</li> <li>- La gestion rationnelle du papier avec la réduction de papier &amp; boîte d'archive sur une opération commerciale.</li> </ul>
------------------------------	--

Source : Etabli par les auteurs sur la base des rapports d'activité (Société Générale Algérie, 2018-2019)

La Société Générale Algérie est une banque qui a déclaré formellement sa responsabilité sociale dans ses rapports d'activité. Elle a marqué sa présence dans tous les domaines de la RSE à travers sa stratégie qui consiste à se rapprocher de ses clients par des offres commerciales répondant à leur valeur, dans les plus brefs délais, tout en accordant un intérêt à son capital humain car l'image, qu'une banque peut avoir, prend ses racines de la qualité de ses ressources humaines, d'autant plus que la SGA participe activement dans des événements sociétaux et toutes formes de solidarité culturelle et sportive. La SGA ne considère pas les activités liées à l'environnement comme étant des activités accessoires à son activité principale, mais elle intègre cette dimension pour créer un milieu de travail qui fait bénéficier simultanément la banque et l'environnement.

**Tableau -4- : Étude de cas Crédit Populaire d'Algérie (CPA)**

<i>Les domaines de la RSE</i>	<i>Principales actions</i>
<i>Volet économique</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mesures de vigilance en matière d'identification de la clientèle dans le cadre de lutte contre le financement du terrorisme ;</li> <li>-Les différents partenariats du CPA en faveur des différents segments de client dans le but de contribuer dans le développement économique local et national tels que le partenariat CPA/ GE HEALTHCARE Algérie favorisant le financement des professionnels du secteur financier et le partenariat CPA/CGCI-PME portant sur la couverture des risques en faveur des PME ;</li> <li>- Dispositifs d'aides des jeunes en matière d'allègement des procédures, les délais de traitement, bonification des taux d'intérêts dans le cadre des dispositifs ANSEJ, CNAC et ANGEM notamment dans les wilayas du sud ;</li> <li>-Gestion et traitement des dossiers des entreprises en difficulté financière,</li> <li>-Gel temporaires des poursuites judiciaires à l'encontre des jeunes bénéficiaires des crédits ANSEJ, ANGEM et CNANE &amp; TPE ;</li> <li>-Lancement des produits de la finance islamique ;</li> <li>-Gestion des risques extra-financiers à travers le contrôle du respect de la conformité, sécurisation des systèmes d'informations, sécurité des personnes, la préservation d'image de la banque et la lutte contre le blanchiment d'argent ;</li> <li>-L'ouverture de plusieurs agences bancaires pour assurer une plus grande couverture bancaire ;</li> </ul>

<b>Volet social</b>	Prise en charge des réclamations des clients et être à leur écoute en s'appuyant sur des outils modernes (Modernisation du site-web) ; -Code de conduite éthique et déontologique en matière de secret professionnel et discipline générale sur les lieux de travail ; -Dynamisation du dialogue social et la veille sur le climat social dans le but de faire un point de situation sur les sujets de préoccupations des employés ; - Amélioration des conditions de travail, couverture sanitaire et assistance sociale en faveur des employés ; -Des avantages accordés aux employés tels que les avantages tarifaires, gestion des doléances, la formation, avances administratives, égalité dans progression et la promotion professionnelles.
<b>Volet sociétal</b>	-Participation aux salons et foires ; - Actions de sponsoring.

Source : Etabli par les auteurs sur la base des rapports d'activités 2018-2019

Le CPA est présente sur les trois dimensions de la RSE, elle offre à ses clients des produits et services adéquats à leur activité notamment les PME et les TPE dans le cadre des dispositifs d'aides des jeunes, le volet social concerne en grande partie ses employés, cependant ces activités citées sont déduites des rapports de la banque. Le volet sociétal concerne la présence du CPA dans les évènements de la société et les actions de sponsoring dont la banque exprime formellement sa responsabilité sociale sous cette forme. Le volet environnemental ne figure pas dans les rapports de la banque.

**Tableau -5- : Étude de cas BNP Paribas Algérie**

<b>Les domaines de la RSE</b>	<b>Principales actions</b>
<b>volet économique</b>	-Proposition d'une gamme de produits et services responsables -L'agence digitale qui est un espace d'accompagnement et de sensibilisation à plusieurs services bancaires dans un environnement digital.
<b>Volet social</b>	-Conciliation des intérêts de la banque avec les intérêts des employés en permettant aux employés de bénéficier des services bancaires sans frais. -La BNP œuvre pour assurer des solutions de haute qualité et un environnement de travail motivant et inspirant aux collaborateurs.
<b>Volet sociétale</b>	Organisation d'une semaine de projection de films offerte à l'occasion de remercier les clients accompagnés de leurs familles. -Parrainage en partenariat avec l'Institut Français du Prix dont l'objectif est de révéler des talents d'écriture algériens. -La banque s'engage aux côtés de différentes associations qui œuvrent à soutenir et à accompagner des personnes en difficulté. Organisation d'une course caritative « Courons pour la Solidarité » pour soutenir l'association Tinmanataf - Le principe de la caravane humanitaire est de désenclaver les villages isolés du sud algérien en apportant un soutien éducatif et matériel à la population locale. -Accompagnement de l'association « El Badr » dans le projet de construction d'un centre d'oncologie dans la région centre du pays, permettant ainsi l'accès aux soins à des milliers de personnes atteintes de cancer. -L'action 1 enfant, 1 livre, 1 sourire, qui se déroule pendant l'Aïd pour offrir des livres aux enfants hospitalisés. -La collecte des bouchons plastiques au profit des enfants de la lune au travers l'association « le bonheur ».
<b>Volet sociétale (Suite)</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le soutien des tournois sportifs.</li> <li>-La prise en considération des enjeux relatifs aux risques ESG (Environnement – Sociaux – Gouvernance) le DDV (Devoir de vigilance), la banque est devenue de plus en plus regardante sur les différentes activités de ses clients.</li> <li>- Des projets issus des workshops sur le : Young mentors, Entreprenariat féminin, accompagnement des étudiants ont été identifiés et sont en cours de discussion avec les RH ; -1Million Hours2Help</li> </ul>
<b>Volet environnementale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Engagement de la banque à travers des actions Eco-citoyennes menées, à savoir, 1 arbre, 1 vie portée par les collaborateurs de la banque et leurs familles pour contribuer à la réhabilitation des espaces verts en Algérie et le nettoyage des plages ;</li> <li>-Mise en place d'un mur végétal au niveau du nouvel accueil du siège social ;</li> <li>-Green Company For Employees : politiques Plastique et Mobilité ;</li> <li>- L'étude de la mise en place de panneaux photovoltaïques pour l'agence du sud et quelques régions ;</li> <li>-Réflexion sur la mise en place d'un crédit vert (vente de kit GPL, chauffe-eaux solaires), ainsi qu'un type de financement relatif à l'efficacité énergétique (fenêtre double vitrage, clim.).</li> </ul>

Source : Etabli par les auteurs sur la base des rapports d'activités (BNP Paribas El Djazair, 2018-2019)

La BNP Paribas s'engage dans tous les volets de la RSE, ses rapports d'activités affirment que la banque met la RSE au cœur de son intérêt et ceci à travers les activités qu'elle déploie envers la société et l'environnement d'une façon explicite.

### 3-1 Résultats

Les données collectées auprès des banques ont été traité et analyse avec le logiciel Nvivo, afin de donner un aspect quantifiable et mieux cerner les résultats qui seront présentés dans les tableaux suivant :

**Tableau -6- : Taux d'engagement social des banques algériennes**

	<b>Volet économique</b>	<b>Volet environnemental</b>	<b>Volet social</b>	<b>Volet sociétal</b>	<b>Total</b>
<b>AGB</b>	25,93 %	12,5 %	19,05 %	21,43 %	21,43 %
<b>BNA</b>	25,93 %	0 %	9,52 %	9,52 %	13,27 %
<b>BNP Paribas</b>	14,81 %	62,5 %	14,29 %	30,95 %	25,51 %
<b>CPA</b>	25,93 %	0 %	19,05 %	4,76 %	13,27 %
<b>SGA</b>	7,41 %	25 %	38,1 %	33,33 %	26,53 %
<b>Total</b>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Source : Réalisé par les auteurs à travers l'analyse de Nvivo

La lecture de ce tableau permet de visualiser le taux de participation des banques dans la promotion des pratiques socialement responsables. Il permet de visualiser aussi dans quel volet de la RSE, la banque est plus présente.



SGA est en tête de classement, elle enregistre le taux le plus élevé (26.53%), elle contribue dans les pratiques mises en œuvre en faveur de la société par l'ensemble des banques avec un taux de (38.10%) ce qui veut dire que la RSE chez la SGA se traduit en premier lieu par des actions sociales (politique RH et éthique envers les clients).

BNP Paribas en deuxième rang (25.51%), elle règne sur l'ensemble des banques étudiées en matière de pratiques environnementales, elle participe avec un taux de (62.5%). Par conséquent, la RSE chez la BNP Paribas met en priorité la dimension environnementale.

AGB en troisième classe avec un taux de (21.43%), elle participe dans toutes les dimensions de la RSE avec des taux plus ou moins significatifs.

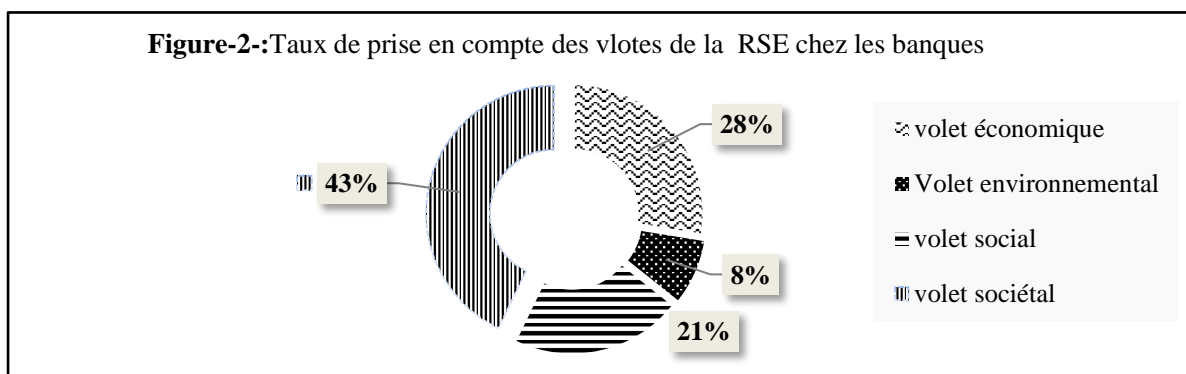
Le CPA et la BNA enregistrent un taux similaire (13.27%) dont les deux banques publiques enregistrent les taux les plus faibles notamment en matière des engagements environnementaux et sociétaux.

Dans un premier temps, ces résultats montrent que les banques privées excellent dans le domaine de la RSE par rapport aux banques publiques, notamment en matière des engagements environnementaux et sociétaux. Les banques publiques semblent avoir un comportement quasiment similaire, elles sont plutôt orientées vers les activités économiques relatives à la variété des produits offerts, le rapprochement de la clientèle avec une couverture territoriale dans les régions les plus démunies.

**Tableau -7- : les actions socialement responsables les plus engagées par les banques algériennes**

	<b>AGB</b>	<b>BNA</b>	<b>BNP Paribas</b>	<b>CPA</b>	<b>SGA</b>	<b>Total</b>
<b>Volet économique</b>	33,33 %	53,85 %	16 %	53,85 %	7,69 %	27,55 %
<b>Volet environnemental</b>	4,76 %	0 %	20 %	0 %	7,69 %	8,16 %
<b>Volet social</b>	19,05 %	15,38 %	12 %	30,77 %	30,77 %	21,43 %
<b>Volet sociétal</b>	42,86 %	30,77 %	52 %	15,38 %	53,85 %	42,86 %
<b>Total</b>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Source : Réalisé par les auteurs à travers l'analyse de Nvivo



Source : Etablit par les auteurs

Le présent tableau permet et mettre en évidence les volets de la RSE les plus répandus, ceux qui suscitent plus d'intérêt chez les banques pour se palier aux exigences de la RSE. Le volet sociétal qui concerne toute activité de charité, mécénat et solidarité avec la communauté est au centre de

préoccupation des banques étudiées avec un taux de (42.86%), ensuite les activités économiques visant le rapprochement et la satisfaction des clients sont classées en deuxième rang avec un taux de (27.55%), puis le volet social qui concerne le bien-être et toutes autres actions en faveur des employés ainsi que le respect de la déontologie envers les clients (21.43%). Peu d'efforts concernant le volet environnemental sont déployés par les banques, leur contribution présente (8.16%) du total des activités menées seulement par les banques privées dans le cadre de la RSE, tandis que les banques publiques sont absentes sur cet axe.

### 3-2 Discussion :

La lecture des rapports d'activités, leur analyse ainsi que le traitement quantitatif des données recueillies permettent de synthétiser les résultats suivants :

\* La RSE dans le milieu bancaire suscite un intérêt grandissant auprès des banques algériennes publiques et privées.

\* Les pratiques socialement responsables chez les banques algériennes sont identifiées comme suit :

- Volet économique : Proposition des produits et services en adéquation avec les exigences et les valeurs des clients notamment en matière de crédits, les banques mettent à la disposition de leurs clients une filière de finance islamique pour les clients qui ont abandonné les transactions bancaires à cause des intérêts que la religion islamique les interdit. Avec la montée technologique, les banques algériennes ont toutes opté pour une nouvelle réforme informatique, la banque digitale, la banque mobil, la présence sur les réseaux sociaux dans le but de se rapprocher des clients, alléger les procédures et la rapidité des transactions inter et intra bancaire.
- Volet social : les activités pour promouvoir le capital humain dans les banques se présente sous forme des actions de formations pour le personnel en premier lieu. Les avantages sociaux accordés aux employés sont adoptés par les banques d'une manière plus ou moins différente, en effet, les avantages sociaux chez les banques publiques se résument dans les avantages tarifaires (primes, avances sur salaire), tandis que chez les banques privées en plus de ce type d'avantage, la banque veille sur le bien-être de ses employés à travers leur intégration dans des événements sportifs, culturels, de santé et de détente.
- Volet sociétal : les majeures actions mise en avant par les banques en faveur de la société se présente sous forme de participation à des salons, foires, journées d'études, les mécénats, les actions de sponsoring et des dons financiers pour les associations. Ce type d'action est partagé par les banques privées et publiques. Cependant, ces actions privées sont multiples et variées chez les banques privées, elles accordent une importance particulière à la promotion culturelle et sportive.
- Volet environnemental : Pour les banques qui s'engagent dans le volet environnemental, les actions relatives à l'environnement se différent d'une banque à une autre, cet engagement prend forme de la diminution dans l'utilisation du papier, la gestion des déchets, la participation dans les compagnes de reboisement et la réhabilitation des espaces verts en Algérie. De plus les banques privées se différencient les unes des autres à travers un véritable investissent dans ce domaine : L'utilisation des panneaux solaires au niveau des agences bancaires du sud, La mise en place d'un mur végétal au niveau du siège social, la construction d'un immeuble VERT selon des technologies hautement écologiques.

\* Le secteur privé des banques est davantage impliqué dans la RSE que le secteur public. En effet les banques publiques prédominent le marché bancaire tandis que les banques privées ne détiennent qu'une faible part, de ce fait, l'engagement des banques privées dans la RSE peut être considéré comme une stratégie de pénétration du marché dont les banques tentent d'attirer les clients à travers leur présence dans la vie social et communautaire du citoyen.

\* Les banques privées sont orientées vers les initiatives sociétales et environnementales, tandis que les efforts des banques publiques sont plutôt destinés vers les activités économiques à vocation sociale.

\* Les banques privées à travers leur engagement sociétale et environnemental cherche à construire une image auprès du publique, voir une identité au-delà de ses offres commerciales, la RSE est donc considérée comme une source de légitimation des banques en question.

\* La RSE est aussi utilisée comme un moyen de différenciation entre les banques privées concurrentes (cas de la SGA, la BNP Paribas et AGB). En effet, chaque banque se singularise par des actions responsables peu ciblées par d'autres banques.

\* Les banques publiques occupent la plus grande part de marché, leur but ne concerne pas la conquête des clients mais plutôt leur fidélisation en leur offrant une variété de produits et services équivoques à leurs besoins, attentes et valeurs, ce qui explique le comportement similaire des banques publiques et leur engouement vers les activités économiques et le développement du réseau bancaire dans toutes les régions du pays, en accordant qu'une faible attention aux autres domaines de la RSE.

\* Les parties prenantes telles que les fournisseurs, les syndicats et les concurrents ne sont pas ciblées par les actions mises en place par les banques dans le cadre de la RSE.

\* Les banques à travers leurs rapports d'activités expriment leur engagement social, elles exposent leurs actions menées dans ce sens à travers des actions en faveur de la société et l'environnement d'une manière explicite et formelle dans une rubrique dédiée à la RSE. Tandis que les actions menées en faveur des clients (en leur offrant une large gamme de produits en adéquation avec leurs attentes et leurs valeurs, ou visant le bien-être des employés) sont des pratiques intégrées dans le métier de base relevant de la stratégie commerciale de la banque ou de sa politique interne. Par conséquent, on en déduit que la RSE chez les banques algériennes est principalement illustrée par des engagements sociétaux et environnementaux.

### **Conclusion :**

Faire preuve d'un engagement sociétale est impérative que les banques sont amenées d'y répondre, les banques doivent se rapprocher de la communauté et avoir un comportement social positif en intégrant la démarche RSE dans leur vision globale. A cet effet, il existe une multitude de pratiques, activités et actions à travers lesquelles les banques peuvent exprimer leur dévouement sociétal à leur public. Notre analyse a fait ressortir les actions sur lesquelles les banques communiquent le plus. De ce fait, nous avons pu constater que l'engagement social chez les banques privées diffère de celui des banques publiques. En effet, le degré d'implication des banques privées est plus important de celui des banques publiques, de plus la RSE chez les banques privées accompagne le métier de base de la banque, elle est considérée comme une activité génératrice de valeur et une source de différenciation compétitive. D'autant plus, que les banques privées se servent de la RSE pour construire une image de marque, celle d'une *banque citoyenne*. En ce qui concerne les banques

publiques, elles sont dotées d'un comportement quasiment similaire, elles détiennent la plus grande couverture du réseau bancaire, les pratiques de la RSE s'inscrivent dans le cadre d'une stratégie de développement du marché en offrant une multitude de produits et services visant une cible plus large de clientèle dans le but de renforcer la position de la banque. Les résultats obtenus révèlent que la perception de la RSE chez les banques en Algérie se traduit par des activités relatives au volet sociétal et environnemental. Par conséquent, nous concluons que l'adoption de la RSE chez les banques privées et publiques suit une logique mixte combinant entre deux approches différentes, une approche formelle dont la RSE est adoptée d'une manière explicite, liée exclusivement aux activités mise en avant en faveur de la société et l'environnement, et une autre approche implicite, où la RSE est incorporée dans l'activité bancaire de la banque en question. Bien que les actions entreprises par les banques en matière de RSE soient remarquables, les banques ne communiquent pas sur certaines parties prenantes (fournisseurs, actionnaires et syndicats), de même les efforts concernant le volet environnemental demeurent peu pris en considération. Toutefois, notre étude comporte certaines limites, une autre étude sur la RSE auprès des parties prenantes internes et externes en se basant sur une enquête administrée permettra de donner une image assez complète sur le secteur bancaire en Algérie. Dans le même ordre d'idées, l'étude de la RSE auprès des banques demeure un terrain peu exploité, à cet effet d'autres réflexions dans ce domaine peuvent être abordées en perspective.

#### **Bibliographie :**

- 1- Acquier, A., & Gond, J. (2007). Aux sources de la responsabilité sociale de l'entreprise: à la (re)découverte d'un ouvrage fondateur, Social Responsibility of the businessman d'Howard Bowen. *Finance contrôle stratégie* , 5-35.
- 2- Allemand, I., & Brullebaut, B. (2007). Développement durable: Un état des lieux du secteur bancaire. *Cahier du CEREN* , 21 (2007), 32-51.
- 3- Amrouni, M. (2020, Octobre 13). *top 10 les meilleures banques africaines : l'algérie out !* Consulté le Janvier 12, 2021, sur Algérie 360: <https://www.algerie360.com/20201013-top-10-des-meilleures-banques-africaines-lalgerie-out/>
- 4- Banque Nationale d'Algérie . (2018-2019). Consulté le:26 Novembre , 2020, sur <https://www.bna.dz/fr/>
- 5- BNP Paribas El Djazair. (2018-2019). Consulté le:26 Novembre , 2020, sur <https://www.bnpparibas.dz/>.
- 6- Barbot, G. (2010). L'utilité sociale de la banque en question. Quelques réflexions pour l'après-crise. *Vie sciences de l'entreprise* , 120-147.
- 7- Carroll, A. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. *Business & society* , 268-295.
- 8- Cheynel, H. (2010). Responsabilité Social d'Entreprise (RSE) dans les entreprises bancaires. . *Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans la banque* , 1-22.
- 9- Commission de l'union européenne. (2002). La responsabilité sociale des entreprises: une contribution des entreprises au développement durable. Bruxelles.

- 10- Daugareilh, I. (2009). La responsabilité sociale des entreprises, un projet européen en panne. *Sociologie du travail* , 499-517.
- 11- De Serres, A. (2008). Auc confins de la responsabilité sociale des banques: les défis et les enjeux de gestion des risques éthiques et fiduciaires. *In XVII<sup>ème</sup> conférence internationale de Management stratégique*, (pp. 29-31). Nice.
- 12- De Serres, A., & Roux, M. (2006). Les stratégies de responsabilité sociale dans les banques: comment contribuer à renforcer la cohésion sociale à travers les activités de la finance? *Gestion* , 101-109.
- 13- Deschenaux, F., & Bourdon, s. (2005). Introduction à l'analyse qualitative informatisée à l'aide du logiciel QSR Nvivo 2.0. *Les cahiers pédagogiques de l'Association pour la recherche qualitative* , 45.
- 14- Domergue, F. (2012). La RSE dans le secteur bancaire, un outil de la reconquête de la confiance en période de crise? . *Management & Sciences Sociales* , 86-100.
- 15- Ferkhi, A. (2019, Novembre 17). *Le système bancaire algérien entre réalités et réformes : L'économiste, Rachid Sekak plaide pour restructuration adéquate*. Consulté le : Décembre 04, 2020, sur Le maghreb le quotidien de l'economie : [https://lemaghreb.dz/?page=detail\\_actualite&rubrique=Nation&id=96448](https://lemaghreb.dz/?page=detail_actualite&rubrique=Nation&id=96448)
- 16- Gulf Bank of Algérie . (2018-2019). Consulté le:26 Novembre , 2020, sur <https://www.agb.dz/>
- 17- Heald, M. (1970). *The social responsibilities of business:Company and community 1900-1960*. New brunswick: Transaction Publishers.
- 18- Jouranl Officiel N°15 du 21 Mars . (2020). Publication de la liste des banques et de la liste des établissements financiers agréés en Algérie. *Décision n°20-01 du 02 Janvier 2020* , Annexe 1 et Annexe 2.
- 19- Krief, N., & Zardet, V. (2013). Analyse de données qualitativr et recherche-intervention. *Recherches en sciences de gestion* , 2, 211-237.
- 20- Méaux, F., & Jounot, A. (2014). *Entreprises performantes et responsables: c'est possible! Retour d'expérience Développement durable des entreprises évaluées AFAQ 26000*. Saint-Denis La Plaine: AFNOR.
- 21- ONGBWA, P. (2021). La responsabilité sociétale est-elle féminine? l'expérience des banques transfrontalières en Afrique. *finance & finance internatioanle* .
- 22- Reynaud, E., & Walas, A. (2015). Discours sur la RSE dans le processus de légitimation de la banque. *Revue française de gestion* , 41 (248), 187-209.
- 23- Richard, S. (2006). L'analyse de contenu pour la recherche en didactique de la littérature. Le traitement de données quantitatives pour une analyse qualitative: parcours d'une approche mixte. *Recherches qualitatives* , 26 (1), 181-207.
- 24- Société Générale Algérie. (2018-2019). Consulté le: 08Janvier, 2021, sur Société Générale Algérie: <https://societegenerale.dz/>