

Modélisation d'un Indice de Performance de la Responsabilité Sociétale selon la norme ISO 26000

[Modelling a Corporate Social Responsibility performance index according to the ISO 26000 Standard]

Widad Fethallah¹, Lotfi Chraïbi¹, and Naoufal Sefiani²

¹Département des Systèmes d'Information et de Communication, Equipe MMAPO, LABTIC, Ecole Nationale des Sciences Appliquées de Tanger, Université Abdelmalek Essaâdi, B.P 1818 Tanger Principale, Maroc

²Département Génie Mécanique, Laboratoire M.D.F., Faculté des Sciences et Techniques, Université Abdelmalek Essaâdi, BP. 416 : Tanger, Maroc

Copyright © 2017 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 aim of the present work is to develop a new model to assess the Corporate Social Responsibility CSR performance of an organization based on a holistic and interdependent approach as described in the foundations and principles of the ISO 26000 standard. The proposed model generates a new Corporate Social Responsibility (CSR) Index, which help the organization to characterize and assess its performance regarding to the seven core subjects of ISO 26000 standard, with the different stakeholders. Inspired by the work of G. K. Kanji and P. K. Chopra, we propose a model of structural equations composed of latent and manifest variables. The model identifies the various connections between the different components (the core subjects). The implementation on the XLSTAT software provides an index for each latent variable that can be analysed in order to improve the CSR performance.

KEYWORDS: Corporate Social Responsibility, Structural Equation Model, Latent Variable, Manifest Variable, CSR Index, Stakeholders, XLSTAT Software.

RÉSUMÉ: Le présent travail consiste à développer un nouveau modèle relatif à l'évaluation de la performance responsabilité sociétale de l'organisation (RSO) basé sur une approche holistique et interdépendante issue des fondements et principes de la norme ISO 26000. Le modèle d'évaluation proposé génère des indices de mesure RSO, qui aideraient l'organisation à caractériser et évaluer sa performance par rapport aux sept questions centrales, dans le but d'améliorer sa démarche RSO, et ce dans une logique participative avec ses diverses parties prenantes. Inspiré des travaux de G. K. Kanji et P. K. Chopra, nous proposons un modèle d'équations structurelles composé de variables latentes et de variables manifestes. L'avantage du modèle permet de mieux cerner les diverses connections et causalités entre les différentes composantes (les questions centrales). L'implémentation du modèle sur le logiciel XLSTAT fournit des indices de mesure pour chaque variable latente qui peuvent être analysés et interprétés afin de développer les plans d'actions et les aspects à améliorer dans la démarche RSO.

MOTS-CLEFS: Responsabilité sociétale de l'organisation, Modèle d'équations structurel, Variable latente, Variable Manifeste, Indice RSO, Partie prenante, logiciel XLSTAT.

1 INTRODUCTION

Il y a actuellement une prise de conscience grandissante des avantages d'une approche proactive dans l'adoption d'une démarche de responsabilité sociétale des organisations (RSO). Avec l'avènement des préoccupations écologiques et sociales liées aux changements climatiques, la préservation de l'environnement, et la pression croissante des parties prenantes, les entreprises ressentent l'importance de répondre à ces enjeux et attentes en minimisant leurs impacts négatifs, qu'ils soient environnementaux, économiques ou sociaux, tout en assurant une croissance plus durable.

Afin de contribuer à l'harmonisation des enjeux et des approches de la RSO à l'échelle planétaire, l'ISO, l'organisation internationale de normalisation, a publié en novembre 2010, la norme ISO 26000 [10]. Il s'agit d'un guide de lignes directrices pour accompagner les entreprises dans une démarche volontaire en faveur du développement durable, répondant au mieux aux attentes de ses parties prenantes. Bien que la norme ISO 26000 ne soit pas certifiable, elle requiert à l'organisation de rendre compte de ses actions d'une manière crédible et transparente, ce qui ramène l'organisation à mesurer son niveau de maturité en termes de RSO et à évaluer la pertinence des pratiques qu'elle entreprend vis-à-vis de ses parties prenantes.

La mesure de la performance RSO suscite de plus en plus l'intérêt des chercheurs, nous retrouvons plusieurs travaux tout récents abordant des démarches qualitatives et quantitatives de mesure de la performance RSO et sa connexion avec la performance globale de l'entreprise, nous citons particulièrement les travaux de [1]- [11]- [13]. Dans le même sens, [8] a développé un modèle évaluant les actions de l'entreprise par un indice RSE, en utilisant une approche empirique ciblant les employés de l'entreprise.

Dans une démarche RSO selon la norme ISO 26000, l'organisation a besoin en premier lieu d'identifier sa responsabilité sociétale, en abordant les questions centrales qui la concernent, et puis identifier ses parties prenantes et établir avec celles-ci une approche de dialogue et de concertation en permanence. Selon le principe de la redevabilité et la prise en compte des intérêts des parties prenantes, énoncés dans la norme, l'organisation a besoin de mesurer l'impact de sa démarche et de ses actions réalisées sur ses parties prenantes, afin de pouvoir capitaliser les bonnes pratiques et connaître les axes de progrès à développer. Le présent travail s'inscrit dans ce contexte, il concerne le développement d'un modèle de mesure de la performance par rapport aux sept questions centrales, et c'est dans une logique participative avec ses diverses parties prenantes. L'objectif est de développer un modèle d'évaluation de la performance faisant ressortir **l'Indice de Performance RSO** (IPERSO), en se basant sur le scoring des parties prenantes, en tant que composante fondamentale dans une démarche RSO.

L'article est organisé comme suit : nous développons dans la section 2 le cadre conceptuel du modèle, en présentant à la fois les concepts de base de la norme ISO 26000 et les fondements statistiques du modèle, notamment la modélisation par les équations structurelles; la section 3 traitera la méthodologie statistique adoptée et les composantes du modèle IPERSO tandis que la section 4 sera consacrée à l'implémentation du modèle dans le logiciel XLSTAT, afin de définir les outputs du modèle. Nous concluons par une synthèse ainsi que par une description des étapes futures concernant l'expérimentation du modèle.

2 CADRE CONCEPTUEL

2.1 LA RSO SELON LA NORME ISO26000:UN TOUR D'HORIZON

Publié en 2010, la norme ISO26000, est le fruit d'une recherche de convergence à l'internationale des différentes initiatives et programmes de la RSE adoptées auparavant (les Principes de l'OCDE, Global Reporting Initiative, Global Compact, l'Union Européenne ...). Elle constitue donc un cadre unifié définissant le concept RSE / RSO comme suit :

« La responsabilité d'une organisation, vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui :

- Contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société
- Prend en compte les attentes des parties prenantes
- Respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement
- Est intégrée dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations.

La norme ISO 26000 énonce sept principes de responsabilité sociétale et recommande aux organisations de les prendre en compte dans leur plan d'action :

- **La redevabilité** : l'organisation est en mesure de répondre de ses impacts sur la société, l'économie et l'environnement.

- **La transparence** : l'organisation assure la transparence des décisions qu'elle prend et des activités qu'elle mène lorsque celles-ci ont une incidence sur la société et l'environnement
- **Le comportement éthique** : Le comportement de l'organisation est fondé sur les valeurs de l'honnêteté, de l'équité et de l'intégrité. Ces valeurs impliquent l'engagement de l'organisation de traiter l'impact de ses décisions et de ses activités sur les intérêts des parties prenantes.
- **La reconnaissance des intérêts des parties prenantes** : l'organisation reconnaît et prend en considération les intérêts de ses parties prenantes et qu'elle répond aux préoccupations que celles-ci expriment.
- **Le respect de la loi** : l'organisation accepte que le respect du principe de légalité soit obligatoire
- **La prise en compte des normes internationales de comportement** : l'organisation prend en compte les normes internationales de comportement en respectant le principe de légalité
- **Le respect des droits de l'Homme** : l'organisation respecte les droits de l'Homme et reconnaît à la fois leur importance et leur universalité.

La norme définit ensuite **sept questions centrales** sur lesquelles doivent porter les engagements des organisations :

- Gouvernance de l'organisation
- Droits de l'Homme
- Relations et conditions de travail
- Environnement
- Loyauté des pratiques
- Questions relatives aux consommateurs
- Communautés développement local

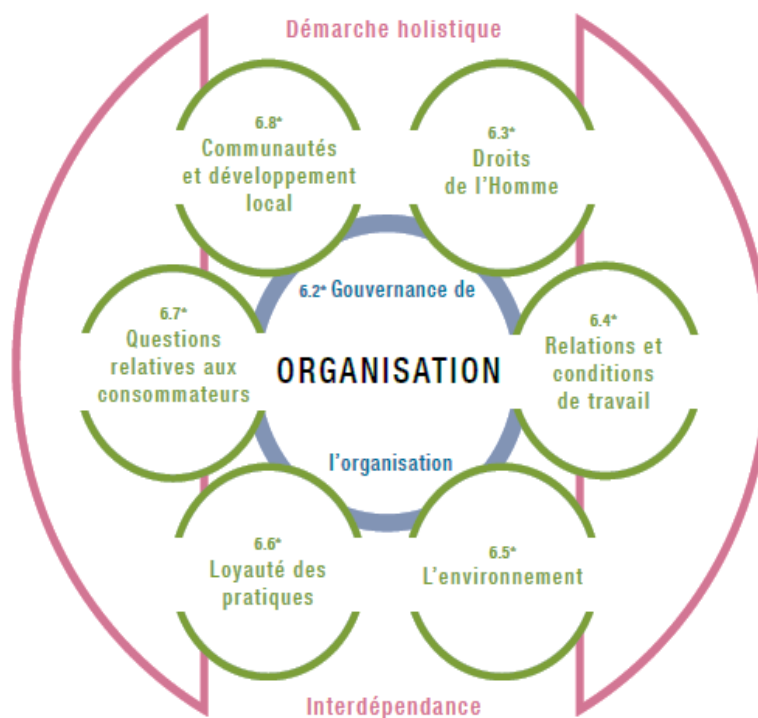


Fig. 1. Représentation des Sept questions centrales de la RSE

Ces questions centrales (voir figure1) traitent des impacts économiques, sociaux et environnementaux, les plus probables auxquels sont confrontées les organisations. Chaque question centrale comprend un éventail de domaine d'actions dont chacun est décliné en attentes et actions associées.

Etant donné le caractère interdépendant et holistique de la démarche, chaque question centrale a un certain degré de pertinence pour chacune des organisations. La norme ISO 26000 propose un mode d'emploi relatif à l'engagement et au

déploiement de la démarche RSO. Dans ce sens, l'organisation est menée à aborder deux pratiques fondamentales dans la démarche, et qui sont intimement liées :

- L'identification de sa responsabilité sociétale : il s'agit d'identifier et prioriser les domaines d'actions qui la concernent à partir des 7 questions centrales, en étudiant l'impact de ses décisions et ses activités sur ses parties prenantes.
- L'identification des parties prenantes et le dialogue avec elle : En déterminant les divers impacts économiques, sociaux et environnementaux de ses décisions et ses activités, l'organisation peut identifier aisément les parties prenantes les plus importantes.

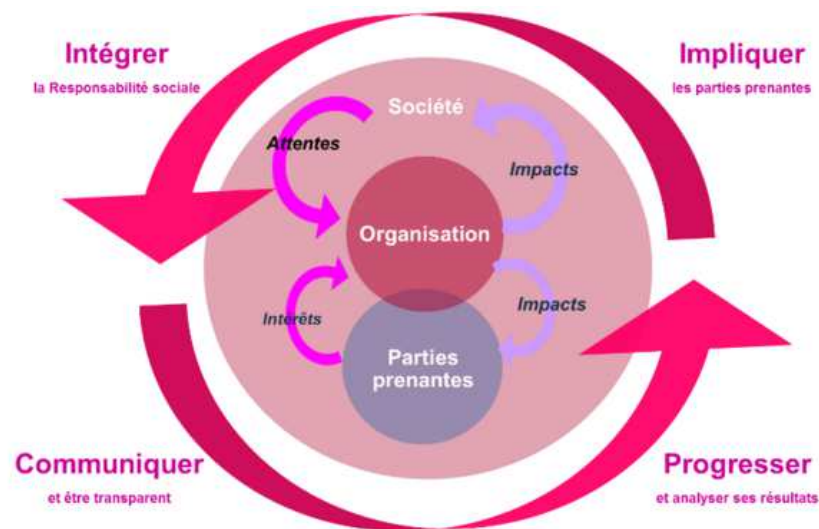


Fig. 2. Relation entre une organisation, ses parties prenantes et la société

La norme ISO 26000 suggère que les entreprises communiquent sur leur démarche RSE en interne et en externe et qu'elles rendent compte de leurs actions de manière crédible, en s'appuyant sur le dialogue avec les parties prenantes (voir figure 2). Ceci requiert de l'entreprise d'adopter une démarche de mesure et d'évaluation de l'ensemble des actions réalisées, et développer par conséquent des indicateurs et d'indices aidant l'entreprise à se positionner par rapport à sa stratégie et sa vision de la RSO.

2.2 SUR LES MODÈLES D'ÉQUATIONS STRUCTURELLES (MES)

Le modèle d'équations structurelles (MES) est une méthode statistique qui permet de quantifier des relations de cause à effet décrites par un modèle théorique, d'établir des liens entre deux ou plusieurs concepts latents, chacun étant mesuré à partir d'indicateurs observables [14] . L'idée de base est que la complexité interne d'un système est caractérisée en prenant en compte la totalité des relations de cause à effet entre les concepts latents appelées variables latentes, chacune étant mesurée par l'observation de nombreux indicateurs observables appelés variables manifestes.

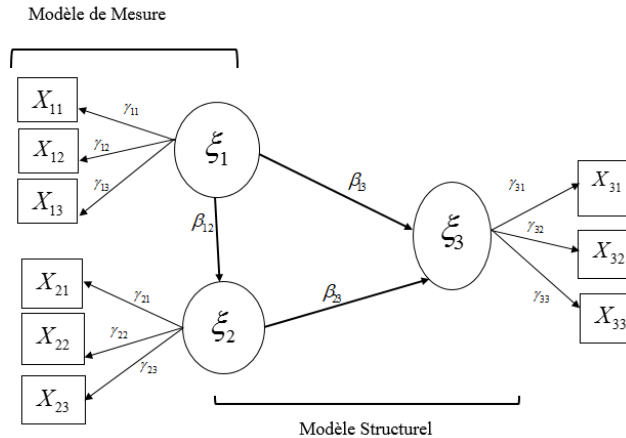


Fig. 3. Exemple d'un modèle d'équations structurel

Avec ζ : Variable latente X : variable manifeste

Le modèle de mesure représente la manière dont les variables manifestes sont liées aux variables latentes à travers un coefficient externe γ_{ij} qui est le résultat d'une régression linéaire multiple. Le modèle structurel représente la manière dont les variables latentes sont liées entre eux à travers un coefficient structurel β_{ij} qui est aussi le résultat d'une régression linéaire multiple (voir figure 3). Les MES sont largement utilisés dans la modélisation de situations de cause à effet complexes faisant intervenir à la fois plusieurs paramètres latents et manifestes. Ils sont employés de plusieurs domaines, à titre d'exemple :

- Les enquêtes de satisfaction et fidélité client [2]- [4]- [7]
- Evaluation des risques santé et environnement sur la société [12]
- Enquête sur l'apport des Jeux d'entreprises dans le management de la connaissance [1]

L'évaluation de la performance RSO, est un problème multidimensionnel induisant plusieurs relations de causes à effet directes et indirectes, ayant un caractère holistique et interdépendant ; sa modélisation par un MES s'avère très pertinente en terme de démarche et de résultat. Ce constat a été mis en exergue dans [8] où les auteurs ont développé un MES permettant d'évaluer un indice RSE en se basant sur une enquête destinée aux employés de l'entreprise. Pour ce faire, les auteurs ont testé un modèle comprenant six variables latentes interconnectées par trente-huit variables manifestes. Testé dans une étude pilote, les résultats et les scores obtenus ont été analysés et interprétés afin de pouvoir capitaliser les points forts de la démarche RSE de l'entreprise pilote, et identifier les pistes d'amélioration et les axes à couvrir dans le futur pour une meilleure performance.

La méthode de résolution est basée sur la démarche suivante :

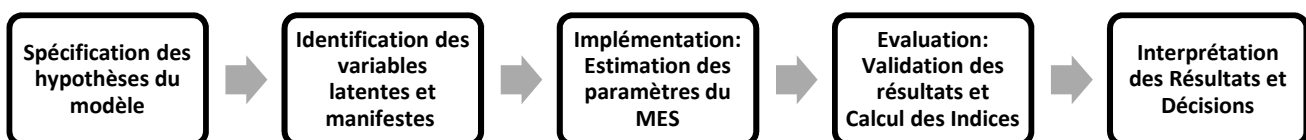


Fig. 4. Processus de traitement d'un MES

Il existe deux approches d'estimation de MES, qui sont les plus connues : La méthode des Relations Linéaires Structurelles (Linear Structural Relationship) LISREL développée par **Jöreskog** [5] et la Méthode des Moindres Carrées Partielles (Partial Least Squares (PLS) développée par **Wold** [9]. Orientée vers la réalisation des prévisions et basée sur la variance, la méthode PLS permet d'évaluer les variables latentes sous forme de combinaisons linéaires des variables manifestes. Sur le plan pratique, la méthode est convenablement adaptée aux MES modélisant des modèles de performance [2]- [8]- [12].

3 MODEL DE L'INDICE DE PERFORMANCE DE LA RSO (IPERSO)

3.1 HYPOTHESES DU MODEL IPERSO

Le principe de base de notre modèle est de pouvoir élaborer un outil de mesure de la performance d'une démarche RSO entreprise selon les lignes directrices de la norme ISO 26000. De ce fait, nous partons des considérations suivantes :

- Chaque question centrale est une variable latente qui interagit avec les autres variables latentes.
- Chaque variable latente est expliquée par un ensemble de variables manifestes.
- Selon la norme ISO 26000, La question centrale Gouvernance de l'Organisation présente la particularité d'être à la fois une question centrale qui suscite des actions de la part de l'organisation et un moyen d'augmenter sa capacité à se comporter de manière responsable vis-à-vis des autres questions centrales.
- La variable IPERSO, est la résultante des diverses décisions et actions entreprises émanant des 7 questions centrales.
- Chaque question centrale, mais pas nécessairement chaque domaine d'action, a un certain degré de pertinence pour chacune des organisations.

Compte tenu de ces hypothèses, notre modèle se présente comme suit :

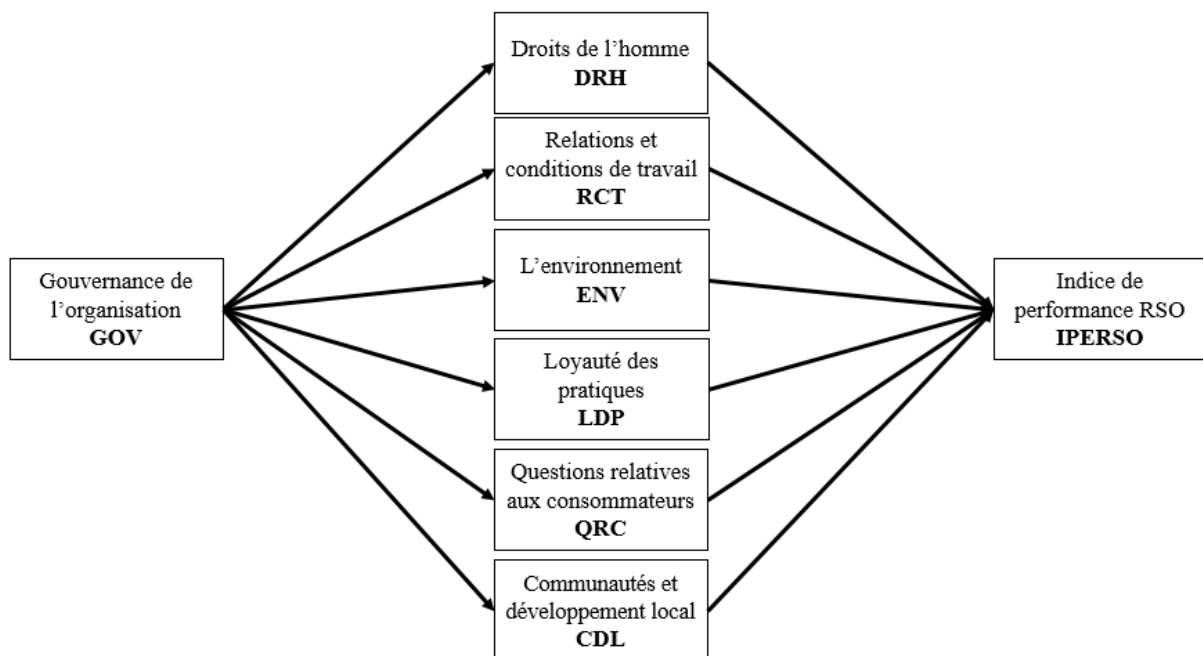


Fig. 5. Présentation du modèle IPERSO

3.2 MÉTHODOLOGIE ADOPTÉE

Dans un MES, les variables manifestes jouent un rôle fondamental dans le modèle, ce sont des variables de mesures qui permettent d'expliquer les variables latentes. (Voir figure 3). Plus précisément, les variables manifestes constituent les mesures (les scores) attribués par les répondants dans le cadre d'une enquête consacrée à la validation du modèle et à la mesure de la performance.

Dans ce cadre, un MES se base sur les hypothèses statistiques suivantes : [15]- [16]- [8]

- ✓ Indépendance des variables manifestes ;
- ✓ Echantillonnage aléatoire et représentatif des répondants ;
- ✓ Taille de l'échantillon minimale requise entre 30 et 100
- ✓ Linéarité de toutes les relations ; (Régression multilinéaire)

- ✓ Normalité multivariée de la distribution ;
- ✓ Pas d’aplatissement et aucune asymétrie ;
- ✓ Mesure de données appropriées à l'échelle intervalle ou de rapport ; (spécifier une échelle de scoring)

Dans notre contexte, la définition des variables manifestes se fera grâce à une enquête élaborée sous forme d’un questionnaire destinée à un échantillon aléatoire représentatif issu des parties prenantes, identifiées par l’organisation dans sa démarche RSO. Chaque variable latente lui est associée une série de questions permettant de mesurer le degré de pertinence de la question centrale traitée (voir figure 6). Le diagramme ci-dessous illustre la démarche adoptée:

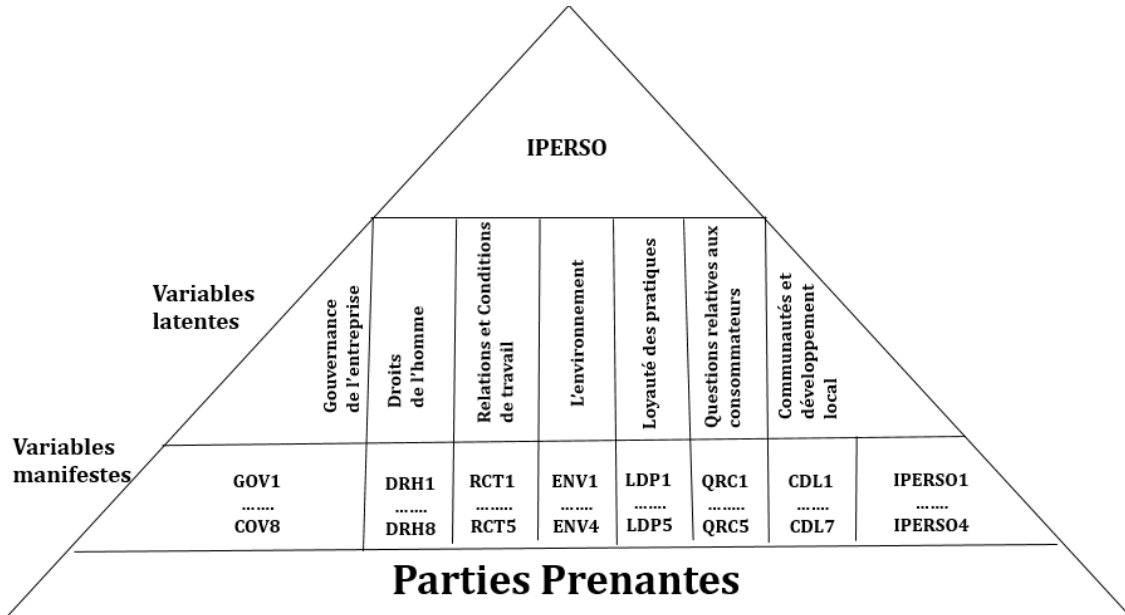


Fig. 6. Méthodologie adoptée

3.3 IDENTIFICATION DES VARIABLES

Pour élaborer notre questionnaire, nous nous sommes appuyés sur l’outil de diagnostic élaboré par l’association DIAG 26000 [3] . Il s’agit d’un diagnostic participatif autour de la norme ISO 26000 permettant à une organisation de faire le point sur sa démarche RSO vis-à-vis les sept questions centrales structurant la norme. Afin de pouvoir mesurer chaque variable manifeste, nous proposons une échelle de notation graduelle de 1 à 10 : le score 1 est attribué par le répondant quand l’aspect traité n’est pas du tout pris par l’organisation, le score 10 est attribué par le répondant quand l’aspect traité est totalement pris en compte par l’organisation. Dans ce qui suit, nous allons présenter chaque variable latente avec ses variables manifestes associées.

LA GOUVERNANCE DE L’ORGANISATION (GOV)

Selon la norme ISO26000, la gouvernance de l’organisation est le système par lequel une organisation prend des décisions et les applique en vue d’atteindre ses objectifs, autrement dit c’est la qualité du management de l’organisation en terme d’activités et du personnel.

Tableau 1. Variables manifestes associées à la variable latente GOV

Variable latente 1 : Gouvernance de l'organisation GOV	Pas du Tout → Totalemment
<p>GOV1 : Les dirigeants de l'organisation ont défini des valeurs, cohérentes avec les principes du développement durable.</p> <p>GOV2 : Une approche stratégique a été définie, déclinée en plan d'actions et objectifs.</p> <p>GOV3 : La stratégie a été communiquée, les collaborateurs de l'organisation sont associés à son déploiement.</p> <p>GOV4 : Des indicateurs (environnement, sociaux, économiques...) sont suivis régulièrement pour piloter les activités de l'organisation</p> <p>GOV5 : Une démarche d'amélioration continue de l'organisation est en place (plan d'actions, revue de direction, bench marking...).</p> <p>GOV6 : L'organisation a identifié ses différentes parties prenantes. Leurs attentes sont prises en considération dans les processus de décision de l'organisation.</p> <p>GOV7 : L'organisation rend compte de l'impact de ses actions et décisions, de façon transparente, vers l'ensemble des parties prenantes.</p> <p>GOV8 : L'organisation veille à appliquer les réglementations des territoires sur lesquels elle intervient ainsi que les textes de référence internationaux</p>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

DROITS DE L'HOMME (DRH) :

Selon la norme ISO26000, les droits de l'Homme sont les droits fondamentaux auxquels tous les êtres humains ont droit. Il existe deux grandes catégories de droits de l'Homme. La première catégorie regroupe les droits civils et politiques et comprend des droits comme le droit à la vie et à la liberté, l'égalité face à la loi et la liberté d'expression. La seconde catégorie regroupe les droits économiques, sociaux et culturels et inclut des droits comme le droit au travail, le droit à la nourriture, le droit au meilleur niveau.

Tableau 2. Variables manifestes associées à la variable latente DRH

Variable latente2 : Droits de l'Homme DRH	Pas du Tout → Totalemment
<p>DRH1 :L'organisation a identifié les risques de non-respect des Droits de l'Homme, sur sa chaîne de valeur (fournisseurs, clients, collaborateurs, prestataires, sous-traitants...) et les territoires sur lesquels elle intervient.</p> <p>DRH2 : L'organisation s'est organisée pour prévenir et régler les situations à risques qu'elle pourrait rencontrer vis-à-vis des droits de l'Homme.</p> <p>DRH3 :L'organisation identifie les différents types de complicités (active et passive) impliquant les parties prenantes. Elle s'organise pour les prévenir.</p> <p>DRH4 : En cas d'atteinte constatée aux droits de l'Homme, l'entité engage un dialogue avec les parties prenantes concernées pour y remédier.</p> <p>DRH5 :L'organisation prévient la discrimination, notamment vis à vis des groupes vulnérables, dans ses relations avec ses collaborateurs et l'ensemble de ses partenaires (usagers, clients, fournisseurs, sous-traitants...).</p> <p>DRH6 :L'organisation respecte les droits civils et politiques (vie privée, droit à la propriété, justice, libertés d'expression et de réunion...).</p> <p>DRH7 :L'organisation respecte les droits économiques, sociaux et culturels (éducation, travail, liberté d'association, religion, niveau de vie, protection sociale...).</p> <p>DRH8 : L'organisation respecte les droits fondamentaux au travail (droits à la négociation collective, élimination du travail des enfants, du travail forcé ou obligatoire...).</p>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

RELATIONS ET CONDITIONS AU TRAVAIL (RCT)

Selon la norme ISO26000, Les relations et conditions de travail d'une organisation englobent toutes les politiques et pratiques liées au travail réalisé au sein d'une organisation, par elle ou pour son compte, y compris en cas de sous-traitance.

Tableau 3. Variables manifestes associées à la variable latente RCT

Variable latente 3 : Relations et Conditions au travail RCT	Pas du Tout → Totalemnt
RCT1 : Les relations employeur employé sont équilibrées, basées sur le respect des droits et des devoirs de chacun. Elles s'efforcent de limiter la précarité. RCT2 :L'organisation assure des conditions de travail justes et appropriées. Elle garantit une protection sociale décente (prévoyance, retraite...). RCT3 : L'organisation favorise et entretient le dialogue social avec ses collaborateurs et l'ensemble des personnes concernées par ses activités. RCT4 :L'organisation prend toutes les mesures nécessaires pour garantir la santé et la sécurité des personnes (éléments de protection individuelle et collective, ergonomie des postes travail, risques psychosociaux...). RCT5 : L'organisation développe son capital humain, c'est à dire assure le développement des compétences et l'employabilité de chaque personne.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

L'ENVIRONNEMENT (ENV) :

Selon la norme ISO26000, La responsabilité environnementale est un préalable à la survie et à la prospérité des êtres humains. C'est donc un aspect important de la responsabilité sociétale. Les questions environnementales sont étroitement liées aux autres questions centrales et aux domaines d'action de la responsabilité sociétale. L'éducation en matière d'environnement et le Renforcement des capacités sont fondamentaux pour promouvoir le développement de sociétés et de styles de vie durables.

Tableau 4. Variables manifestes associées à la variable latente ENV

Variable latente 4 : Environnement ENV	Pas du Tout → Totalemnt
ENV1 : L'organisation a identifié les différents types de pollutions engendrées par ses activités, produits et services. Elle prend les mesures nécessaires pour les prévenir et les réduire. ENV2 :L'organisation a identifié les différentes ressources consommées par ses activités, produits et services (eau, matières premières, énergies...). Elle met en œuvre des actions visant à réduire et optimiser ces consommations. ENV3 : L'organisation a identifié les impacts de ses activités sur les changements climatiques. Elle prend des mesures permettant de les réduire. ENV4 : L'organisation préserve, voire développe, la biodiversité (espèces animales et végétales dans leur milieu naturel, diversité génétique, protection des écosystèmes...) en lien avec ses activités, produits et services.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

LOYAUTÉ DES PRATIQUES (LDP)

Selon la norme ISO26000, La loyauté des pratiques concerne la conduite éthique des transactions entre une organisation et d'autres organisations. Elle englobe les relations entre les organisations et des organismes publics ainsi qu'entre des organisations et leurs partenaires, fournisseurs, sous-traitants, clients, concurrents et les associations dont elles sont membres.

Tableau 5. Variables manifestes associées à la variable latente LDP

Variable latente 5 : Loyauté des pratiques LDP	Pas du Tout → Totalemnt
<p>LDP1 :L'organisation a mis en place un dispositif (charte, formation, contrôles...) de lutte contre la corruption sur ses activités (achats, ventes...).</p> <p>LDP2 : L'organisation encourage le développement de politiques publiques responsables. Elle veille à éviter les conflits d'intérêt, les abus d'autorité, d'influence ou de manipulation.</p> <p>LDP3 :L'organisation a identifié les risques et mis en œuvre des programmes visant à prévenir les pratiques de concurrence déloyale.</p> <p>LDP4 :L'organisation promeut, tout au long de sa chaine de valeur, les principes et pratiques de la responsabilité sociétale.</p> <p>LDP5 :L'organisation a mis en place des procédures visant à garantir le respect des droits de propriété (brevet, propriété intellectuelle, droits d'auteurs, foncier, ressources naturelles...).</p>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS (QRC)

Selon la norme ISO26000, Les organisations qui fournissent des produits et services aux consommateurs ainsi qu'à d'autres clients ont des responsabilités vis-à-vis de ces consommateurs et de ces clients.

Tableau 6. Variables manifestes associées à la variable latente QRC

Variable latente 6 : Questions relatives aux consommateurs QRC	Pas du Tout → Totalemnt
<p>QRC1 : Les pratiques commerciales de l'organisation sont loyales; les contrats et les informations fournies aux consommateurs ou usagers sont claires.</p> <p>QRC2 : Les produits et/ou services de l'organisation sont conçus et proposés dans le respect de la santé et la sécurité des consommateurs ou usagers.</p> <p>QRC3 : L'organisation promeut les principes de la consommation durable auprès de ses clients ou usagers (modes de consommation, recyclage...).</p> <p>QRC4 : L'organisation a mis en œuvre des procédures pour traiter toutes les demandes des clients, consommateurs ou usagers (réclamation, défaillance, litige, compensation...)</p> <p>QRC5 : L'organisation préserve la vie privée des consommateurs ou usagers.</p> <p>QRC6 : Si l'organisation est concernée par la fourniture de services essentiels (eau, propreté, énergie, transport, communications...) elle en assure le droit d'accès à toutes les populations.</p> <p>QRC7 : L'organisation sensibilise ses consommateurs, clients ou usagers aux enjeux du Développement Durable en lien avec ses activités, services ou produits</p>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

COMMUNAUTÉS ET DÉVELOPPEMENT LOCAL (CDL)

Selon la norme ISO26000 La contribution d'une organisation au développement d'une communauté peut aider à promouvoir des niveaux plus élevés de bien-être au sein de la communauté. Ce développement, au sens général, correspond à l'amélioration de la qualité de vie d'une population.

Tableau 7. Variables manifestes associées à la variable latente CDL

Variable latente 7 : Communautés et développement local CDL	Pas du Tout → Totalemnt
<p>CDL1 : L'organisation prend en compte les contextes spécifiques locaux. Elle participe à la vie des territoires sur lesquels elle est implantée, des communautés (physiques et virtuelles) au sein desquelles elle opère.</p> <p>CDL2 : L'organisation participe à l'éducation des habitants de son territoire, des membres des communautés. Elle respecte les cultures et intérêts, participe à leur maintien.</p> <p>CDL3 : L'organisation s'implique dans la création d'emplois et le développement des compétences sur ses territoires d'implantation</p> <p>CDL4 : L'organisation utilise ses ressources matérielles et immatérielles pour contribuer à développer les savoir, savoir-faire et technologies du territoire (transfert et diffusion de technologies et compétences).</p> <p>CDL5 : L'organisation contribue au développement économique des territoires (partage de richesses, niveaux de salaires et pensions, investissements locaux, impôts, infrastructure et services...)</p> <p>CDL6 : L'organisation prend les mesures nécessaires pour éliminer les impacts néfastes de ses activités sur la santé des habitants. Elle agit pour la préserver.</p> <p>CDL7 : l'organisation contribue par ses actions et investissements au développement de la société (achats locaux, programme d'éducation, partenariats...).</p>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

INDICE DE LA MESURE DE LA PERFORMANCE RSO (IPERSO)

La RSO est la gestion continue des processus économiques, sociétaux, environnementaux pour produire un impact globalement positif en termes des droits de l'homme, Relations et conditions au travail, L'environnement, loyauté des pratiques, Questions relatives aux consommateurs, Communauté et développement local. Selon notre modèle, la variable IPERSO est expliquée par toutes les autres variables (les 7 questions de la RSO) et interagit avec elles.

Tableau 8. Variables manifestes associées à la variable latente IPERSO

Variable latente 8 : Indice de la mesure de la performance RSO IPERSO	Pas du Tout → Totalemnt
<p>IPERSO1 :L'organisation publie ses rapports RS et de développement durable</p> <p>IPERSO2 : L'organisation rend compte de la pérennité de ses actions et de son ancrage territorial, aux parties prenantes, par une démarche proactive.</p> <p>IPERSO3 : L'organisation communique en interne et en externe sur sa démarche, ses objectifs et son plan d'action RSO</p> <p>IPERSO4 : Les parties prenantes ressentent leur rôle et leur implication dans la politique et la démarche RS de l'organisation</p>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4 DEMARCHE DE L'IMPLEMENTATION DU MODELE

La phase de l'implémentation est primordiale pour faciliter l'utilisation du modèle, et le rendre un outil de décision efficace, accessible aux décideurs et aux managers sans avoir nécessairement des prérequis mathématiques ou statistiques. Dans ce sens, nous avons opté pour le logiciel XLSTAT qui est un logiciel statistique de traitement et d'analyse des données. Fonctionnant dans l'environnement EXCEL, il permet d'estimer un MES à partir des tableaux des variables manifestes introduites. Comme nous l'avons mentionné, dans la section 2, IPERSO sera estimé par la méthode des moindres carrés partielles PLS ; Orientée vers les prévisions, la méthode est basée sur le calcul des variances, et la détermination de l'ensemble des coefficients internes et externes du modèle (voir figure 3). Nous allons alors utiliser, dans XLSTAT, le module Path Modeling Partial Least Squares (PLS). La figure ci-dessous résume l'ensemble des entrées et des sorties du logiciel :

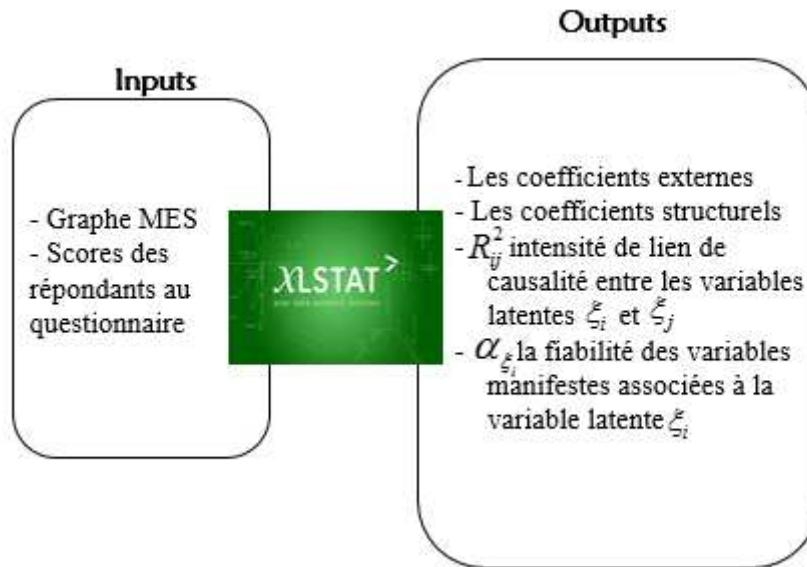


Fig. 7. Les entrées et sorties du logiciel XLSTAT

Grâce aux coefficients externes calculés, nous pourrions calculer l'indice de performance relatif à chaque variable latente du modèle IPERSO à l'aide de la formule suivante [14] :

$$I = \frac{\sum_{i=1}^n w_i \bar{x}_i - \sum_{i=1}^n w_i}{(N-1) \sum_{i=1}^n w_i} \times 100 \quad (1)$$

Avec :

I = GOV, DRH, RCT, ENV, LDP, QRC, CDL, IPERSO

\bar{x}_i : Moyenne arithmétique de la variable manifeste correspondante à la variable latente.

w_i : Coefficient externe (poids externe) entre la variable latente et sa variable manifeste

N : Nombre de points dans l'échelle de mesure, N=10 dans notre cas.

n : Nombre des variables manifestes liées à la variable latente.

Dans ce sens, nous pourrions élaborer un tableau de bord constitué des différents indices de performance associés à chaque variable latente, ce qui nous permettra d'évaluer d'une part les actions de l'organisation dans chacune des questions centrales, ainsi que la contribution de chacune dans la performance globale IPERSO.

5 CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Le présent article concerne l'élaboration d'un nouvel outil statistique pour l'évaluation de la performance de la responsabilité sociétale des organisations selon la norme ISO 26000. Pour ce faire, nous avons développé un Modèle d'Equations Structurelles permettant d'évaluer l'Indice de Performance RSO, expliqué par des variables latentes et variables manifestes. L'outil est principalement destiné aux décideurs et managers, afin de pouvoir évaluer la performance RSO de leurs organisations, en faisant impliquer leurs parties prenantes d'une manière participative. Ce qui suppose que l'organisation, dans sa démarche, détient une sorte de cartographie de l'ensemble de ses parties prenantes.

En ce qui concerne, l'implémentation du modèle, nous avons choisi le logiciel XLSTAT fournissant une interface pratique avec des données facilement exploitables pour l'analyse et la prise de décision.

Notre perspective en cours, consiste à expérimenter le modèle avec des entreprises en France et au Maroc, engagées dans une démarche RSO dans le cadre d'une étude pilote. Cette phase requiert une étude statistique relative aux techniques d'échantillonnage à adopter pour la prise des échantillons représentant les parties prenantes.

REFERENCES

- [1] C. Bayart, S. Bertezene, and D. Vallat, "Les " serious games " : des leviers en faveur du knowledge management," 2013.
- [2] C. Fornell, M. Johnson, and E. Anderson, "The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings," *J. Mark.*, vol. 60, no. October, pp. 7–18,1996.
- [3] Diag 26000, Association Centrale Ethique <http://diag26000.eu>.
- [4] E. Jacobowicz, "Contributions aux modeles d'équations structurelles a variables Latentes", Thèse de Doctorat, Conservatoire national des arts et métiers de Paris, 2007.
- [5] G. Joreskog and D. A. G. Sorbom, "Recent Developments in Structural Equation Modeling": *Journal of Marketing Research*, Vol. 19, No. 4, Special Issue on Causal Modeling, pp. 404-416, 1982.
- [6] G. K. Kanji and P. K. Chopra, "Psychosocial system for work well-being: On measuring work stress by causal pathway,"*Total Qual. Manag. Bus. Excell.*, vol. 20, pp. 563–580,2009.
- [7] G. K. Kanji and W. Wallace, "Business excellence through customer satisfaction," *Total Qual. Manag.*, vol. 11, no. 7, pp. 979–998, 2000.
- [8] G. K. Kanji and P. K. Chopra, "Corporate social responsibility in a global economy," *Total Qual. Manag. Bus. Excell.*, vol. 21, no. 2, pp. 119–143,2010.
- [9] H. Wold, "Partial least squares," *Encycl. Stat. Sci.*, no. 2, pp. 581–591,1975.
- [10] ISO26000, Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale. Genève, ISO, 127 p, 2010.
- [11] M. Farooq, O. Farooq, and S. M. Jasimuddin ' Employees response to corporate social responsibility : Exploring the role of employees ' collectivist orientation ',", 2014.
- [12] P. K. Chopra and G. K. Kanji, "Total Quality Management & Business Excellence Environmental health : Assessing risks to society,"2011.
- [13] Q. Zhu and Q. Zhang, "Evaluating practices and drivers of corporate social responsibility : the Chinese context," *Clean. Prod.*, pp. 1–10,2015.
- [14] V. E. Vinzi, "COMPONENT-BASED PATH MODELING Structural Equation Modeling (SEM)," December, pp. 1–122,2014.
- [15] W. W. Chin, "The partial least squares approach to structural equation modeling,"*Methods Bus. Res.*, no. October, pp.295–336,1998.
- [16] W. W. Chin, "Structural Equation Modeling Analysis With Small Samples Using Partial Least Squares," 1999.