



Journal Homepage: -www.journalijar.com

INTERNATIONAL JOURNAL OF ADVANCED RESEARCH (IJAR)

Article DOI:10.21474/IJAR01/17075
DOI URL: <http://dx.doi.org/10.21474/IJAR01/17075>



RESEARCH ARTICLE

REPORTING RSE DES BANQUES MAROCAINES :UNE ETUDE EXPLORATOIRE A L'AUNE DU GLOBAL REPORTING INITIATIVE

CSR REPORTING BY MOROCCANBANKS :AN EXPLORATORYSTUDYBASED ON THE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

M. Hicham Elhafdi

Université Mohammed V, Faculté des Sciences de l'éducation, Rabat, Maroc.

Manuscript Info

Manuscript History

Received: 11 April 2023
Final Accepted: 14 May 2023
Published: June 2023

Key words:

CSR, Extra, Financial Reporting, GRI,
Moroccan Banks, CSR Performance

Abstract

This research analyzes the extra-financial reporting of Moroccan banks, in order to explore whether they integrate CSR issues as defined by the GRI guidelines, as well as the issues specific to the financial sector listed by its sector supplement. Mobilizing content analysis techniques, we have built an analysis scenario under Tropes grouping the indicators of the above-mentioned standards. Overall, the results reveal that the quality of extra-financial disclosure is dependent on the reporting framework. They also recognize the predominance of social disclosures, and the weakness of those of an environmental nature. Finally, they suggest that improving the maturity of reporting requires greater involvement of stakeholders, and work on the reliability of non-financial information by having recourse to its external verification.

Copy Right, IJAR, 2023,. All rights reserved.

Introduction:-

Loin de constituer une mode managériale, la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) s'est imposée comme un enjeu fondamental au cours des dernières décennies. Elle représente, selon (Bowen, 1953) « l'obligation des hommes d'affaires de suivre les politiques, de prendre les décisions, ou de suivre les orientations qui sont désirables en termes d'objectifs et de valeurs pour notre Société ».

Le concept « a très clairement des origines américaines » (Pasquero, 2005), mais s'est largement diffusé à travers le monde, apportant une nouvelle approche pour situer l'entreprise dans son environnement, répondre aux questionnements sur la légitimité du capitalisme, et promouvoir l'engagement des entreprises pour adresser les problématiques liées au développement durable, dont on peut dire qu'il constitue le pendant entrepreneurial (Commission européenne, 2002).

Le reporting est un dispositif incontournable des politiques RSE. En tant qu'artefact de l'entreprise, il construit une représentation de ses pratiques et des impacts de ses activités sur la société et l'environnement et constitue une matérialisation de son engagement. D'ailleurs, la « redevabilité » et la « reddition de compte » sont les deux premiers principes de la norme ISO 26000 sur la RSE.

Le reporting RSE suscite un véritable engouement, vérifiable au rythme de sa diffusion au sein des grandes entreprises et celles cotées en bourse. Sa pratique pose cependant son lot de difficultés et d'interrogations, puisque

Corresponding Author:- M. Hicham Elhafdi

Address:- Université Mohammed V, Faculté des Sciences de l'éducation, Rabat, Maroc.

son format et son contenu ne font pas consensus, malgré l'apparition de cadres normatifs, voire même législatifs pour certains pays européens. L'avènement du Global Reporting Initiative (GRI) a permis de faire de grands pas vers cet objectif, en déterminant ce qui peut constituer le contenu d'un rapport, et en exhortant les entreprises à publier de façon volontaire des rapports sur les enjeux RSE relatifs à leurs activités.

Ce papier ambitionne d'étudier le reporting RSE des banques marocaines afin d'explorer si elles intègrent les enjeux du développement durable tels que définis par le GRI, ainsi que les enjeux spécifiques au secteur financier, répertoriés par son supplément sectoriel.

Le choix du secteur bancaire s'explique d'abord par le nombre limité des recherches sur le reporting RSE dans ce secteur (Ben Rhouma et Boyer, 2012). De plus, son rôle de catalyseur est de nature à favoriser le changement des comportements organisationnels des autres secteurs de l'économie et contrôler les impacts de leurs activités sur l'environnement, la société et l'économie (Douglas et *al.*, 2004).

Pour répondre à notre question de recherche, nous allons tracer le cadre théorique et conceptuel en questionnant successivement les concepts de performance et de reporting extra-financier, avant de conclure en présentant les résultats de notre étude.

1. RSE et performance globale

La performance d'entreprise est un concept aussi fondamental que complexe. La pérennité de l'entreprise en dépend, mais son contenu recouvre des réalités diverses. Pour la définir simplement, nous pouvons dire que la performance implique la réalisation des objectifs organisationnels, ainsi que les processus qui mènent au résultat (Bourguignon, 1995). Dans le premier cas, on parlera d'efficacité, dans l'autre d'efficience.

Avec l'essor de la RSE, la performance se complexifie davantage pour devenir globale. Désormais, elle est « la synthèse des dimensions économique, sociale, sociétale et environnementale de l'activité des organisations » (Uzan, 2018). Quairel (2006) parle d'une « *contribution de l'entreprise aux enjeux du développement durable, dans le cadre d'une démarche RSE* ». La définition de la performance globale fait plutôt consensus, mais c'est loin d'être le cas des aspects relatifs à son évaluation et son pilotage.

Ainsi, la littérature sur la RSE ne définit pas spécifiquement la Corporate Social Performance (Caroll, 1979 ; Wood, 1991). La performance globale y est assimilée à un exercice de responsabilité vis-à-vis des impacts des activités de l'entreprise auprès des stakeholders internes, externes et globalement au niveau sociétal, mais son évaluation n'est pas abordée.

La performance n'existe qu'en rapport à une référence ou un objectif (Bourguignon, 1997), mais dans un contexte de RSE, les dispositifs d'évaluation de la performance globale reflètent des attentes potentiellement conflictuelles de divers stakeholders. A cette difficulté première, il faut ajouter la diversité des domaines à évaluer et la prégnance des objectifs économiques pour mieux comprendre la difficulté de voir émerger un modèle d'évaluation cohérent de la performance globale au sein des entreprises. C'est pourquoi les dispositifs d'évaluation actuels sont souvent l'œuvre d'agents extérieurs à l'entreprise (agences de notation, ONG, etc.), et traduisent les systèmes de valeur de leurs concepteurs.

Ces référentiels de reporting proposent un ensemble d'indicateurs juxtaposés, relatifs aux différents domaines, laissant à l'utilisateur l'invention du modèle de lecture d'une performance globale. La nécessité d'élaborer des indicateurs intégrés est reconnue de tous, mais ceux-ci restent encore à définir.

Cette difficulté à mesurer la performance globale amène certains chercheurs à adresser séparément la performance environnementale et sociale. La logique de ces travaux est la recherche d'une expression monétaire des deux dimensions pour les inclure dans le champ de la comptabilité qui devrait être élargi à cet effet. Mais ces travaux, encore trop épars, nécessitent d'affiner et de standardiser leurs méthodologies d'évaluation.

Concernant le pilotage de la performance globale, des outils de type tableau de bord se sont développés, permettant d'inclure des éléments autres que financiers dans l'analyse (Kaplan et Norton, 1992), c'est une approche dite d'intégration, dont le BalancedScoreCard demeure l'exemple le plus représentatif. Une autre approche, dite de

découplage, consiste à élaborer des tableaux de bord RSE spécifiques sans lien avec les tableaux de bord existants, auxquels ils sont juxtaposés.

Ces différents outils demeurent limités au niveau opérationnel, car ils peinent à définir des indicateurs de performance globale pertinents et restent déconnectés de la stratégie d'entreprise (Biecker, 2002). Or, «les indicateurs sociétaux ne peuvent prendre sens que s'ils sont étroitement reliés à la stratégie de l'entreprise à l'instar de tout indicateur de contrôle» (Bollecker et al., 2006).

Toutes ces difficultés techniques et conceptuelles pour élaborer des indicateurs globaux pertinents situent la mesure de performance globale sur le terrain symbolique, en vue d'une recherche de légitimité, plutôt que sur le terrain de la recherche d'efficacité.

Si l'approche instrumentale et normative du contrôle de gestion recherche un alignement stratégique et une intégration équilibrée des différentes dimensions de la performance, l'approche institutionnelle analyse les systèmes de performance globale comme une réponse aux contraintes subies par les entreprises (Di Maggio et Powell, 1983) plutôt qu'une évaluation effective de la performance. Les entreprises découpent les structures formelles, dont chacune répond à un objectif assigné en fonction des pressions des acteurs de l'environnement indépendamment des autres structures. Dans un contexte où les objectifs sont ambigus et difficilement mesurables, le contrôle ne peut être que politique (Hofstede, 1981).

La mise en place d'un système de performance globale dépend donc de la confrontation entre les intérêts des stakeholders et les stratégies de conformité, d'évitement ou de manipulation des dirigeants de l'entreprise (Oliver, 1991). La cohérence entre la vision de performance globale exprimée dans les discours et les décisions sur le terrain est difficile. Le découplage des structures devient le moyen de tenir des discours adaptés à chaque groupe de pression. Le moyen le plus couramment utilisé est de dissocier les différents champs de la performance (Brignall et Modell, 2000).

L'intégration pourrait exacerber les conflits entre les acteurs et déconstruire le message qui octroie la même importance aux objectifs économiques, sociaux et environnementaux. Dissocier les mesures de performance entretient l'idée d'un équilibre entre les trois dimensions du développement durable, et d'une conciliation entre les intérêts divergents des stakeholders.

L'analyse des pratiques des entreprises instaure la dissociation comme une réponse rationnelle aux attentes conflictuelles des stakeholders, notamment entre les mesures de performances monétaires et non monétaires (Abernethy et Chua, 1996).

Ainsi, nous actons la coexistence de plusieurs systèmes d'information et de reporting internes, portés par différents acteurs qui constituent les prolongements en interne des divers stakeholders : reporting financier, reporting social, reporting environnemental, reporting HQSE, etc. Dans cette configuration, les directions fonctionnelles alimentent leurs systèmes d'information grâce aux responsables opérationnels, et tiennent à sauvegarder cette dissociation qui préserve leurs domaines de contrôles respectifs.

Outre la direction qui les demande, ces reportings internes sont utilisés pour la publication d'un rapport de développement durable ou RSE, c'est-à-dire à une diffusion d'informations auprès des stakeholders et notamment des investisseurs et des agences de notation qui produisent des notes séparées relatives à chaque domaine.

2. Du reporting extra-financier

Le concept de redevabilité est consubstantiel à la RSE. Il implique que les entreprises sont comptables des conséquences de leurs décisions envers les stakeholders et qu'elles doivent en rendre compte. C'est pourquoi le reporting est un dispositif incontournable des politiques RSE.

Plusieurs études notent un accroissement important des pratiques de reporting, favorisé par les demandes accrues de transparence et le renforcement des législations. Aussi, de plus en plus de dirigeants pensent que le reporting extra-financier contribue au succès à long terme de leurs entreprises (PWC, 2010). Mais cet engouement ne doit pas occulter la faible qualité des informations diffusées (KPMG, 2008), reléguant les rapports au rang de simples outils de communication.

Cette faiblesse de contenu s'explique par le fait que l'information non-financière ne fait pas l'objet d'un effort de régulation significatif, contrairement à l'information financière, régie par un ensemble de règles universelles. Certains chercheurs la désignent comme toute information ne figurant pas dans les états financiers (Upton, 2001), d'autres la définissent comme une « *information non-comptable* » (Amir et Lev, 1996). Néanmoins, le concept demeure assez vague et dénué d'ancrage théorique propre pour satisfaire précisément les demandes d'information des stakeholders ou suggérer des indicateurs pertinents de performance globale.

Le reporting extra-financier implique « *la diffusion régulière, par les entreprises, d'informations sur les impacts environnementaux et sociaux de leurs activités et sur les politiques déployées pour les prévenir* » (Quairel, 2006). Il comprend aussi le monitoring de l'avancée et de la performance des engagements sociétaux et environnementaux de l'entreprise (Dutrieux, 2015). Standardisé, il permet la comparaison des performances.

Au-delà des aspects liés à la communication interne et externe et au pilotage de l'activité, son objectif majeur est de favoriser le processus de légitimation de l'entreprise, et de contrôler les dirigeants en leur demandant de publier une information fiable et utile aux stakeholders (Capron et Quairel, 2010). La demande d'information oblige les dirigeants à rendre compte sur les engagements pris et les pratiques développées, en déployant des mécanismes de justification. Le document produit suit une logique Triple Bottom Line, mais tout élément pouvant améliorer la mesure de la performance globale peut y être inclus.

Le reporting RSE permet d'instaurer une relation de confiance avec les stakeholders en leur démontrant l'engagement de la firme pour le développement durable, de la même façon qu'un reporting financier relate la santé financière de la firme pour rassurer actionnaires et investisseurs. Mais la complexité du développement durable et les difficultés liées aux concepts de performance et de mesure rendent difficile la mise sur pied d'un système d'indicateurs permettant de rendre compte fidèlement de la performance globale des entreprises de tous les secteurs.

En effet, contrairement aux indicateurs financiers, nombre d'indicateurs extra-financiers sont qualitatifs, difficiles à objectiver et à mettre en place (De Rongé et Cerrada, 2012). Aussi, la mise en place d'un système d'évaluation de la performance globale est souvent entravée par un manque de capacités, ou encore par un phénomène de rétention d'information. C'est à ce niveau que les propositions de normalisation du contenu des rapports RSE prennent tout leur sens.

Ces efforts de normalisation sont induits par le rapprochement entre la divulgation financière et non-financière, traduisant la volonté de s'appuyer sur la légitimité de la première pour renforcer la deuxième. La force des informations financières tient au fait que leur production s'appuie sur une double contrainte : l'obligation légale de publier et la normalisation du processus d'élaboration et de vérification de l'information.

La normalisation de l'information diffusée limite la latitude dans sa production et permet des comparaisons et des interprétations. Elle constitue une condition incontournable pour une diffusion d'informations vérifiables par des tiers et interprétables par les utilisateurs.

La normalisation des rapports RSE suscite de nombreuses initiatives en vue de constituer un standard international. Aujourd'hui, le GRI apparaît comme le plus avancé et le plus incontournable. Il a certes permis d'établir un consensus sur les principes de contenu et de qualité de l'information, mais la nature et le nombre d'indicateurs restent en débat. Aussi, les questions de la vérification par une tierce partie des informations publiées demeurent irrésolues, ainsi que l'objet de l'assurance à donner aux lecteurs du rapport : s'agit-il de la fiabilité de l'information produite ou plutôt de sa pertinence par rapport aux enjeux de la RSE ?

Les référentiels de normalisation comme GRI s'inspirent largement du cadre conceptuel du reporting financier. La question est même posée, avec l'initiative IIRC (International Integrated Reporting Committee), de normaliser la production d'un rapport financier et RSE intégré, ciblé sur l'information des investisseurs.

Concernant la publication obligatoire d'informations extra-financières, les pressions les plus fortes viennent des investisseurs et des agences de notations pour lesquels le rapport constitue une source d'information de base. Cette demande de transparence néglige cependant les attentes des autres stakeholders. Globalement, les entreprises restent opposées à l'obligation de publier, préférant l'autorégulation et les démarches volontaires. Or, les rapports publiés

sur une base volontaire sont insuffisants en nombre et en qualité pour répondre au droit à l'information des stakeholders (Gray, 2006).

En définitive, l'obligation de publier l'information extra-financière sous un format normalisé s'avère indispensable pour en améliorer la qualité, la fiabilité et l'exhaustivité. Certains pays européens, pionniers en la matière, constituent autant d'exemples inspirants.

3. Le reporting extra-financier des banques marocaines : une étude empirique

Le secteur bancaire marocain a fortement évolué ces dernières décennies, marqué notamment par les mutations juridiques et économiques consécutives à la crise financière internationale, la prégnance des préoccupations sociales et environnementales, la montée du risque et une concurrence plus élargie. Mais il faut remonter aux années 1990 pour retrouver les racines d'un grand mouvement de libéralisation et de déréglementation qui va constituer l'une des évolutions les plus marquantes du secteur. Ce processus vise, *in fine*, à instiller plus de concurrence dans le système bancaire marocain, dont la structure s'apparente à un oligopole moyennement concentré (Rachidi, 2018).

Le paysage bancaire marocain est composé de 24 établissements dont 19 banques conventionnelles et 5 banques participatives (Bank Al-Maghrib, 2020). Notre échantillon d'étude est constitué des banques pratiquant le reporting extra financier de manière formalisée. Elles sont au nombre de cinq : Attijariwafa Bank (AWB), BMCE Bank of Africa (BMCE), Banque Marocaine du Commerce et de l'Industrie (BMCI), Crédit du Maroc (CM) et le Groupe Banque Populaire (GBP). L'échantillon ainsi constitué, nous avons pu recueillir les rapports extra-financiers desdits établissements.

Il ressort des documents collectés que la BMCE est la banque pionnière puisqu'elle publie son premier rapport en 2013 en souscrivant d'emblée aux lignes directrices du GRI, au moment où les autres banques n'avaient pas encore de politique RSE formalisée. AWB et GBP lui emboitent le pas en 2015, et produisent des rapports conformes au GRI dès cette date. La BMCI intègre cette dynamique en 2016 et adopte le GRI à partir de 2018. Enfin, CM publie son premier rapport RSE en 2017 sans souscrire au référentiel GRI.

De prime abord, nous relevons une différence en terme de volume de production de rapports. La banque la plus prolifique en est à son septième exercice, alors que celles qui s'initient à cette pratique n'en sont qu'au deuxième. A moins de vouloir faire une étude longitudinale du reporting d'une banque en particulier, prendre en considération la totalité des rapports publiés serait de nature à biaiser la comparaison entre les banques. Nous avons donc fait le choix de nous aligner sur les banques les moins prolifiques pour équilibrer notre échantillon. Cela revient à retenir les deux derniers rapports publiés par chaque banque, en dépit du décalage dû au non respect de la périodicité de publication.

Aussi, pour mettre en exergue l'évolution du reporting, les rapports retenus sont subdivisés en deux lots : le premier comprenant les avant-dernières publications, et le deuxième regroupant les derniers rapports en date, au moment de l'écriture de ces lignes.

3.1. Eléments méthodologiques

Les recherches sur le reporting RSE des banques accordent une grande attention à la méthodologie dans le but de réduire la subjectivité (Campbell et al. 2003). Notre recherche adopte le paradigme interprétativiste que nous estimons le mieux adapté aux objectifs poursuivis. Les connaissances élaborées puisent en effet leur source dans la compréhension développée par le chercheur sur l'objet étudié et l'interprétation qu'il en fait. Elles sont essentiellement de type descriptif.

La méthode de recherche s'inscrit dans un cadre qualitatif, mobilisant l'analyse de contenu pour chercher à percer l'ossature linguistique des rapports étudiés, à dessein de mettre à jour les systèmes de représentation qui y sont véhiculés (Blanchet et Gotman, 2001). L'analyse de contenu des rapports a été largement mobilisée dans la littérature pour identifier les caractéristiques de la divulgation environnementale et sociale. Cette méthode d'analyse est définie comme « une technique de collecte de données qui consiste à codifier des informations qualitatives sous forme littéraire en catégories » (Abbott et Monsen, 1979).

Les données qualitatives collectées peuvent faire l'objet d'un traitement manuel ou automatisé, c'est-à-dire en utilisant un logiciel adapté. Nous avons opté pour une hybridation des deux méthodes à travers une approche

itérative (Miles et Huberman, 2005) plutôt que linéaire. Cette pratique implique des allers et retours entre les différentes étapes de l'analyse qualitative, alternant les séances de collecte de données et celles de leur analyse, de manière à affiner la recherche et améliorer le paramétrage du logiciel pour obtenir des résultats plus précis, autant de préalables indispensables à l'émergence de sens.

Nous avons fait le choix d'opter pour un logiciel ADT (Analyse de Données Textuelles), en l'occurrence Tropes. Certes, l'analyse textuelle automatisée renforce l'objectivité des traitements appliqués aux données (Gavard-Perret et al., 2012) et facilite certaines opérations (comptage, calculs statistiques, etc.), mais elle ne dispense nullement le chercheur d'une excellente connaissance du corpus étudié, et encore moins de son analyse manuelle. L'objectif est de briser la structure apparente du langage (Chaniac, 1980), afin de focaliser l'analyse sur le lexique. La déstructuration du corpus permet de l'appréhender différemment en arrimant l'analyse à des indicateurs statistiques, permettant un accès rapide au contenu du corpus.

Pour notre démarche d'étude, nous avons suivi les « pôles chronologiques » définis par Bardin (2003), à savoir :

1. Préparation de l'analyse : après lecture du corpus, le chercheur effectue le découpage et la catégorisation. Ce qui se traduit concrètement par la constitution de blocs textuels thématiques pertinents et homogènes.
2. Exploitation du corpus : les modalités du codage sont appliquées aux entités textuelles constituées. Autrement dit, les éléments du corpus sont affectés aux catégories de la grille de codage. Après cela, l'opération de comptage peut être effectuée.
3. Traitement des résultats, inférence et interprétation : un traitement statistique est appliqué au contenu codé et compté, afin de faire ressortir les inférences et d'élaborer des interprétations. Les données ainsi obtenues seront présentées sous une forme susceptible de faciliter le travail d'analyse et de faire émerger des conclusions pertinentes.

Précisons, concernant la deuxième phase de l'étude, que le codage est assimilé à un « étiquetage » qui doit traduire une unité de sens, destiné à faciliter le traitement du corpus, souvent volumineux et hétérogène (Dumez, 2013). Il repose sur un constat simple : « *les nombreux mots du texte sont classés dans un nombre beaucoup plus petit de catégories* » (Weber, 1990).

Nous avons opté pour un codage a priori, c'est-à-dire que la grille de codage est construite préalablement à l'étude du corpus, notre objectif étant de confronter et d'affecter les unités de sens du corpus aux catégories définies par le référentiel GRI.

Construction d'une grille de codage sous Tropes

Pour analyser le contenu des rapports retenus, nous avons construit une grille de codage qui reprend les thèmes spécifiques aux enjeux RSE contenus dans le référentiel GRI et son supplément sectoriel pour la finance, et pour lesquels il est jugé indispensable de rendre compte. Le GRI étant la norme la plus aboutie et la plus utilisée pour la divulgation extra-financière, elle constitue une référence pertinente et crédible pour notre analyse.

Ainsi, pour chacun des enjeux identifiés par cette norme, nous pourrions analyser le traitement réservé par les banques marocaines. Cette grille sera ensuite transposée sous le logiciel Tropes, pour constituer ce qu'on appelle dans son jargon : un scénario d'analyse.

Ce logiciel mis au point par un groupe de chercheurs sur la parole, connaît aujourd'hui une large diffusion dans la communauté académique et auprès des praticiens. Il permet d'analyser un ensemble de textes écrits ou oraux avec comme premier objectif la limitation des biais analytiques de la part du chercheur (Cassière et Paché, 2011). Ainsi, les résultats obtenus reflètent, autant que possible, le sens des verbatims originaux.

Unité de mesure du reporting RSE

L'analyse de la littérature indique que le choix des chercheurs s'est porté sur divers éléments pour constituer des unités de mesure du reporting : nombre de pages (Patten 1992 ; Deegan et Rankin 1996), proportion de pages (Guthrie et Parker 1990 ; Gray et al. 1995), nombre de phrases (Ingram et Frazier 1980 ; Hackston et Milne 1996) ou encore nombre de mots (Zeghal et Ahmed 1990 ; Deegan et Gordon 1996).

Pour notre part, nous considérons le nombre de phrases associées à chaque élément thématique de la grille de codage comme unité de mesure du reporting RSE. Ce choix nous paraît le plus pertinent pour quantifier la divulgation dans chaque rubrique de notre scénario d'analyse sous Tropes. La fréquence est mesurée par le nombre de fois qu'un thème de reporting est évoqué quantitativement ou qualitativement, renvoyant à la place qui lui est allouée dans le reporting en terme de volume. Le nombre de mots peut induire en erreur, parce qu'il ne suffit pas qu'un mot soit cité pour qu'une thématique particulière soit adressée, de même que le nombre de pages ou leur proportion ne signifie pas que la thématique traitée l'a été de façon satisfaisante et continue tout au long des pages identifiées. A notre avis, seule la phrase, en tant qu'unité de sens, permet un degré de précision satisfaisant pour se prononcer sur le traitement d'une catégorie de reporting donnée.

3.2. Résultats de l'étude

Nous présentons successivement les résultats obtenus pour le premier lot de rapports, suivi du deuxième lot, avant de présenter les résultats consolidés de l'ensemble du corpus analysé.

Présentation des résultats du premier lot de rapports

Le premier lot de rapports analysés fait ressortir un total de 1635 occurrences. Deux banques en fournissent 55%, en l'occurrence BMCE et GBP. Ce chiffre passe à 77% si nous y ajoutons AWB.

C'est la BMCE qui en a généré le plus d'occurrences avec 30%, tout en étant première pour les citations sociales, et deuxième pour les autres catégories d'items. En outre, son périmètre de reporting est plus étendu que les autres banques, puisqu'elle a globalement couvert plus d'items.

Le GBP talonne de près avec 25% des citations, et la première place pour les items environnementaux et ceux du supplément sectoriel. Vient ensuite AWB avec 22% des citations et une avance certaine concernant les items économiques. La BMCI et CM ferment la marche avec respectivement 14% et 9% des occurrences.

Par catégorie, les indicateurs sociaux ont généré le plus de citations avec 32,47%. Le volet économique est deuxième avec 29% des occurrences, suivi des items sectoriels qui totalisent 24% du volume de citations, tandis que les items environnementaux sont les moins cités, totalisant à peine 14,49%.

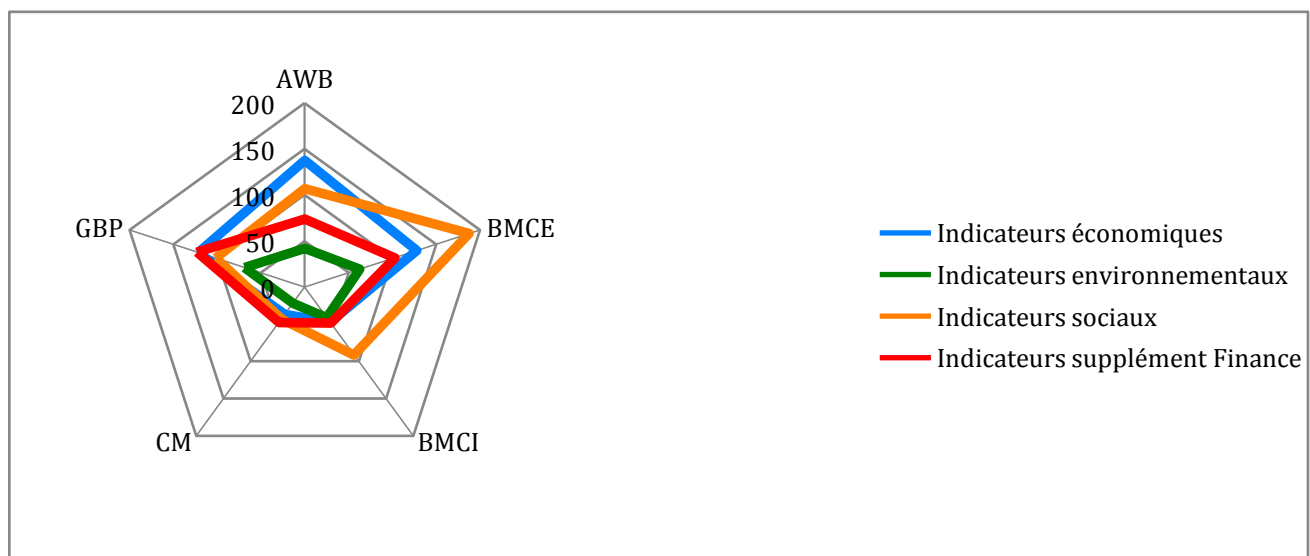


Figure 1:- Occurrences des items extra-financiers dans le premier lot de rapports des banques marocaines.

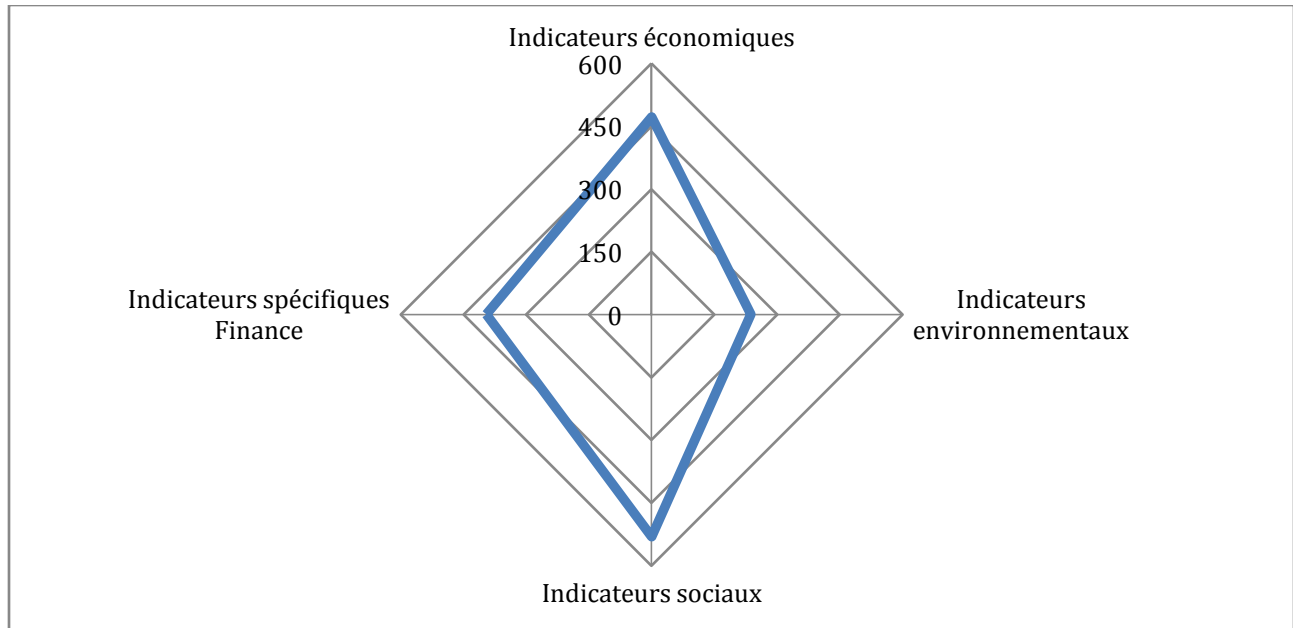


Figure 2:- Scores de reporting par catégorie d'indicateurs GRI dans le premier lot de rapports.

Présentation des résultats du deuxième lot de rapports

Le deuxième lot de rapports étudiés marque la montée en puissance de la BMCI qui signe la meilleure performance avec 614 point, et génère, avec le GBP, le plus d'occurrences avec 26%. Aussi, elle ravit la première place pour les items environnementaux et la deuxième place pour les trois autres catégories.

Comme pour le premier rapport, le GBP se place en dauphin avec un score de 592 points, tout en continuant à dominer la catégorie des indicateurs sectoriels.

Pas très loin derrière, AWB pointe en troisième position, générant le deuxième pourcentage d'occurrences avec 24%. Elle se maintient aussi en tête de la catégorie économique avec une avance confortable.

S'il est vrai que BMCE continue à devancer ses pairs sur les indicateurs sociaux, elle se fait néanmoins rattraper et distancer sur les autres catégories, enregistrant un net recul des citations comptabilisées comparativement avec le premier rapport étudié.

Enfin, comme pour le premier lot de rapports, le CM ferme le ban avec un score de 222 qui représente 10% des citations enregistrées. Il est aussi lanterne rouge dans trois catégories de reporting.

Dans un autre registre, nous notons que les items sociaux continuent à générer le plus de citations avec un peu plus de 35%, alors que les indicateurs environnementaux demeurent les moins cités. Par contre, les indicateurs sectoriels se placent en deuxième marche du podium, enregistrant 132 occurrences de plus que les indicateurs économiques.

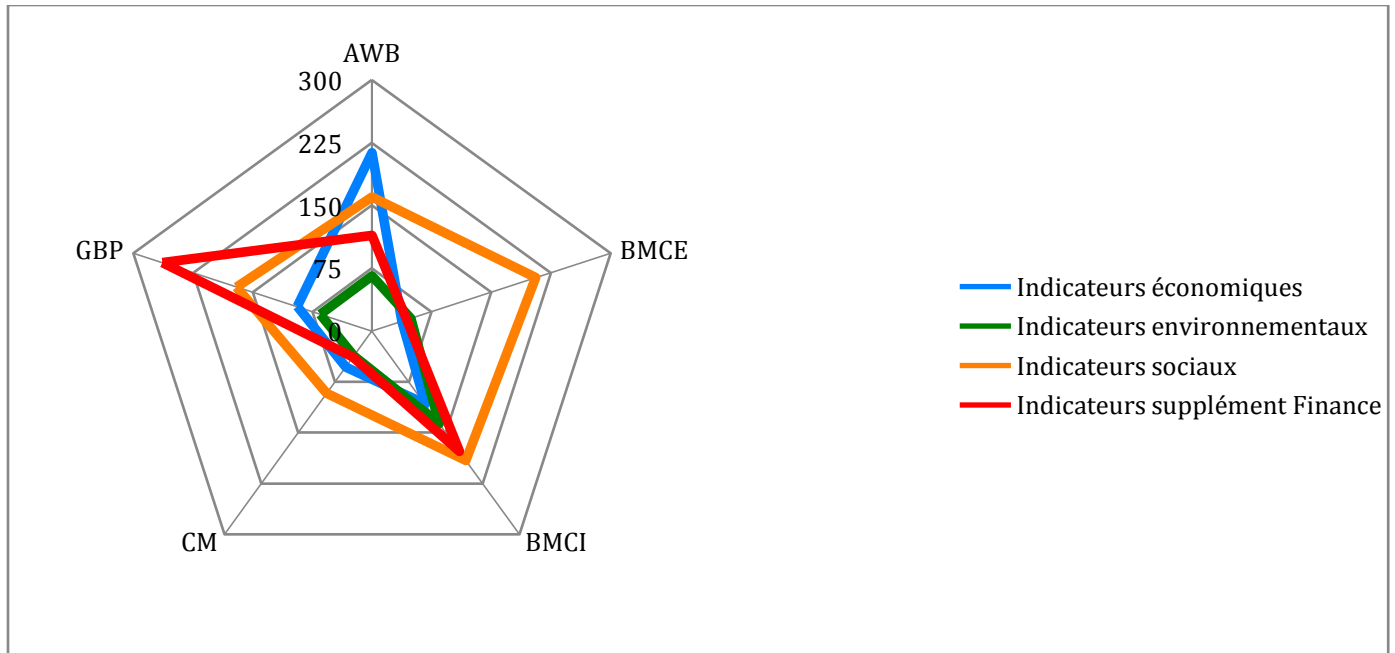


Figure 3:- Occurrences des items extra-financiers dans le deuxième lot de rapports des banques marocaines.

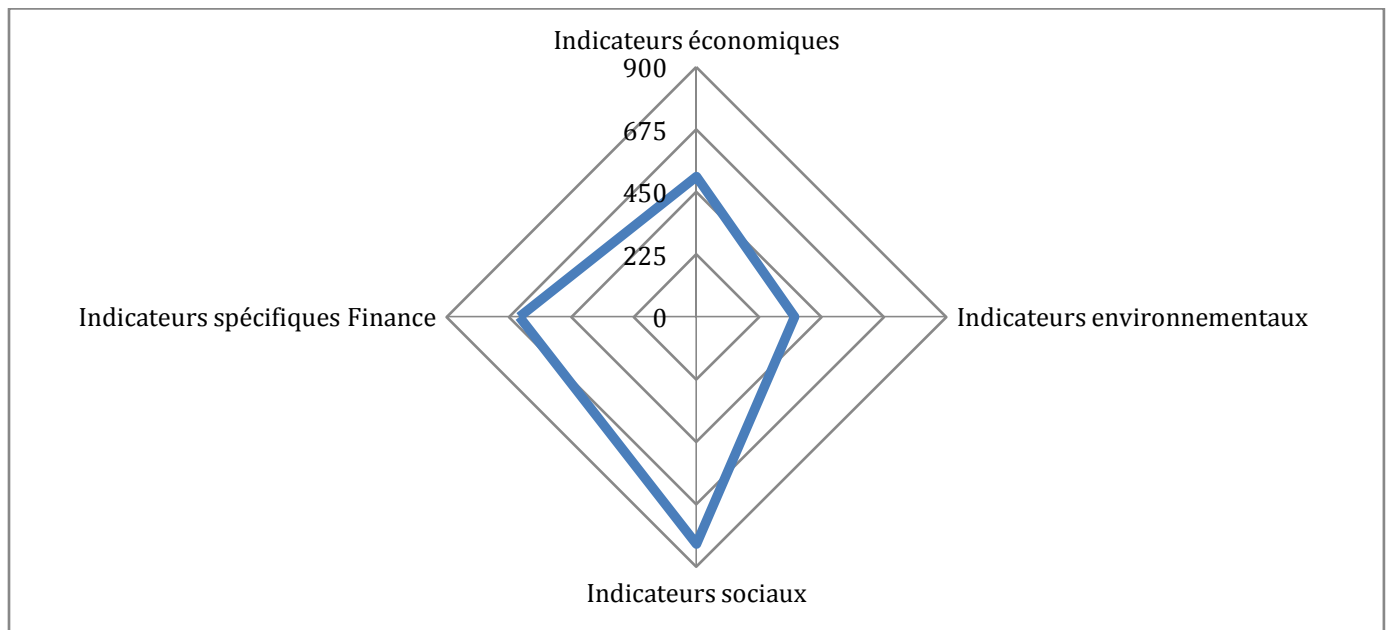


Figure 4:- Scores de reporting par catégorie d'indicateurs GRI dans le deuxième lot de rapports.

Présentation des résultats consolidés des rapports étudiés

En consolidant les résultats obtenus après l'étude des deux lots de rapports, nous comptabilisons un total de 3952 occurrences. Sur ce chiffre, le GBP réalise 26% des citations, soit un score de 1008. La banque ravit aussi la meilleure performance sur les indicateurs sectoriels, la deuxième sur les items économiques et environnementaux et la troisième pour le volet social.

Le deuxième score est réalisé par AWB avec 914 points. La banque génère aussi le deuxième volume d'occurrences consolidées avec 23% et domine le volet économique avec une belle avance.

BMCE et BMCI sont au coude à coude pour la troisième marche du podium. Les deux banques sont à parfaite égalité pour le volume global des items comptabilisés avec 21%. Mais la BMCI s'en tire mieux pour la divulgation environnementale où elle signe le meilleur score consolidé. Elle se hisse aussi à la deuxième place des occurrences sociales et sectorielles. Pour sa part, la BMCE est leader sur les items sociaux, et se place dans le top 3 des indicateurs économiques et environnementaux.

Le CM ferme la marche avec un score consolidé de 371. Cette performance ne doit pas occulter le bond considérable du score de la banque entre les deux exercices, à hauteur de 49%.

Globalement, nous notons une évolution positive du nombre d'occurrences chiffrée à 41,71% entre le premier et le deuxième exercice. Toutes les catégories d'indicateurs sont concernées par cette embellie, qui est plus prononcée pour les items sectoriels, sociaux et environnementaux.

En terme de volume, les items sociaux sont les plus cités avec 34,15%, suivis par les indicateurs sectoriels et économiques qui génèrent presque 25% chacun. En queue de ce classement, le volet environnemental comptabilise 15% des citations extra-financières.

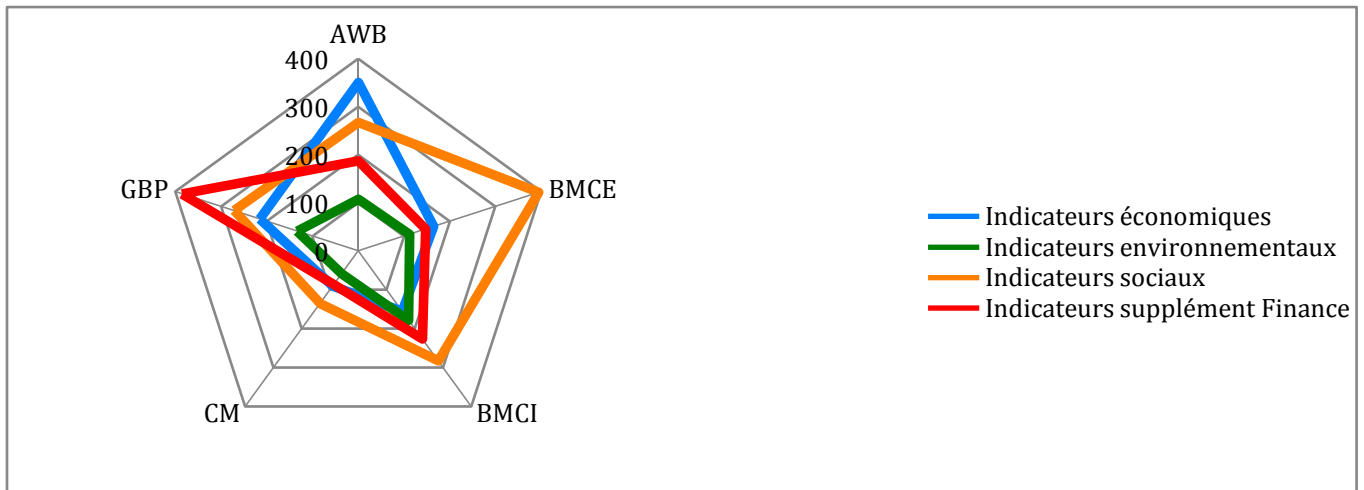


Figure 5:- Occurrences consolidées des items extra-financiers des banques marocaines.

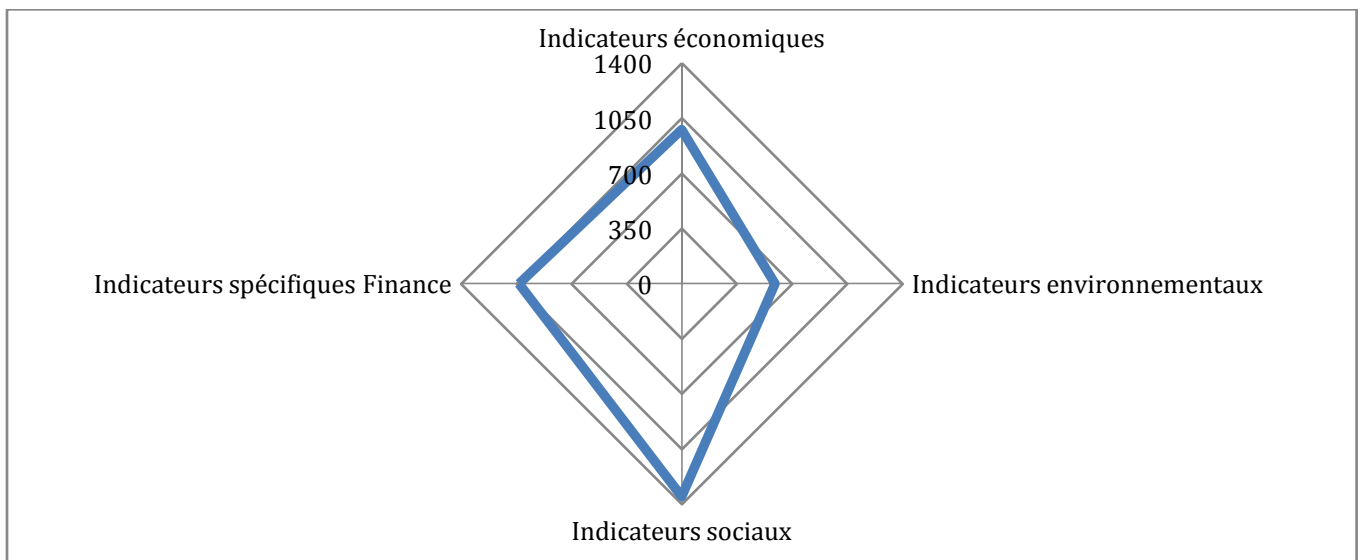


Figure 6:- Scores consolidés de reporting par catégorie d'indicateurs GRI.

3.3. Discussion des Résultats:

Forme et périodicité du reporting

Sur le plan de la forme, nous constatons une grande homogénéité dans la pratique du reporting RSE. Les banques marocaines optent en effet pour un reporting extra-financier séparé du rapport annuel. Concernant la périodicité du reporting, un premier constat d'importance : jusqu'à l'écriture de ces lignes, le dernier rapport RSE disponible concerne l'exercice 2019. Il se passe donc un temps assez long entre la clôture d'un exercice et la publication du rapport RSE correspondant. Concomitamment, les rapports annuels et financiers font l'objet de toutes les attentions et la périodicité de leur publication ne souffre d'aucun retard. Elle intervient généralement au cours du semestre suivant la clôture de l'exercice.

Cette situation est de nature à jeter le discrédit sur l'engagement RSE mis en avant par les banques, et ne peut s'expliquer que par la centralité accordée aux aspects économiques et financiers de l'activité bancaire, au détriment de la performance RSE qui occupe un rang secondaire alors que, faut-il le rappeler, elle n'est pas une négation de la performance économique, mais plutôt une approche globale de la performance.

Enfin, le reporting étant d'abord un support de communication à l'adresse des stakeholders dans leur grande diversité, le non respect de la périodicité revient à négliger le dialogue avec les parties prenantes, aspect central de toute démarche RSE.

Engagement des parties prenantes

Une politique RSE pertinente est celle dont les axes prioritaires sont définis à l'issue d'un dialogue avec les parties prenantes. L'étude de matérialité constitue le creuset de cette démarche. Or, seules cinq études de matérialité ont été effectuées par les banques marocaines : la BMCE en est à son troisième exercice et la BMCI en compte deux. Pour leurs parts, AWB et GBP ont présenté des études faites en interne dans leurs derniers rapports, sans consultation des parties prenantes.

Nous pouvons donc dire que, malgré la mise en avant du dialogue avec les parties prenantes dans le discours managérial des banques marocaines, et la formalisation de ce dialogue à travers des canaux permanents, lorsqu'il est question d'enjeux décisifs pouvant avoir des conséquences en terme de reddition de compte, ce dialogue est relégué au second plan.

Ainsi, 30 % des rapports étudiés mentionnent clairement l'engagement de parties prenantes, mais sans s'aventurer à expliciter le niveau et les modalités de cet engagement, ou encore le traitement réservé aux commentaires formulés. Nous sommes en droit de nous demander si les contributions des stakeholders sont intégrées dans la stratégie RSE des banques.

Nous notons aussi que la production d'informations extra-financières est de loin plus importante chez les banques ayant réalisé des études de matérialité. Mais l'effectivité de ce lien nécessite d'être confirmée par une étude spécifique.

Reporting de la catégorie « Economie »

Malgré le fait que la catégorie « Economie » génère presque 25 % des occurrences, les rapports étudiés contiennent peu d'informations purement économiques. Ce qui est en adéquation avec la finalité du reporting RSE, sensé dépeindre une performance globale, les indicateurs financiers étant réservés au rapport dédié. Comment expliquer alors le volume important d'informations enregistrées dans cette catégorie malgré un taux de couverture des indicateurs économiques situé à seulement 50 % ?

Les informations économiques produites par les banques marocaines dans leur reporting extra-financier se concentrent essentiellement dans le volet relatif aux impacts économiques indirects, faisant la part belle aux actions de mécénat et de partenariats divers.

Il est vrai que le mécénat souligne le volontarisme de l'organisation qui le pratique, mais le volume d'information impressionnant qui lui est consacré suggère une mise en scène de l'action des banques dans ce registre. Comment expliquer sinon l'absence d'autres informations qu'on imagine pourtant disponibles, tel que les aides publiques reçues, le salaire d'entrée de base ou encore la part des dépenses réalisées avec des fournisseurs locaux ? Assistons-

nous à un phénomène de socialwashing ?

L'information diffusée dans cette catégorie est clairement orientée dans un sens favorable aux banques, mettant en avant l'action caritative et partenariale, et occultant - volontairement ? - d'autres informations économiques pertinentes pour les stakeholders. En tout cas, le reporting de la catégorie « Economie » gagnerait en crédibilité à être plus équilibré.

Reporting de la catégorie « Environnement »

Avec un volume d'occurrences ne dépassant pas 15%, les divulgations environnementales sont les plus faibles du reporting RSE des banques marocaines. Il est vrai que le secteur bancaire n'est pas réputé pour être un grand pollueur, mais il faut garder à l'esprit qu'il a un impact indirect à travers les investissements et les financements accordés à certains secteurs polluants. C'est peut être ce qui explique que l'indicateur « Atténuation des impacts environnementaux des produits et des services » soit le plus cité, suivi de la « réduction de la consommation énergétique » qui constitue un impact environnemental direct des banques et sur lequel elles peuvent agir concrètement.

S'agissant d'une information technique et pointue, l'information environnementale est sans doute la plus exigeante parmi toutes celles du reporting extra-financier. Les autres catégories d'informations sont susceptibles d'être collectées, consolidées et diffusées sans occasionner des bouleversements notables au niveau de l'organisation de la banque. On peut même dire que, dans le cadre de son fonctionnement normal, la banque dispose déjà d'une bonne partie des informations économiques et sociales exigées par le reporting RSE.

Par contre, l'information environnementale nécessite un investissement, soit pour faire appel à un tiers expert qui se chargera de la collecter, soit pour implémenter en interne un système de management environnemental qui fera remonter ces informations. Ce n'est pas un hasard si la seule banque marocaine à disposer d'une certification environnementale (ISO 14001) est aussi celle qui fournit le bilan carbone le plus exhaustif, en l'occurrence la BMCE.

Nous pensons que l'amélioration de la divulgation environnementale des banques marocaines passe nécessairement par des certifications dédiées offrant l'outillage adéquat pour fournir une information environnementale fiable et complète, tout en capitalisant sur les acquis en matière de réduction de la consommation énergétique.

Reporting de la catégorie « Société »

Parmi toutes les catégories de reporting, c'est le volet social qui est le plus fourni et qui présente le plus de données chiffrées, notamment concernant la gestion du personnel et des carrières, les avantages sociaux offerts aux salariés, la formation, la diversité, l'égalité des chances et les questions relatives au genre, et dans une moindre mesure sur la santé et la sécurité au travail. Ces informations ont d'abord un intérêt pour les parties prenantes internes.

Nous constatons aussi que les aspects du reporting tournés vers les parties prenantes externes sont moins bien traités, notamment les questions liées aux Droits de l'Homme et la responsabilité liée aux produits, même si, il est vrai, des efforts sont consentis pour communiquer sur la lutte contre la corruption et la lutte contre les discriminations.

Peut-on alors dire que le reporting social des banques marocaines est tourné d'abord vers les attentes des parties prenantes internes ? Le questionnement est d'autant plus légitime que des indicateurs clés comme l'étiquetage des produits et services et la communication marketing sont soigneusement éludés, alors qu'il s'agit de questions centrales pour la clientèle.

En tout cas, l'amélioration de la qualité du reporting social des banques marocaines passe obligatoirement par un rééquilibrage entre ses dimensions internes et externes.

Reporting de la catégorie « Supplément sectoriel »

Il est étonnant, à première vue, de relever qu'en dépit de la récente diffusion des indicateurs du supplément sectoriel au sein des banques marocaines (à partir de 2018), ces derniers occupent la deuxième place en termes d'occurrences parmi toutes les catégories de reporting avec 26,13%, et comptent parmi les catégories les mieux équilibrées en terme de couverture des items.

Une lecture rapide des indicateurs du supplément sectoriel permet de mieux comprendre cette diffusion rapide. Concrètement, ces indicateurs font partie du cœur de métier des banques, à la seule différence près qu'on y a intégré des aspects environnementaux et sociaux. Les banques avaient accumulé donc une certaine pratique dans ce domaine, même sans formaliser la prise en compte de ce supplément dans leur reporting.

A titre d'exemple, le GBP n'a officiellement adopté le supplément sectoriel dans son reporting qu'en 2018. Pourtant, dès 2011, avec l'implémentation de son « Système de Gestion Sociale et Environnementale », il prend en compte des aspects traités par le supplément, surtout concernant les procédures d'évaluation et d'identification des risques environnementaux et sociaux dans les secteurs d'activités, ainsi que la mise en place de produits et services conçus en vue de générer un bénéfice social ou environnemental. En outre, toutes les banques ont développé une certaine pratique de l'inclusion et l'éducation financière, thèmes parmi les plus repris dans le reporting. Il s'agit donc globalement de thèmes « familiers ».

Néanmoins, les questions relatives à l'actionnariat actif sont le grand absent du reporting des banques marocaines dans cette catégorie. Il s'agit d'indicateurs qui traitent de la diffusion des politiques sociales et environnementales au sein des entreprises détenues dans le porte-feuille d'actions, et de l'évaluation de ces actifs sous le prisme de la RSE.

Fiabilité et maturité du reporting

La vérification externe est un gage de fiabilité des divulgations extra-financières comme cela est stipulé par le GRI. La BMCI reste la seule banque à s'être engagée dans cette voie, en commandant un audit externe pour ses deux derniers rapports. La fiabilité est un enjeu crucial car il renseigne sur la maturité du reporting.

Si nous prenons comme référence l'étude publiée par l'ONG américaine Ceres en 2018, qui identifie les phases de maturité du reporting extra-financier, nous pouvons dire que le secteur bancaire marocain est dans une situation hybride.

En effet, à part CM, les banques étudiées ont toutes atteint le premier niveau de maturité qui consiste à adopter un cadre normé permettant la comparabilité des performances. Par contre, le deuxième niveau, celui de l'intégration, est partiellement atteint par les banques ayant effectué une étude de matérialité (BMCI, BMCE et GBP). Il leur reste à concrétiser l'harmonisation de la performance économique et des politiques RSE à travers un engagement concret des parties prenantes, et la mise en place d'un organe de pilotage de la performance globale.

Enfin, pour le dernier niveau de maturité, celui de la fiabilité, nous pouvons dire que la BMCI s'en rapproche vu qu'elle a soumis sa divulgation extra-financière à une vérification externe. Mais comme elle n'a pas encore amplement satisfait aux exigences du deuxième niveau de maturité, elle reste, à notre avis, à un niveau intermédiaire entre les deux.

Conclusion:-

Mobilisant une méthodologie de recherche qualitative basée sur l'analyse de contenu, nous avons soumis le reporting RSE des banques marocaines à l'évaluation du GRI et de son supplément financier, au regard de la reconnaissance internationale dont jouissent ces référentiels. Ce travail a permis de faire ressortir plusieurs conclusions intéressantes.

Sur le plan pratique, cette recherche met en éclairage la manière dont les groupes bancaires marocains appliquent la norme GRI dans leur reporting RSE. L'information extra-financière est diffusée dans un document spécifique qui y est consacré, sans toutefois respecter la périodicité de publication et sans assurer un engagement systématique des parties prenantes à la démarche.

Sur le plan méthodologique, cette recherche utilise un scénario d'analyse novateur comparativement aux grilles utilisées dans la littérature antérieure, construit sur la base des indicateurs du GRI et de son supplément sectoriel des services financiers.

Sur le plan théorique, les résultats de la recherche confirment l'importance du cadre de reddition dans la pratique du reporting RSE. En effet, la banque ayant les scores les plus faibles est celle qui produit un rapport non conforme au GRI. Nous pensons qu'un reporting obligatoire selon un cadre de référence commun permet de mieux répondre aux

attentes des stakeholders en matière de transparence et de qualité de l'information, tout en facilitant la comparabilité.

Enfin, notre étude étant basée exclusivement sur une analyse de fond documentaire, elle pourrait être pertinemment complétée par une enquête interrogeant les pratiques internes d'évaluation des performances RSE et la méthodologie du reporting extra-financier des banques marocaines.

Références Bibliographiques:-

1. Abbott W., Mosen R. (1979), On the Measurement of Corporate Social Responsibility : Self-Reported Disclosures as a Method of Measuring Corporate Social Involvement. *Academy of Management Journal*, 22(3): 501-515.
2. Abernethy M.A., Chua W.F (1996), A field study of control systems redesign : the impact of institutional processes on strategic choice. *Contemporary Accounting Research*, 13: 569-606.
3. Amir E., Lev B. (1996), Value-relevance of non-financial information: The wireless communications industry. *Journal of Accounting and Economics*, 22(1-3): 3-30.
4. Bank Al-Maghrib (2020), Rapport annuel sur la supervision bancaire.
5. Bardin L. (2003), L'analyse de contenu. PUF, Paris.
6. Ben Rhouma A., Boyer T. (2012), Le reporting Développement durable des banques françaises, quelle intégration des enjeux DD spécifiques au secteur de la finance? 33^{ème} Congrès de l'AFC, Comptabilités et Innovation.
7. Biecker T. (2002), Managing Corporate Social Sustainability with Balanced Scorecard for Integrity Management. Oikos PhD Summer Academy.
8. Blanchet A., Gotman A. (2001), L'enquête et ses méthodes : l'entretien. Nathan, Paris.
9. Bourguignon A. (1995), Peut-on définir la performance ? *Revue Française de Comptabilité*, juillet-août: 61-66.
10. Bourguignon A. (1997), Sous les pavés, la plage... ou les multiples fonctions du vocabulaire comptable : exemple la performance. *Comptabilité, Contrôle et Audit*, 3(1): 89-101.
11. Bowen H.R. (1953), *Social Responsibilities of the businessman*. Harper & Row, New York.
12. Brignall S. & Modell S. (2000), An institutional perspective on performance measurement and management in the new public sector. *Management Accounting Research*, 11: 281-306.
13. Campbell K. et al. (2003), Disclosure of private information and reduction of uncertainty : environmental liabilities in the chemical industry. *Review of Quantitative Finance and Accounting* 21.
14. Capron M. et Quairel-Lanoizelée F. (2010), *La responsabilité sociale d'entreprise*. La Découverte, Collection Repères, Paris.
15. Carroll A.B. (1979), A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Social Performance. *Academy of Management Review*, 4 (4) : 497-505.
16. Cassière F. et Paché G. (2011), Lorsque la filtration culturelle modifie le jeu stratégique. *Revue Française de Gestion*, 215 : 46-65.
17. Ceres (2018), *Disclose what matters*.
18. Chaniac A. (1980), L'analyse lexicologique : principes et applications à la communication publicitaire. *Cahiers de l'IREP*, IREP, Paris, p. 257-268.
19. Commission de l'Union Européenne, (2002), *La responsabilité sociale des entreprises : Une contribution des entreprises au développement durable*, Luxembourg.
20. De Rongé Y. Cerrada K. (2012), *Contrôle de gestion*. Pearson, Paris.
21. Deegan C. et Gordon B. (1996), A study of the environmental disclosure practices of Australian corporations. *Accounting and Business Research* 26(3): 187-199.
22. Deegan C. et Rankin M. (1996), Do Australian companies report environmental disclosures by firms prosecuted successfully by environmental protection authority ? *Accounting, Auditing and Accountability Journal* 9(2): 50-67.
23. Di Maggio P.J. & Powell W.W. (1983), The iron cage revisited : institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48: 147-160.
24. Douglas A. et al. (2004), Corporate social reporting in Irish Financial institutions. *The TQM Magazine* 16(6): 387-395.
25. Dumez H. (2013), *Méthodologie de la recherche qualitative : Les 10 questions clés de la démarche compréhensive*. Vuibert, Paris.
26. Dutrieux M. (2015), *Normalisation du reporting extra-financier : réalités et perspectives*, Editions universitaires européennes.
27. Gavard-Perret M.-L. et al. (Ouvrage coll.), (2012), *Méthodologie de la recherche en sciences de gestion*, Réussir

- son mémoire ou sa thèse. Pearson, Montreuil.
28. Gray R. et al. (1995), Methodological themes: Constructing a research database of social and environmental reporting of the UK companies. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 8(2): 78-101.
 29. Gray R. (2006), Social, environmental and sustainability reporting and organisational value creation? Whose value? Whose creation? *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 19(6): 793-819.
 30. Guthrie J. & Parker L.D. (1989), Corporate social reporting : a rebuttal of legitimacy theory. *Accounting and Business Research*, 19(76): 343-352.
 31. Hackston D. et Milne M. (1996), Some determinants of social and environmental disclosure in New-Zeland companies. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 9(1): 77-108.
 32. Hofstede G. (1981), Culture and Organizations. *International Studies of Management and Organization*, 10 :15-41.
 33. Ingram R. et Frazier K. (1980), Environmental performance and corporate disclosure. *Journal of Accounting Research*, Autumn: 614-622.
 34. Kaplan R.S. & Norton D.P. (1992), The Balanced Scorecard - Measure that Drive Performance. *Harvard Business Review*, January-February, p.71-79.
 35. KPMG (2008), International survey of Corporate Social Responsibility Reporting.
 36. Miles B.M., Huberman A.M. (2005), Analyse des données qualitatives : Recueil de nouvelles méthodes. De Boeck, Bruxelles.
 37. Oliver C. (1991), Strategic Responses to Institutionnal Processes. *Academy of Management Review*, 16(1): 145-179.
 38. Pasquero J. (2005), La responsabilité sociale de l'entreprise comme objet des Sciences de Gestion - Un regard historique, in Turcotte M.-F. et Salmon A. (dir.), *Responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise*, Presses de l'Université du Québec.
 39. Patten D.M. (1992), Intra-industry environmental disclosures in response to the Alaskan oil Spill : A note on legitimacy theory. *Accounting, Organizations and Society*, 17(5): 471-475.
 40. PriceWaterhouseCoopers (2010), Développement durable: aspects stratégiques et opérationnels : grands groupes, entreprises patrimoniales, secteur public, collectivités territoriales, Editions Francis Lefebvre.
 41. Rachidi M.A. (2018), Etude de la concentration du secteur bancaire marocain. *Revue Marocaine de Gestion et d'Economie*, 4(8): 98-104.
 42. Quairel F. (2006), Contrôle de la performance globale et responsabilité sociale de l'entreprise. *Comptabilité, Contrôle, Audit et Institution(s)*, May 2006, France.
 43. Upton W. (2001), Special report on business and financial reporting, challenges from the new economy. Norwalk, Connecticut: Financial Accounting Standards Board.
 44. Uzan O. (Coord.), (2018), RSE et performance globale. Cycle de conférences Aderse/Orse, juin 2015 à Janvier 2017.
 45. Weber R.P. (1990), Basic Content Analysis. Sage publications, London.
 46. Wood D.J. (1991), Social Issues in Management: Theory and Research in Corporate Social Performance. *Journal of Management*, 17(2): 383-406.
 47. Zeghal D. & Ahmed S.A. (1990), Comparison of social responsibility information disclosure media used by Canadian firms. *Accounting, Auditing&Accountability Journal*, 3(1): 38-53.