

RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES ET INCLUSION FINANCIERE : EXPERIENCES ET CONTRIBUTIONS DES INSTITUTIONS DE MICROFINANCE AU BENIN

Corporate social responsibility and financial inclusion : experiences and contributions of microfinance institutions in Benin

Daniel Zinsou Nakou et Serge Francis Simen

Email : nakou.zdaniel@gmail.com - Université Cheikh Anta Diop (UCAD), Ecole Supérieure Polytechnique (ESP), Laboratoire Entreprise et Développement (LAED), Equipe de recherche en GRH, Organisation et stratégies

Email : serge.simen@gmail.com - Université Cheikh Anta Diop (UCAD), Ecole Supérieure Polytechnique (ESP), Laboratoire Entreprise et Développement (LAED), Equipe de recherche en GRH, Organisation et stratégies

RÉSUMÉ

Cet article se propose de comprendre les facteurs susceptibles d'expliquer la responsabilité sociale en matière d'inclusion financière dans les institutions de microfinance béninoises. Pour atteindre cet objectif, nous avons procédé à une étude qualitative à visée compréhensive basée sur des entretiens individuels semi-directifs avec les dirigeants de 10 IMF dont les données ont été présentées et traitées selon l'analyse de contenu thématique. Nos résultats ont montré que les dirigeants des IMF connaissent la RSE, en sont conscients de son existence et en saisissent un lien symétrique entre la RSE et l'inclusion financière, et que ce lien loge dans la coordination des comportements, ainsi que dans la convergence des valeurs des différentes parties prenantes de l'institution. Car le management de la RSE en interne est vu non pas comme une contrainte managériale et organisationnelle consommatrice de coûts et de temps, mais plutôt comme une activité permettant à l'institution de dégager des bénéfices directs et surtout indirects. Nos résultats suggèrent qu'il peut ne pas suffire que les IMF s'engagent simplement dans la RSE. C'est plutôt la RSE perçue comme cohérente qui peut inspirer des attitudes et des comportements positifs chez les dirigeants.

Mots clés : RSE, inclusion financière, inclusion sociale, institution de microfinance, dirigeant

ABSTRACT

This paper aims to understand the factors that may explain social responsibility for financial inclusion in Benin's microfinance institutions. To achieve this goal, we conducted a comprehensive qualitative study based on semi-structured individual interviews with the managers of 10 MFIs whose data were presented and processed according to thematic content analysis. Our results showed that the leaders of MFIs are aware of CSR, are aware of its existence and seize a symmetrical link between CSR and financial inclusion, and that this link is part of the coordination of behaviors, as well as in the convergence values of the different stakeholders of the institution. Because internal CSR management is seen not as a managerial and organizational constraint that consumes costs and time, but rather as an activity that allows the institution to generate direct and, above all, indirect benefits. Our results suggest that it may not be enough for MFIs to simply engage in CSR. Rather, CSR, perceived as coherent, can inspire positive attitudes and behaviors among leaders.

Key words : CSR, financial inclusion, social inclusion, microfinance institution, leader

Date de réception : oct. 2020

Avertissement : Les points de vue exprimés dans cet article sont ceux des auteurs et ne doivent pas être attribués au CESAG. Ce document est une pré-publication. (document de travail). Il est publié dans un but de dissémination. Les droits d'auteurs sont détenus par les auteurs..

Warning : The views expressed by the authors reflect the authors views and can not be attributed to CESAG. This working paper has not been formally peer-reviewed. Copyrights are held by the author

1. INTRODUCTION

La demande sociale et sociétale en matière de RSE en Afrique est très forte en raison des enjeux sociaux et environnementaux. On assiste à une véritable dynamique autour de l'engagement sociétal des entreprises. Ces dernières ne devraient pas être considérées comme une simple extension de la fonction économique de l'entreprise, mais inclure des objectifs socio-éthiques. Pour comprendre les pratiques de RSE en Afrique, il semble évident « de partir des pratiques de l'ensemble des acteurs, et considérer la RSE comme une construction sociale au sein de réseaux de parties prenantes interdépendantes et fortement ancrées localement » (PASQUERO, 2006). Au-delà des débats philosophiques, la RSE doit être perçue comme un compromis entre des partenaires motivés par des logiques différentielles, qui s'ignorent très souvent, et sont parfois contradictoires. Ces compromis pourront être traités selon un continuum allant de l'engagement zéro jusqu'à l'institutionnalisation la plus complète, suivant les caractéristiques de l'entreprise.

Au Bénin, les enjeux de RSE sont une préoccupation majeure du planificateur, en témoigne le chantier initié par le Ministère du Cadre de Vie et de l'Erosion Cotière à travers la Direction de la Coordination et du Suivi des objectifs du développement durable (ODD) au Bénin. Ce dernier entend dresser le profil de la RSE au Bénin. Dans ce contexte, il est important de solliciter le point de vue de l'ensemble des parties prenantes en général, des salariés en particulier, sur la politique et démarche RSE déployées par les organisations qui les emploient. Au sein des entreprises au Bénin, de nombreuses initiatives RSE formalisées ont été identifiées, notamment des actions communautaires et de solidarités, mais aussi écologique et environnementale. Alors que les grandes entreprises dominent plus ou moins les contextes dans lesquels elles évoluent (même s'il existe une relation de dépendance entre ces entreprises et ces contextes dont les aspects dialectiques méritent d'être analysés), les très petites, petites et moyennes entreprises (TPME) sont dépendantes de ces contextes compte tenu de leurs faibles moyens en ressources internes et externes (NDAO & SIMEN, 2013). Les constats de ces auteurs révèlent que l'attitude des TPME par rapport à l'environnement est marquée par une logique utilitaire court-termiste, plutôt que par une conception à long terme du développement durable. En microfinance, la responsabilité sociale est directement et essentiellement définie par la contribution à l'inclusion financière des populations. Il est donc nécessaire de comprendre, dans des contextes financiers différents, les éléments pertinents permettant de saisir cette responsabilité spécifique aux institutions dont l'activité principale est de délivrer des services micro financiers. Cette responsabilité est non seulement dans le résultat mais aussi dans les processus (incluant et non excluant) par lesquels ces institutions produisent et diffusent des services financiers pour leurs clients ou usagers et à travers lesquels l'objectif d'inclusion est atteint. Dans le domaine de la finance en général, on y fait référence en parlant de la finance socialement responsable ou des Investissements Socialement Responsables (ISR), l'activisme actionnarial, la finance sociale ou solidaire. Initialement ancrée dans le milieu associatif et largement financée sur la base de fonds publics, la microfinance a connu de profondes mutations à l'échelle internationale au cours de ces dernières années.

Cette transformation s'inscrit tout à la fois dans la commercialisation du secteur et dans la professionnalisation d'un nombre croissant d'organisations de microfinance qui adoptent des statuts de sociétés à but lucratif dans le but d'accéder aux sources de financement commerciales et poursuivre leur croissance à long terme. Ces organisations améliorent ainsi leurs performances financières et développent leur capacité à générer des profits. Pour les investisseurs à la recherche de plus-values financières, la microfinance constitue donc une nouvelle classe d'actifs, combinant rendement social et rendement financier. Cependant on peut constater que cette combinaison n'est pas toujours, ou plutôt pas encore à l'avantage du rendement social qui peut se mesurer non seulement par le nombre de personnes défavorisées ou exclues par le système financier classique que les organisations œuvrant dans ce domaine permet d'atteindre mais aussi et surtout par le fait qu'elles permettent de les réintégrer dans la vie économique et sociale.

Cependant, l'intérêt de cette communication est de contribuer au repositionnement de la responsabilité sociale en microfinance dans le paradigme qui lui sied : l'inclusion financière. En effet, l'inclusion financière est généralement définie par l'accès et l'usage des services financiers. De ce fait, tous les facteurs d'exclusion dont font l'objet les pratiques en microfinance peuvent être considérées comme des critères de définition de la RSE appliquée aux organisations des systèmes financiers décentralisés.

Cette contribution part du postulat suivant lequel l'entreprise doit être considérée comme une organisation dont les activités s'inscrivent dans la vie de la Cité et qui, à ce titre, est responsable vis-à-vis de tous les autres acteurs de la société. Le développement de cette approche rappelle des pratiques à l'œuvre depuis plus d'un siècle en économie sociale, dont les organisations essayent d'atteindre des objectifs sociétaux par le biais d'une activité économique. Néanmoins ce thème continue d'être une préoccupation même dans ce domaine dit de l'économie sociale et solidaire. La microfinance se trouve être dans le contexte actuel à la croisée des chemins entre cette économie sociale et solidaire d'où elle tire en partie ses racines et l'économie du marché dont elle se nourrit. Elle s'inscrit dans cet ordre de préoccupations en terme de responsabilité sociale au regard de ses tendances à la fois commerciale, sociale et/ou solidaire.

Une confusion est entretenue par la plupart des acteurs entre «lutte contre la pauvreté» et «inclusion financière» (FOUILLET, 2007, p350). Pour ces auteurs, «les institutions financières ont une responsabilité centrale dans la seconde du fait de leurs activités mêmes et du risque systémique d'accroissement de l'exclusion financière qu'elles engendrent. Elles doivent agir de telle sorte que leur action n'ait pas par ailleurs pour effet secondaire, en dotant les uns, de détériorer les conditions de vie et de survie des autres par exemple en favorisant des situations de surendettement.

En revanche, si les institutions financières ont une responsabilité en matière d'inclusion financière, elles n'ont pas de responsabilité plus forte que les autres institutions de la société en matière de lutte contre les exclusions en général

et contre la pauvreté en particulier». Dans cette perspective, cet article vise ainsi à répondre à la question suivante: dans quelle mesure la RSE est-elle applicable aux organisations des systèmes financiers décentralisés?

Pour répondre à cette question, nous décrivons la démarche méthodologique adoptée pour la réalisation de l'étude, les résultats sont exposés et discutés au regard de la littérature antérieure pour déboucher sur les implications de notre recherche.

2. MATÉRIELS ET MÉTHODES

Les résultats que nous allons présenter sont issus des enquêtes de terrain que nous avons effectué dans la ville de Cotonou auprès d'un échantillon des dirigeants opérant dans le secteur de la microfinance. Au total, dix (10) interviews ont été réalisées. Ces interviews constituent un échantillon théorique. Ces institutions de taille et de branche d'activité volontairement différents, esquissent une série de variations qui vont nous permettre de cerner les similarités et les différences de perceptions des personnes interrogées.

Un premier contact a été établi avec les répondants sélectionnés pour avoir leur accord et savoir si leur institution était engagée dans la RSE.

Afin de développer une compréhension plus fine et plus riche de notre recherche, nous avons jugé utile d'opter pour la méthode qualitative à visée exploratoire compréhensive plutôt que quantitative compte tenu de la carence des recherches antérieures en la matière. A cet effet, un fort accent sera mis sur l'interprétation des informations collectées auprès de ceux-ci. Dans cette optique, nous avons mobilisé plusieurs sources d'information: Internet pour les IMF disposant d'un site internet, les sources documentaires (essentiellement des journaux spécialisés), Internet présente la particularité de combiner les textes, l'image, le son et est régulièrement mise à jour contrairement aux documents dont le contenu est de nature statique. L'étude des représentations individuelles des dirigeants des IMF béninoises relativement à la RSE nécessite un contact direct avec les acteurs impliqués. Ainsi, le caractère exploratoire de cette étude, dû au faible nombre de travaux portant sur notre question de recherche, explique pour partie le choix méthodologique de l'étude de cas (YIN, 1989; WACHEUX, 1996). Le recours à l'étude exploratoire se justifie dès lors que l'on doit définir un phénomène avec plus de précision, identifier les stratégies opportunes ou obtenir davantage d'éclaircissement avant de développer une approche (CHARREIRE et DURIEUX, 2003). L'approche qualitative a été choisie puisqu'elle constitue la stratégie privilégiée pour tenter de comprendre «comment» et «pourquoi», «lorsque le chercheur n'a que peu d'influence sur les événements, et lorsque l'attention est dirigée sur un phénomène contemporain dans un contexte réel» (YIN, 1994).

Notre étude qualitative est basée sur des entretiens individuels semi-directifs avec les dirigeants. Chaque entretien, d'une durée moyenne de 80 minutes soit, une heure vingt minutes (01 heure 20 minutes), a été enregistré. Ce qui est nettement supérieur à 45 minutes et inférieur à 1h30mn. Ce qui nous permet de conclure que, du point de vue de JOLIBERT et JOURDAIN (2006),

nos entretiens sont valides. Nous avons eu recours notamment à la saturation théorique et à la triangulation des données.

Ces entretiens nous ont permis d'être en contact direct avec certains responsables des IMF ; lorsque cela était possible, nous avons utilisé le magnétophone de l'ordinateur ou du téléphone portable pour recueillir les données, ces derniers ont fait l'objet d'une transcription. Les données extraites des pages Internet, des documents et des entretiens (après transcription) ont fait l'objet d'une analyse thématique automatisée (DESCHENAUX, 2007) avec le logiciel Nvivo 10. Le codage (MILES et HUBERMAN, 2003) s'est fait a priori pour ce qui est des nœuds parents (RSE en direction des parties prenantes) et a posteriori pour les nœuds enfants (pratiques de RSE identifiées à travers l'analyse des différentes sources).

Mais dans le but de vérifier la crédibilité des informations recueillies, nous avons chaque fois pris la peine, avant de quitter les sites qui nous avaient accueillis, de vérifier la crédibilité de ces informations en reprenant partiellement ou totalement les thèmes du guide d'entretien avec un gestionnaire de crédit rencontré au hasard. Bien qu'informelle, cette façon de procéder permet de rendre plus fiables, les résultats de la recherche, l'objectif étant de minimiser voire d'annuler les biais dans la recherche et d'inférer ces résultats sur une population plus large. Nous nous sommes rendu compte qu'à chaque fois, les argumentations des nouveaux interviewés étaient en phase avec ceux fournis par leurs prédécesseurs. Ce qui fut d'ailleurs très rassurant.

La collecte des données a été réalisée sur les lieux et au cours des heures de travail, en garantissant l'anonymat. C'est-à-dire dans un souci de confidentialité, aucune identité de l'IMF ni celle du dirigeant interviewé, ne seront révélées. Pour cela, dans le but de les différencier, tous les dirigeants seront présentés par le numéro de l'entretien. Ainsi, l'accent sera mis sur l'interprétation des informations collectées auprès de ceux-ci.

Le guide d'entretien visait à recueillir leurs appréciations des services financiers des IMF, les impacts qualitatifs et ainsi que le degré de confiance qu'ils accordent aux IMF.

Nous avons ainsi élaboré une grille d'entretien structurée autour des thèmes suivants:

- le degré de connaissance de la RSE et ses dimensions (social, environnemental et sociétal) ;
- les pratiques de la RSE dans les IMF ;
- la perception de la responsabilité sociale par les acteurs ;
- la perception de la mission sociale des IMF ;
- la compréhension sur l'inclusion financière versus inclusion sociale

Le traitement des données collectées a été réalisé par une analyse de contenu thématique. Celle-ci est une technique visant à classer, organiser les éléments d'une communication et qui s'applique à un corpus cohérent. Cette méthode de recherche s'applique à des «discours» extrêmement diversifiés et fondé sur la déduction ainsi que l'inférence. Il s'agit d'un effort d'interprétation qui se balance entre deux pôles: d'une part, la rigueur de l'objectivité, et, de l'autre, la fécondité de la subjectivité (BARDIN, 1977).

C'est la méthode qui cherche à rendre compte de ce qu'on dit les interviewés de la façon la plus objective possible et la plus fiable possible. BERELSON (1952), son fondateur, la définit comme « une technique de recherche pour la description objective, systématique et quantitative du contenu manifeste de la communication ». En GRH, l'objectif est d'analyser le matériel d'enquête collecté à l'occasion d'observations, d'entretiens de groupe ou d'entretiens individuels: les comportements, les mots, les gestes, ce qui n'est pas dit et qui est sous-entendu.

L'analyse de contenu peut être définie selon ALLARD-POESI et al (1999) comme: « reposant sur le postulat que la répétition d'éléments de discours (mots, expressions ou significations similaires) révèlent les centres d'intérêt et les préoccupations des acteurs ». En suivant les recommandations des auteurs, nous avons découpé et ordonné notre matériau en fonction de notre objectif de recherche.

Compte tenu de la méthodologie adoptée, l'échantillon constitué n'avait pas pour but de rechercher une exhaustivité des résultats. Il s'agissait aussi de ne pas privilégier un secteur d'activité par rapport à un autre afin de constituer un échantillon assez représentatif de la diversité des IMF.

3. RÉSULTATS ET DISCUSSIONS

3.1. RÉSULTATS ET DISCUSSIONS

Notre corpus des données nous a permis de comprendre et d'expliquer les relations entre la RSE l'inclusion financière par les systèmes financiers décentralisés béninois. Le traitement des données est partie du postulat suivant lequel les dirigeants dans les entreprises sont engagés dans un processus d'évaluation constant dans lequel les stimuli environnementaux sont immédiatement et intuitivement triés en termes d'approche (bien ou mauvais) enracinés dans des jugements réflexifs moraux. Cela nous permet d'intégrer des facteurs d'influence personnels et sociaux dans l'analyse. Ce faisant, nous tenons compte des différences relatives aux prédispositions des individus à faire confiance et à soutenir l'institution dans son engagement RSE.

3.1.1. Perception de la RSE et ses dimensions au niveau social, environnemental et sociétal

Avoir des perceptions de la RSE suppose d'informer l'ensemble des parties prenantes sur cette politique et de sa mise en place. Mais, le niveau de communication en interne de la RSE et la perception du degré des connaissances des dirigeants de la RSE est très variable d'une IMF à l'autre, ceci dépend de plusieurs facteurs notamment, la taille de l'institution et son degré d'avancement dans la démarche stratégique RSE, mais spécifiquement au degré de confiance accordé au management.

En effet, les efforts de l'IMF en matière de responsabilité sociale sont généralement perçus par les dirigeants interviewés qui développent même un sentiment d'attachement et d'identification à l'institution. « Je suis conscient de ce que l'institution fait, je suis fortement sensibilisé par rapport aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux. Le respect et l'attention portés par mon IMF à ses salariés renforcent leur fidélité vers elle », il rajoute

« personnellement, je considère que la RSE est la clé de la performance » (entretien avec dirigeant G). Ce qui renforce l'idée de WOOD (1991): « Une configuration organisationnelle des principes de responsabilité sociale, de processus de sensibilité sociale et de programmes, de politiques et de résultats observables qui sont liés aux relations sociétales de l'institution ». Le niveau de réactivité par rapport à chaque partie prenante est évalué sur une échelle comprenant quatre dimensions: réactive, défensive, d'accommodation, proactive (CLARKSON, 1995). Sur ce point, quelques dirigeants connaissent les organismes de certification ou les normes en vigueur en matière de RSE. Ainsi, ils se disent qu'il s'agit d'un nouveau concept à la mode parce qu'il n'est pas très connu tant sur le plan théorique que dans les pratiques de gestion des IMF. Cependant, d'autres dirigeants estiment que les préoccupations économiques empêchent le développement de la RSE au sein de l'institution. Ce point de vue est largement répandu dans la littérature car certains considèrent qu'il s'agit d'un frein pour les IMF qui se battent pour la survie au détriment de la mise en place des pratiques de RSE.

Par ailleurs, confrontant le discours et la réalité, nous avons constaté que certains répondants, même s'ils en ont une idée générale, ne parviennent pas à définir la responsabilité sociale, ou bien se heurtent à une pléthore de définitions et de concepts, les laissant dans la vague ou dans l'impossibilité d'en comprendre les fondements. « Mon institution devra être un modèle dans le respect des lois en vigueur et démontre continuellement un comportement éthique, qui lui permettra de gagner plus de légitimité » (entretien avec dirigeant B). Ce qui veut dire qu'au niveau de chaque IMF enquêtée, le dirigeant se préoccupe de la nécessité des actions de RSE même si d'autres définissent la RSE selon leur propre point de vue et considèrent leur définition comme plus importante car elle traite d'un thème particulier qui les touche et qui les concerne plus qu'un autre.

Il est frappant de constater que les répondants ont fait référence à l'éthique; l'équité, la responsabilité vis-à-vis des clients, des fournisseurs, des salariés, des actionnaires, de l'environnement; le respect d'autrui; la transparence (...) alors que d'autres répondants perçoivent que ces références sont en décalage et incohérence avec les discours. Les discours des dirigeants sont perçus caractérisés par la performativité et s'exposeront aux risques d'engendrer des écarts par rapport aux résultats à produire. Autrement dit, les valeurs centrales qui prédominent dans les IMF sont celles du bien commun et de la solidarité corporative.

Les dirigeants proposent également de prêter attention à l'environnement de travail et à l'entente des employés. Les comportements de ces dirigeants envers leurs employés sont relatifs au niveau de compétence de l'employé, son honnêteté et le fait qu'il se responsabilise. Dépasser les exigences des conventions collectives est un moyen d'atteindre l'objectif social de responsabilité sociale envers les collaborateurs. « Si l'on parle de l'intérieur de l'institution, je pourrais dire qu'on offre des conditions qui sont tout à fait intéressantes pour les collaborateurs.

Elles sont intéressantes dans le sens où effectivement il existe certaines conventions collectives dans notre métier et on va au-delà disons de ce qui est caractéristiques principales demandé dans les conventions donc d'une certaine façon je pense que là il y a un respect qui existe » (entretien avec dirigeant D).

Une responsabilité vis-à-vis de la clientèle est communément ressentie par les dirigeants. Le conseil au client implique une responsabilité et le développement d'une relation à long terme avec le client. « Lorsque l'on donne un conseil à un client, cela implique immédiatement une responsabilité dans le sens où le client est un partenaire. Nous allons essayer de construire une relation à long terme avec lui » (entretien avec dirigeant B).

Le dirigeant veut donner une bonne image à la collectivité locale surtout si elle a une forte identité régionale. L'institution a pour rôle de tenir une image conforme aux valeurs dans la société et d'être une institution apprenante. « Il est un élément de discrimination avec nos compétiteurs car il permet de mieux anticiper les besoins mais aussi les exigences de nos clients » (entretien avec dirigeant E). En matière de certification, les IMF en général trouvent que ces actions socialement responsables sont très coûteuses et ne leur permettent pas de se développer.

Certains dirigeants ont également relevé que « l'institution se doit d'être responsable (...) c'est une notion d'avertissement des impacts que l'institution peut avoir sur la société » (entretien avec dirigeant J). Pour d'autres, l'identification des parties prenantes est « essentiel, sinon (...) c'est la banqueroute » (entretien avec dirigeant B) et que la finalité pour l'institution est de « rester en vie ! Et pour cela elle doit innover et avoir une vision vers l'avenir » (entretien avec dirigeant F). Ces répondants ont également mentionné qu'ils rencontrent certaines difficultés dans l'appréciation du retour sur investissement de leur action. Toutefois, convaincu des bienfaits des actions entreprises, certains dirigeants définissent un budget annuel qu'ils considèrent comme « de l'argent investi à long terme et donc de bonne escient » (entretien avec dirigeant D). Il a été relevé également qu'un dialogue soutenu avec les collaborateurs est d'autant plus important lors de choix stratégiques de l'institution, « le dialogue permet de favoriser les changements et toute institution dans sa croissance sera amenée à effectuer des changements » (entretien avec dirigeant I).

Signalons que le management de la RSE en interne est vu non pas comme une contrainte managériale et organisationnelle consommatrice de coûts et de temps, mais plutôt comme une activité permettant à l'institution de dégager des bénéfices directs et surtout indirects. De même, la gestion des aspects environnementaux et sociaux est considérée comme une tâche bénéfique pour l'institution, tant sur le plan écologique, que sur le plan humain et sûreté des personnes.

3.1.2. Pratiques de la RSE dans les IMF

A travers les verbatims, la majorité de nos répondants ont souligné que les discours viennent souvent exprimer des intentions garnies d'éléments de promesse et d'engagement. Ces discours mettent les directions d'IMF dans une forme de circularité « discours-éléments de réalité produits par le discours ». Ici, nous faisons référence à la citation de PESQUEUX (2011) « La RSE peut être considérée comme un discours au sens plein du terme, c'est-à-dire

venant créer les « éléments de réalité » allant dans le sens du discours, mais aussi comme « prison » des directions de grandes entreprises, prisonnières de ce discours dans une forme de circularité « contenu du discours, éléments de réalité produits par le discours ». Par ailleurs, certains répondants perçoivent que la RSE est un ensemble des discours et des actes orientés principalement sur l'attention portée par les entreprises à l'égard de la dimension économique et légèrement aux impacts sur l'environnement et la société.

En général, nos répondants signalent que les discours émanant des tops management sont dotés de performativité et ne se concrétisent que par des actions aux faibles valeurs ajoutées par souci d'une recherche de légitimité sociale et/ou d'une image de marque. Cependant, les porteurs des discours oublient qu'ils sont sujets aux perceptions des dirigeants qui pourraient être affectés par un sentiment de méfiance.

Notre corpus des données nous permet d'affirmer que les acteurs d'une même IMF ont des appréhensions différentes dans une même démarche RSE. Pour certains répondants de l'IMF X, « l'institution se soucie du bien de la communauté » (entretien avec A) pour d'autres, « je ne peux même pas compter sur l'institution... elle ne se soucie que de faire des profits » (entretien avec B). Cela peut s'expliquer par l'expérience de chaque gestionnaire dans l'institution et de son degré de proximité avec le dirigeant, dans les institutions de petites tailles « je suis le frère du directeur... je peux compter sur lui à tout moment » (entretien avec D).

Il nous a été donné de constater que deux IMF peuvent s'engager dans une même initiative RSE pour des raisons différentes: l'une pour le bien commun et l'autre pour légitimer ces actions et favoriser sa rentabilité.

Une analyse d'occurrence des mots «social», «responsabilité», a été réalisée pour avoir une idée du comportement des IMF en matière de la RSE ; à chaque fois la synopsis du mot était fournie par le logiciel pour mieux appréhender leur contexte d'utilisation. Ainsi, les résultats ont montré que le concept de responsabilité sociale était bel et bien présent dans les discours sur les IMF, ce à des proportions variables selon les sources. En considérant la définition selon laquelle la RSE est la réponse de l'entreprise aux préoccupations des parties prenantes (CAPRON et LANOIZELÉE, 2012), nous avons poursuivi les analyses avec l'analyse d'occurrence des termes «client», «personnel», «environnement et communautés locales» afin d'appréhender les attitudes/actions des IMF en direction de ces derniers. Là également, les fréquences d'occurrences appuyées des synopsis correspondantes ont montré que toutes ces parties prenantes étaient bien référencées dans les différentes sources, à de proportions variables et généralement dans le contexte de la recherche y compris l'environnement et les communautés locales.

3.1.3. Perception de la responsabilité sociale par les acteurs

La responsabilité sociale d'une IMF est sa capacité à répondre aux préoccupations sociales de ses membres en termes d'offre de produits et de perspectives.

C'est d'une part un engagement envers la société tel que les principes coopératifs l'orientent, et d'autre part un engagement suivant le contexte qui est celui de la lutte contre la pauvreté par des actions spécifiques. Une IMF, comme le dit un des responsables interrogés, se nourrit d'abord de l'économie locale, ce qui lui permet ensuite de la financer. Elle suit un processus de développement que l'on pourrait assimiler à un effet « boule de neige » pour signifier que si l'économie locale se porte bien et prospère, l'IMF en profitera, a contrario l'IMF en prendra aussi un coup. Comment expliquer la distance entre ces deux opinions? Elle découle d'une perception différente des acteurs de la responsabilité sociale en microfinance que nous retrouvons dans leurs perceptions de la mission sociale, dans leurs définitions de la responsabilité sociale, les dimensions qu'ils attribuent à cette responsabilité sociale et enfin les conditions pour y parvenir.

La responsabilité sociale liée au risque. Elle se définit par rapport à la reconnaissance d'un risque et à sa couverture à travers les domaines dans lesquels interviennent les IMF, le domaine de l'agriculture à titre d'illustration. C'est un engagement envers la société versus politique dans le contexte des fonds nationaux.

« La responsabilité sociale est un fait reconnu par l'ensemble des acteurs de la microfinance de par son rôle et son impact. Elle se dégage dans un premier temps de sa mission. Ensuite, il convient de voir comment son approche la met effectivement en œuvre. Par exemple, pour ce qui est de la mutuelle, son organisation à la fois associative et d'entreprise, elle constitue déjà une forme particulière d'entreprise qui met l'action collective au centre de sa préoccupation mais elle n'est pas exempte de dérives. Pour les autres formes d'IMF, cette responsabilité sociale est liée au public qu'elles visent. Toutefois, au-delà des objectifs affichés, c'est la pratique qui révèle la prise de conscience de cette responsabilité sociale, à travers par exemple: la stratégie d'implication de la communauté; l'offre des services et d'encadrement des clients (formation, éducation); et le principe de ristournes pour ce qui est des mutuelles (la redistribution des profits de l'entreprise). C'est pourquoi, il faut encadrer l'action des IMF par un code d'éthique et de déontologie en vue justement de les conduire vers de bonnes pratiques responsables » (entretien avec dirigeant G).

La responsabilité sociale des IMF est plus un problème de gouvernance que de professionnalisation et de proximité. Si l'on veut parler de responsabilité sociale en microfinance, il faut revenir à la vocation première de la microfinance qui est de permettre au plus grand nombre d'accéder aux services financiers. Les dérives de la microfinance dans notre contexte viennent souvent de la gouvernance et à notre sens la structure de propriété y est pour quelque chose. Il va falloir que la structure de propriété revienne aux mains des communautés. La microfinance est avant tout un produit bancaire élaboré à l'endroit des acteurs qui ont des difficultés d'accès au crédit bancaire classique. Par conséquent la responsabilité sociale ne peut être définie que par rapport à cette dimension financière. Les perceptions des acteurs, lorsqu'elles proviennent des répondants d'IMF, mettent en évidence des définitions classiques de la responsabilité sociale d'une entreprise comme nous l'avons exposé précédemment dans toutes ses dimensions : responsabilité des dirigeants envers les clients, engagement envers la société ou responsabilité sociétale. Elles illustrent un aspect de la dimension de la responsabilité sociale telle que vécue par les entreprises classiques celle de la

prise en compte de la pauvreté, la responsabilité d'un développement socialement durable. Toutefois, la quasi-totalité des acteurs parties prenantes des IMF s'inscrivent dans une vision plutôt objective de cette responsabilité sociale, et ce, avec des questions précises touchant à la fois le fonctionnement des IMF (la gouvernance, la structure de la propriété) que le rôle de toutes les parties prenantes.

Nous pouvons alors comprendre dans la perception de nos répondants que l'IMF s'engage et met en jeu sa responsabilité à travers le risque qu'il coure pour à la fois satisfaire les attentes de la société et assurer sa propre survie. A cela, s'ajoute la dimension « client ». En effet, certaines réponses des gestionnaires mettent en évidence la responsabilité des dirigeants envers les clients: engagement envers la société ou responsabilité sociétale. Deuxièmement, les répondants lui donnent une dimension « gouvernance ». En effet, les différentes perceptions des acteurs sur le terrain se partagent entre une vision objective et une vision subjective. Dans la vision objective, la responsabilité sociale s'écarte de la mission de lutte contre la pauvreté en s'inscrivant dans une logique d'entreprise. En rappel, cette forme de responsabilité procède d'un encadrement des conduites des entreprises axé principalement sur le droit (les lois) ou la déontologie (les codes de conduite). Dans la perspective subjective, elle prend la forme d'un engagement volontaire à observer une certaine éthique dans leur action. Troisièmement, il lui est accordé une dimension « impact ». En effet, selon les répondants, la responsabilité sociale des IMF, c'est aussi l'impact de leurs actions sur leurs clients.

Le constat aujourd'hui est que les membres des IMF voient simplement les IMF comme des prestataires de services, ils ne les voient plus comme leur propriété. Auparavant c'était la population qui suscitait la création de l'IMF. En terme de responsabilité sociale, la considération de l'institutions par ses membres comme étant leur propriété semble le meilleur moyen de concilier les objectifs de professionnalisation et un impact social positif.

Les différentes dimensions autour desquelles se focalise cette vision de responsabilité sociale se traduisent à travers les expressions comme : i) le capital social, pour rappeler que les IMF composent ou se doivent de composer avec l'organisation sociale et ses valeurs ; ii) le caractère « social » est attribué au niveau du besoin de crédit, aux conditions de vie du public cible et aux services non financiers en général. Lorsqu'il est fait référence aux indigents, à la dimension profonde de la pauvreté humaine, en ce moment, on ne parle plus de besoin de crédit mais d'aide sociale. Certains dirigeants d'IMF vont jusqu'à dire qu'« il faut moins socialiser le produit c'est-à-dire le crédit et plutôt le commercialiser, de sorte que même le membre ou le coopérateur perde de vue la dimension sociale qu'il attache aux services financiers d'une IMF. Car derrière cette dimension se cache toujours l'idée que l'IMF elle-même est subventionnée et doit aider » ; l'action collective tant au niveau interne c'est-à-dire au sein de l'IMF lorsque l'on s'intéresse à ses mécanismes internes de fonctionnement et de communication, qu'au niveau externe lorsque l'on s'intéresse aux relations avec les autres acteurs parties prenantes ainsi qu'aux relations entre IMF ; iii) la prise de

conscience au même titre que l'action collective est évoquée comme un élément fondamentale en terme de responsabilisation de chaque acteur, y compris des populations elles-mêmes ; iv) enfin, la notion de responsabilité est plus perçue en termes d'engagement, notamment de la part des répondants des IMF. Il ne ressort pas explicitement les dimensions juridiques et moralistes tels que nous les avons évoqués dans la première partie. Cela peut se comprendre dans le sens où c'est à travers l'organisation et les pratiques de l'IMF que ces dimensions apparaissent. Néanmoins cela traduit aussi une préoccupation dominante chez les répondants des IMF de préservation de l'image que l'on se fait d'elles à savoir des institutions qui tentent de concilier deux objectifs de rentabilité: la rentabilité financière et la rentabilité sociale. A l'opposé, les répondants des banques tendent à mettre en évidence l'outil financier que représente la microfinance et évoque à cet égard plutôt le concept d'inclusion financière.

Par ailleurs, la question de responsabilité sociale touche la gouvernance des IMF, élément centrale de l'accomplissement de la mission dite sociale des IMF. La confiance, la sécurisation de l'épargne, la réduction des abus et des inégalités, le sentiment d'appartenance à l'institution, la responsabilité partagée entre les acteurs, la mise en place d'une vraie solidarité, généralement évoqués comme des indicateurs non financiers de responsabilité sociale relèvent en effet souvent plus d'une question de bonne gouvernance.

3.1.4. Perception de la mission sociale des IMF

La mission sociale est mise en relief avec le public cible caractérisé par leur niveau de revenus faibles, l'absence de garanties classiques à des degrés divers. « Je pense qu'il y a eu une évolution au niveau même des coopératives d'épargne et de crédit. L'approche a été très sociale au début et a tout de même très bien réussi : mobilisation de l'épargne, sensibilisation des gens à la mobilisation de l'épargne. Il y avait une dimension sociale qui était très intéressante en terme d'animation, en terme d'éveil des consciences mais en même temps celle-ci avait ses revers parce qu'elle ne posait pas le problème par exemple de l'équilibre financier, de la rentabilité. Il rajoute « Le défi auquel nous sommes confrontés aujourd'hui est qu'il faut arriver à ce qu'il y ait un retour du balancier couplé du sens social. Et aussi, la finalité c'est de permettre aux gens d'accéder aux services financiers d'une manière pérenne. À partir du moment où la structuration sociale commence à prendre le pas sur la structuration financière, il va falloir qu'on s'interroge quand même» (entretien avec un dirigeant C). Cette mission sociale est souvent libellée comme suit : i) «contribuer à l'amélioration des conditions de vie des laborieuses populations béninoises» ; «contribuer au développement intégral des personnes vulnérables béninoises», « accroître le revenu des femmes pauvres du milieu rural béninois en offrant un accès souple et permanent aux ressources pour le financement de leurs activités de micro-entreprise»; «promouvoir l'accès des femmes au crédit : en leur accordant des prêts et/ou en leur offrant sa garantie ; en leur dispensant une formation pour une meilleure gestion de leurs affaires » ; « offrir, en milieu pauvre, des services financiers à des micro-entreprises, des PME et des particuliers qui ont un accès limité au système bancaire et aux crédits en général » ; « offrir des services bancaires à l'économie : doter chaque

économie domestique d'un outil de financement et de gestion de ses ressources locales»; «favoriser le développement socio-économique des populations rurales et urbaines de la province de (...), en mettant à leur disposition un service financier durable et accessible ».

En effet, «les institutions qui contribuent avec succès à la réduction de la pauvreté sont particulièrement efficaces dans l'amélioration du statut des segments intermédiaire et supérieur de la population pauvre. En revanche, les personnes se trouvant en dessous du seuil de pauvreté, voient leur situation se détériorer après avoir bénéficié d'un crédit » (HULME, 1996). L'impact du crédit sur les revenus des clients semble donc être directement lié à leur niveau de revenu initial et au secteur d'activité dans lequel ils exercent leurs activités.

Pour l'ensemble des répondants, la mission sociale des organisations de microfinance est mise en relief avec les caractéristiques du public cible. Pour ces organisations, la mission sociale est essentiellement inhérente à leur public cible, caractérisé par leurs conditions de vie, leur vulnérabilité, l'absence de garanties classiques à des degrés divers. Elle est liée à la pauvreté d'une manière générale mais à des degrés divers. Les indigents par exemple ne sont pas explicitement visés dans la mission sociale des organisations de microfinances, toutefois, elles peuvent les prendre en compte par des approches spécifiques. Par ailleurs, le degré de pauvreté tant à être relativisé, « offrir, en milieu pauvre, des services financiers à des micro-entreprises, des PME et des particuliers qui ont un accès limité au système bancaire et aux crédits en général ».

Tout ceci confirme la perception de certains chercheurs comme FOUILLET et al (2007) selon lesquels une confusion est entretenue par la plupart des acteurs entre « lutte contre la pauvreté » et «inclusion financière». Pour ces auteurs, « les institutions financières ont une responsabilité centrale dans la seconde du fait de leurs activités mêmes et du risque systémique d'accroissement de l'exclusion financière qu'elles engendrent. Elles doivent agir de telle sorte que leur action n'ait pas par ailleurs pour effet secondaire, en dotant les uns, de détériorer les conditions de vie et de survie des autres, par exemple en favorisant des situations de surendettement. En revanche, si les institutions financières ont une responsabilité en matière d'inclusion financière, elles n'ont pas de responsabilité plus forte que les autres institutions de la société en matière de lutte contre les exclusions en général et contre la pauvreté en particulier ».

3.1.5. Inclusion financière versus inclusion sociale

L'analyse qualitative des citations codées avec les codes fréquents de la famille « inclusion sociale» et ceux en co-occurrence avec le code « Coopérative» nous a permis d'identifier les discours qui présentent des façons différentes de percevoir la question de l'inclusion sociale chez les répondants. D'une part, les discours venant de ces dirigeants ne sont pas contradictoires mais reflètent des degrés différents de mise en œuvre de l'engagement pour l'inclusion sociale, la « lutte contre l'exclusion bancaire» s'avérant plus innovateur en termes sociaux.

D'autre part, à la fois, certains répondants qui véhiculent le discours d' « inclusion bancaire stratégique » que les d'autres qui se présentent comme des acteurs de la « lutte contre l'exclusion bancaire » sont convaincus que les pratiques d'inclusion sociale distinguent les coopératives des autres institutions financières, et que leur nature coopérative les oblige à mener des initiatives qui visent non seulement à assurer l'accès aux comptes de base à la population, et plus particulièrement aux personnes appartenant à des groupes traditionnellement exclus du système, mais aussi à leur fournir les conseils et l'accompagnement qui puissent favoriser la prise en charge et la responsabilité personnelles. Le discours « inclusion bancaire stratégique » est véhiculé par les répondants qui s'affirment avantageusement positionnés, comparativement aux autres prestataires de services financiers, dont les banques capitalistes, pour ce qui est de l'offre de comptes de base à la population, de l'offre de crédit répondant aux besoins des différents segments et de l'aménagement physique des réseaux de caisses et de guichets bancaires. Ces répondants s'affirment « avant-gardistes puisqu'elles ont adopté la plupart des pratiques d'inclusion sociale bien avant que des législations en cette matière n'aient été adoptées ». Dans ce discours, illustré par des comparaisons récurrentes avec les pratiques des concurrentes (par exemple, avec des indicateurs de performance basés sur le 'benchmark'), nous notons l'abondance de références aux règlements en vigueur que ces répondants affirment respecter et qu'elles prétendent avoir devancés ainsi qu'aux différentes normes volontaires favorisant les pratiques d'inclusion bancaire. En ce sens, l'inclusion bancaire est comprise comme un outil de positionnement stratégique, un discours que les études antérieures ont aussi noté chez les banques capitalistes s'affirmant soucieuses de l'accès de toutes les couches de la population aux services bancaires (DE SERRES, 2005; DE SERRES et ROUX, 2006; GLOUKOVIEZOFF, 2004).

Quant aux répondants associées au discours « lutte contre l'exclusion bancaire », elles affirment explicitement, que l'accès aux services financiers est une condition indispensable à la qualité de vie humaine et que le rôle des IMF est de protéger et de favoriser un tel accès aux membres individuels et aux entrepreneurs, tant au niveau national qu'à celui international.

De plus, certaines IMF s'attribuent comme devoir de fournir à leurs clients l'éducation financière nécessaire à la prise en charge individuelle mais aussi au maintien d'un rapport sain avec l'argent. Celles-ci se donnent alors quasiment une mission sociale de lutte contre l'exclusion financière, au sens de GLOUKOVIEZOFF (2006). Mais au-delà de l'affirmation d'une telle conviction, elle affirment aussi mettre en œuvre des pratiques innovatrices pour les particuliers, allant au-delà de la seule gestion stratégique par la conformité légale ou par le développement de niches lucratives, en créant et en favorisant les partenariats avec les associations ou les organismes voués à la lutte contre l'exclusion ou à l'éducation financière, en offrant de produits qui ne sont pas nécessairement lucratifs mais qui répondent aux besoins des exclus (par exemple, la création de compte assorti de gamme de paiements alternatifs pour les interdits bancaires, la création de fonds d'entraide, en partenariat avec des organismes du milieu) et en développant des indicateurs qui permettent de faire le suivi de la performance en matière de lutte contre l'exclusion (par exemple, des objectifs chiffrés de présence de conseillers en gestion personnel du crédit

dans les caisses ou les succursales, l'évolution du nombre de compte de dépôts et de crédit dans les régions éloignées, le profil socioéconomique de clients qui utilisent les comptes de base). Pour les entreprises, les innovations mises en œuvre incluent le financement des projets qui visent la cohésion sociale (par exemple, les organismes qui œuvrent pour l'employabilité des jeunes). Ce discours concerne donc essentiellement les pratiques liées aux innovations sociales, au sens de RICHEZ-BATTESTI et al (2006). Ces pratiques d'inclusion, par le développement de produit, les partenariats, l'accompagnement et l'éducation financière semblent, de plus, être mobilisées par la valeur coopérative de la démocratie et le principe de coopération entre coopérateurs puisqu'elles font appel aux membres et aux autres intervenants financiers de l'économie sociale pour apporter leur input aux décisions stratégiques en matière de promotion de l'inclusion sociale, notamment par des consultations et groupes de travail, à des fins de développement de nouveaux produits et services pour les groupes vulnérables, ou d'amélioration des services déjà existants.

3.2. Discussions

Suite à l'analyse des verbatims issus des entretiens effectués, nous avons pu identifier un certain nombre de thèmes, appréhender les liaisons entre les différents thèmes et construire par la suite des propositions d'interprétation à l'aide des allers retours entre les contenus d'entretiens et les mécanismes théoriques sollicités. Dans l'ensemble, nous constatons que les dirigeants des PME béninoises connaissent la RSE et en sont conscients de son existence. D'après les interviews, nous avons compris qu'il existe une différence fondamentale entre les perceptions et les interprétations des parties prenantes concernant la RSE. Entre autres, ces répondants estiment que les IMF doivent d'abord s'engager dans des politiques de la responsabilité sociale en identifiant un certain nombre de principes et de valeurs à respecter dans l'exercice de leurs activités. Ces IMF peuvent formaliser ces principes et valeurs dans des codes de conduite ou des chartes, puis, établir des procédures et des processus de déploiement pour la déclinaison de cette politique RSE. C'est-à-dire des procédures de management des parties prenantes qui relèvent en partie du champ de la GRH.

La démarche de RSE participe à la création de valeur ajoutée durable pour l'institution puisque les actions menées ont pour but notamment de préserver un avantage concurrentiel et de renforcer l'image de l'institution face à ses parties prenantes. Il a été relevé qu'une démarche de RSE vise à « rester concurrentiel et proactif » ou encore qu'elle contribue « à la bonne image de l'institution, à améliorer le service à la clientèle et à être un employeur reconnu et compétitif ».

Comme le montre PASQUERO (2004), « chaque époque secrète ses propres exigences de responsabilité sociale, mais que toutes s'appuient sur les acquis des périodes qui les ont précédées ».

Si le coût du social est tel que les IMF ne peuvent pas le supporter, il est du rôle des organismes publics de financement ou des structures d'encadrement publiques en

matière d'éducation, de formation et d'action sociale de prendre en charge ce volet, tout comme il est du rôle des autres acteurs financiers de contribuer à la diversification des produits micro-financiers. Dans cette perspective de changement de cadre de référence, pour l'ensemble des acteurs, la mission sociale des IMF est mise en relief avec les caractéristiques du public cible. La nuance ou la divergence entre les acteurs est d'ordre stratégique voire politique. Pour les IMF la mission sociale est essentiellement inhérente à leur public cible, caractérisé par leurs conditions de vie, leur vulnérabilité, l'absence de garanties classiques à des degrés divers. Elle est liée à la pauvreté d'une manière générale mais à des degrés divers. Les indigents par exemple ne sont pas explicitement visés dans la mission sociale des IMF, toutefois, elles peuvent les prendre en compte par des approches spécifiques. Par ailleurs, le degré de pauvreté tant à être relativisé, « offrir, en milieu pauvre, des services financiers à des micro-entreprises, des petites et moyennes entreprises et des particuliers qui ont un accès limité au système bancaire et aux crédits en général ». Tout ceci confirme la perception de certains chercheurs (FOUILLET et al, 2007) selon lesquels une confusion est entretenue par la plupart des acteurs entre « lutte contre la pauvreté » et « inclusion financière ». Pour ces auteurs, « les institutions financières ont une responsabilité centrale dans la seconde du fait de leurs activités mêmes et du risque systémique d'accroissement de l'exclusion financière qu'elles engendrent. Elles doivent agir de telle sorte que leur action n'ait pas par ailleurs pour effet secondaire, en dotant les uns, de détériorer les conditions de vie et de survie des autres par exemple en favorisant des situations de surendettement. En revanche, si les institutions financières ont une responsabilité en matière d'inclusion financière, elles n'ont pas de responsabilité plus forte que les autres institutions de la société en matière de lutte contre les exclusions en général et contre la pauvreté en particulier ».

Dans le contexte de la microfinance et de la lutte contre la pauvreté, cette clarification permet, d'une part de mettre en évidence la responsabilité particulière de chaque acteur partie prenante, et d'autre part de repenser en particulier le crédit dans sa fonction sociale de façon à rompre avec la logique d'aide ancrée dans les mentalités des clients pauvres. Cela n'exclut pas que des institutions de microfinance soient dédiées à la lutte contre la pauvreté telles que les structures étatiques de micro-financement. Si le coût du social est tel que les organisations de microfinance ne peuvent pas le supporter, il est du rôle des organismes publics de financement ou des structures d'encadrement publiques en matière d'éducation, de formation et d'action sociale de prendre en charge ce volet. Tout comme il est du rôle des autres acteurs financiers de contribuer à la diversification des produits micro-financiers.

Nos résultats suggèrent que les critères de définition de la responsabilité sociale des IMF ne peuvent être identifiés que par rapport à la mission première de ces institutions qui est la réintégration économique et sociale des populations qui n'ont pas accès au système financier classique. Nous nous référons selon les modèles de RSE exposés dans cet article au modèle de KANG (1995) et à la vision moraliste de JONAS (1998). Ainsi, pour une définition plus objective de la responsabilité sociale des organisations de microfinance, il convient d'identifier clairement toutes les dimensions qui doivent concourir à une meilleure

intégration économique et sociale des populations selon les contextes socioculturels d'une part et à une gestion de ces organisations répondant à des valeurs sociales et morales d'autre part. Pour en déterminer les contours, il faut identifier les différentes formes ou facteurs d'exclusion que produit directement chaque type d'organisation de microfinance selon le statut et indirectement par les acteurs parties prenantes.

Conformément à l'opinion de plus en plus partagée selon laquelle les institutions ont la responsabilité d'être de bonnes institutions citoyennes, nous avons les effets différentiels à de réelles préoccupations sociétales.

Une autre implication importante de notre recherche est l'importance pour les IMF de communiquer à leurs employés les raisons de s'engager dans une initiative RSE particulière et l'importance de leur engagement envers la cause. Conformément à la recherche démontrant le rôle clé des employés crédibles en tant que sources et agents du changement (REIS et al, 2018), il peut être intéressant pour une IMF de communiquer avec ces acteurs et de s'en remettre à ses efforts de la RSE. Ces personnes peuvent servir simultanément d'ambassadeurs internes et d'agents de changement. En d'autres termes, au-delà de la RSE, les IMF auront également avantage à s'assurer que leurs actions sont perçues comme telles par leurs employés, et en particulier par les agents de changement, étant donné que ces employés influent sur les attitudes et les comportements de leurs collègues.

4. CONCLUSION

Cette recherche avait pour objectif de comprendre les facteurs qui peuvent expliquer les actions socialement responsables en matière d'inclusion financière au sein des IMF béninoises. Les données ont été présentées selon l'analyse de contenu thématique sur les perceptions de la RSE et l'inclusion financière. A ce niveau, il s'agit du traitement des discours provenant des entretiens individuels semi-directifs. Mais l'ensemble des données recueillies ont fait l'objet d'une analyse de contenu thématique qualitative en s'intéressant à la présence ou l'absence d'un thème dans le corpus analysé. Le cadre de notre recherche était à visée compréhensive et à méthode qualitative. L'analyse compréhensive nous a permis de rendre compte des rapports entre les résultats obtenus par la recherche et les expériences perçues et vécues individuellement par les acteurs impliqués dans la recherche. Par ailleurs, la prise en compte de la RSE ne peut être réalisée sans référence à l'expérience réelle des parties impliquées, il faut ainsi laisser de la place à la nouveauté (BENSEBAA et BEJI-BECHEUR, 2007). Les actions entreprises, en réponse aux attentes des parties prenantes, émergent comme une démarche d'institutionnalisation de la RSE, à travers l'acquisition de ressources symboliques (construction de l'image et de l'identité).

En effet, nous sommes partis du fait que l'investissement dans le secteur de la microfinance est toujours considéré comme socialement responsable et cela quel que soit le profil de l'institution, cet investissement est sensé engendrer un impact social positif.

La microfinance, comme outil de lutte contre la pauvreté, est jugée socialement responsable sans tenir compte de l'utilisation qui en est faite et du comportement des acteurs en présence. Alors, comment est-ce que l'IMF atteint ses objectifs sociaux fixés au départ, quelle perception les acteurs en présence ont-ils de la responsabilité sociale des IMF, quelle niveau de l'inclusion financière et sociale, sont autant des questions auxquelles cette communication a tenté de répondre. Pour y parvenir, nous avons recouru à une revue de la littérature, ceci en vue de construire un cadre théorique nous permettant de bien appréhender différents concepts clés de la recherche. Celle-ci nous a permis de constater, à partir de différents auteurs, que la responsabilité pourrait s'entendre entre autres par le fait d'être volontairement ou involontairement à l'origine de quelque chose. RSE de sa part veut que les entreprises prennent aussi en compte leurs impacts sociaux et environnementaux au-delà de leur rentabilité. Elle renvoie donc à l'obligation, pour les hommes d'affaires, de mettre en œuvre les politiques, de prendre les décisions et de suivre les lignes de conduite qui répondent aux objectifs et aux valeurs considérées comme désirables par notre société.

Dans un contexte micro-financier, la responsabilité sociale est généralement confondue avec la responsabilité sociétale désignant un engagement citoyen. Elle est définie par les performances socio-économiques. Dans sa forme distinctive entre la pauvreté et l'exclusion, nous pourrions alors suggérer de parler de responsabilité sociétale lorsque l'on se réfère à la pauvreté et de responsabilité sociale d'entreprise lorsque l'on met en évidence la fonction première de l'IMF car la responsabilité sociale d'une institution est sa capacité à agir dans le secteur d'activités qui est le sien, donc la fourniture d'un service micro financier répondant effectivement et efficacement aux besoins des différentes catégories de la population mais à un coût compatible avec leur capacité de le couvrir.

En analysant le contenu verbatim obtenus chez les répondants des institutions sur base du guide d'entretien, il a été constaté qu'ils accordent tout d'abord une dimension «client» au concept. En effet, certaines réponses des répondants mettent en évidence la responsabilité des dirigeants envers les clients: engagement envers la société ou responsabilité sociétale (prise en compte de la pauvreté). Ensuite, une dimension «gouvernance» est prononcée. En effet, la responsabilité sociale s'écarte de la mission de lutte contre la pauvreté en s'inscrivant dans une logique d'entreprise et prend la forme d'un engagement volontaire à observer une certaine éthique dans leur action. La dernière dimension à laquelle renvoient les répondants est une dimension «impact». Pour les répondants, la responsabilité sociale des IMF, c'est aussi l'impact de leurs actions sur leurs clients.

Signalons également que lors du déroulement des entretiens nous étions confrontés à des réticences de la part de nos répondants sur des points importants, par conséquent, nous avons assisté à des réponses institutionnalisées; à des expressions idéalisées renvoyant à une désirabilité sociale et aussi à des tentatives récurrentes de déviation de la discussion. Toutes ces situations auxquelles nous étions confrontés nous ont mis à chaque fois dans l'obligation de faire des relances modérées pour pouvoir continuer les entretiens et maintenir un climat de confiance avec les répondants. Ceci, était prévu avant le déroulement des entretiens, du fait que l'ensemble des répondants ont demandé au

préalable que nous respectons leur demande en matière de confidentialité vis-à-vis d'eux et de leur entreprise, mais aussi, de tous les indicateurs qui permettent de les dévoiler. À cet égard, nous étions fortement limités dans la collecte des données, et par conséquent, sur exploitation en termes d'analyse, d'interprétation et discussion des résultats. Cependant, cette situation nous a été d'une grande importance, du fait qu'il s'agissait d'un véritable indicateur qui se déclare dès le départ, le sentiment de confiance au sein des entreprises questionnées.

5. RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

ALLARD-POESI F., DRUCKER-GODARD C. et EHLINGER S. (1999). Analyses de représentations et de discours. In THIÉTART R.A. (1999), Méthodes de recherche en management. Dunod.

BARDIN, L. (1977). L'analyse de contenu. France : PUF.

BECKER H.S. (1960), Notes on the concept of commitment, American Journal of Sociology, Vol. 66.

BENSEBAA, F. BEJI-BECHEUR, A. (2007). Pragmatisme et responsabilité sociale de l'entreprise. Revue française de gestion, 11 (n° 180), pp. 177-198.

BERELSON (1952). Analyse de contenu. In GHIGLIONE R. et MATALON B. (1978), Les enquêtes sociologiques, A. COLIN. Paris. P155-157.

BLOWFIELD M. et FRYNAS J. G. (2005). Setting new agendas : critical perspectives on corporate social responsibility in the developing world. International affairs, vol 81, n°3 499-513.

CAPRON et LANOIZELÉE (2004). Mythes et réalités de l'entreprise responsable. La Découverte. Paris

CHARREIRE S. et DURIEUX F. (2003). Explorer et tester. In Thiétart R.A. et Coll., Méthodes de recherche en management, Dunod, Paris, pp : 57-80.

CLARKSON, M.B.E (1995). A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance. Academy of Management Review, 20(1), pp 92-117.

DE SERRES, ANDRÉE et MICHEL ROUX. (2003). « Le développement d'indicateurs de la responsabilité sociale pour évaluer le niveau de responsabilisation sociale des banques et des institutions financières: Analyse comparée des contextes américain, anglais, canadien et français ». Proceedings of the Fifth Summer School of the Institute of Social Audit, Corte.

DE SERRES, ANDRÉE & MICHEL ROUX. (2006). Les stratégies de responsabilité sociale dans les banques: comment contribuer à renforcer la cohésion sociale à travers les activités de la finance? Revue Gestion, 31 (2) : 10 1-1 09.

FOUILLET C., GUÉRIN I., MORVANT-ROUX S., ROESCH M. et SERVET J-M (2007). Le microcrédit au péril du néolibéralisme

et de marchands d'illusions. Manifeste pour une inclusion financière socialement responsable. *Revue du Mauss* 2007/1 - n° 29, pp.329-350.

FOURQUET F. (1993). L'argent, la puissance, l'amour : réflexions sur l'évolution de quelques valeurs occidentales. Éd. Charles Léopold Mayer. FPH.

GLOUKOVIEZOFF G. (2010). L'exclusion bancaire. Lien social à l'épreuve de la rentabilité. PUF. « le lien social ». 13 octobre 2010. 370p

HULME, D. (2000). Impact assessment methodologies for microfinance: theory, experience and better practice. *World Development*, 28(1): 79-98.

JOLIBERT A. et JOURDAN P. (2011). *Marketing research : méthodes de recherche en marketing*, Dunod, Paris, 603 pages.

JONAS H. (1998). Le principe responsabilité. Paris. Flammarion. *Horizons philipiques*. Printemps 1999. Vol 9 n°2. 420p

KANG N. S. (1995). Firm performance, corporate governance, and top executive turnover in Japan. *Journal of financial Economics*. Vol 38. Issue 1. May 1995p29-58.

LABIE M. (2006). Questions éthiques dans la gestion des organisations de microfinance, Article présenté au séminaire « Ethique et microfinance, Centre de recherche en Ethique économique, Lille, 8 décembre.

LAM S. S. K. et SCHAUBROECK J. (2000). The role of locus of control in reactions to being promoted and to being passed over : a quasi experiment. *The academy of management journal*. 43(1) :66-78. February 2000with 399 reads.

MILES M.B. et HUBERMAN M.A. (2003). *Analyse des données qualitatives*. 2ème Ed., DeBoeck, Paris, 626p.

NDAO A. et SIMEN S. F. (2013). L'effet de la mise en place d'une stratégie de Responsabilité Sociale de l'entreprise sur la culture organisationnelle : Analyse, implications et enjeux pour le Sénégal. *Revue Congolaise de Gestion*, numéro 17,(1), 131-170.

PASQUERO (2006). Introduction: La responsabilité sociale comme nouvelle forme de régulation socioéconomique. *Gestion*, vol. 31, (2), 51-54.

PESQUEUX, Y. (2011). La responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) comme discours ambigu. *Revue Innovations*, Vol. 1, N° 34, pp.37-55.

REIS, H. T., SHELDON, K. M., GABLE, S. L., ROSCOE, J., et RYAN, R. M. (2018). Daily well-being: The role of autonomy, competence, and relatedness. In *Relationships, Well-Being and Behaviour* (pp. 317-349). Routledge.

RICHEZ-BATTESTI, N., P. GIANFALDONI P., G. GLOUKOVIEZOFF ET J-R ALCARAS. (2006). Banques coopératives et innovations sociales. *Revue internationale de l'économie sociale RECMA*, no 301, pp. 26-41.

THIETART R-A. et al. (2014). *Méthodes de recherche en management*. Dunod, 4° Edition, 648 p.

WACHEUX (1996). *Méthodes qualitatives et recherche en gestion*, Paris, Économica.

WOOD D.J. (1991), *Corporate social performance revisited*, *Academy of Management. Review*, 16, 4, 691-718.

YIN R. K. (1989). *Case study research: design and methods*, Thousand Oaks: Sage Publications.

YIN R.K. (1994). *Case study research, design and methods*, Newbury Park, CA, Sage, 1984, 2e édition.

YIN, R. (2003). *Case Study Research. Design and Methods*, 3rd Edition, London : Sage Publications.