

FAIRE ENTRER LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE EN DÉMOCRATIE

Marie-Andrée Caron et Corinne Gendron

ESKA | « Revue de l'organisation responsable »

2012/1 Vol. 7 | pages 5 à 17

ISSN 1951-0187

ISBN 9782747220767

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-de-l-organisation-responsable-2012-1-page-5.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour ESKA.

© ESKA. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

FAIRE ENTRER LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE EN DÉMOCRATIE

Marie-Andrée CARON

Chaire de responsabilité sociale et de développement durable, École des sciences de la gestion, UQAM, Canada
Case postale 8888, Succursale Centre-Ville Montréal (Québec) Canada H3C 3P8
caron.marie-andree@uqam.ca

Corinne GENDRON

Chaire de responsabilité sociale et de développement durable, École des sciences de la gestion, UQAM, Canada
Case postale 8888, Succursale Centre-Ville Montréal (Québec) Canada H3C 3P8
ICN Business School, Nancy (France)
gendron.corinne@uqam.ca

RÉSUMÉ

En produisant un rapport sur sa performance sociétale, l'entreprise ouvre un espace de critique perpétuelle. Or, le gestionnaire dispose, pour concevoir ce rapport, des moyens pour en faire une question technique à l'abri de la critique. Cette recherche vise à faire entrer en controverse les questions résolues dans plusieurs aspects fondamentaux de la conception de ce rapport : soit la motivation à produire un tel rapport (le pourquoi), le contenu du rapport (le quoi), le lien avec l'utilisateur de l'information produite et avec celui qui participe à son élaboration (le qui) et les outils mobilisés pour le produire (le comment). Questionné sur ces aspects dans une démarche de recherche-action réunissant chercheurs et praticiens, le gestionnaire est amené à dévoiler les acteurs et actants qu'il enrôle pour intéresser l'utilisateur du rapport produit en évitant un débat politique structuré sur la finalité et la performance sociale de l'entreprise, de ses activités et de ses pratiques.

Mots-clés : Rapport de performance sociétale, Responsabilité sociale, Controverse, Démocratie, Dialogue social, Recherche-action.

ABSTRACT

When producing a report on its societal performance, a company opens a perpetual critical space. But manager can use means to make it a technical question away from critics. This paper aims to bring to critics several fundamental aspects of this report, namely: motivation to produce this report (why), the contents of the report (what), who produce it and by who it is read (who) and the tools used to produce it (how). Questioned on these directions, within a context of action research, manager is brought to talk about actors and means used to convince its users, avoiding a structured political debate on business ends, social performance, activities and practices.

Keywords: Sustainability reporting, Social responsibility, Controversy, Democracy, Social dialogue, Action research.

La nature est l'obstacle principal qui gêne depuis toujours le développement de la parole publique.

– (Latour, 1999, p. 21)

La nature, ce corps inventé pour rendre la politique impuissante.

– (*Idem*, p. 49)

Lorsqu'on examine les pratiques de l'entreprise au cours des deux dernières décennies, la responsabilité sociale se manifeste comme un vaste espace d'interprétation libre encouragé par un mouvement complexe de normalisation où l'« auto » est à l'honneur (Berns et Jeanmart, 2008). Dans certaines de ses acceptions, la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) s'apparente à un self-service d'autoproduction de normes et de certificats de bonne conduite permettant à l'entreprise de s'autoproclamer « responsable », tandis que d'autres acteurs sociaux s'érigent dans le même souffle en « experts de la RSE ».

Certains voient, dans l'ambiguïté et le flou conceptuel entourant la RSE, la source renouvelée d'un débat démocratique (Pasquero, 2005), alors que d'autres y reconnaissent plutôt une opération visant précisément à occulter ce débat (de la Broise, 2006). Ces derniers soutiennent que derrière l'expression « responsabilité sociale » se profile une tendance inquiétante : celle d'un affaiblissement du dialogue social où l'entreprise se détourne des syndicats pour s'adresser en priorité à des parties prenantes diffuses. Lorsqu'un discours de RSE touche aux questions sociales pour rendre compte par exemple de la performance sociétale de l'entreprise, il tend en effet à le faire en dehors du lien que l'entreprise entretient avec ses partenaires sociaux traditionnels et en s'affranchissant du cadre institutionnel qui supporte ce lien.

Réfléchir à la dimension politique de la RSE soulève donc les questions suivantes : la responsabilité sociale n'a-t-elle pas permis à l'entreprise de dégager, avec la notion de « parties prenantes », une catégorie à la fois forte et vide pour justifier ses activités et évacuer des responsabilités plus concrètes et plus contraignantes envers des groupes bien précis, comme les syndicats par exemple¹? Et si la responsabilité sociale n'était en fait qu'un marché lucratif poussé par des experts qui s'autoproclament spécialistes de la RSE (Acquier et Gond, 2006), experts d'autant plus puissants qu'il n'existe pas de débat politique structuré sur la place de l'entreprise dans nos sociétés ? Bref, ces spécialistes de la responsabilité sociale n'évacuent-ils pas du débat public des questions de société, désormais formulées

en termes de domaines de performance qu'il s'agirait d'évaluer à coût de méthodologies et avec le renfort d'indicateurs complexes, comme s'il s'agissait de questions techniques du seul ressort des experts ?

Nous abordons ces questions en prenant appui sur Latour (1999) pour analyser les résultats tirés d'un programme de recherche sur le sens donné par l'entreprise à ses pratiques de divulgation en matière de RSE². Nous proposons ainsi de porter un regard critique sur la production du rapport de performance sociétale en interrogeant, au sein d'un même forum, chercheurs et praticiens de la divulgation. Plus précisément, nous avons fait entrer cette pratique en controverse, en suscitant un débat tant autour des certitudes que des incertitudes dont est l'objet la production du rapport³.

Dans la première partie de l'article, nous discutons d'abord de la controverse entourant le rapport de performance sociétale et sa production. Nous y présentons ensuite les acteurs et les actants de la responsabilité sociale de l'entreprise, pour enfin nous attarder aux concepts de « représentations sociales » et de « traduction hospitalière ». Ces deux concepts nous permettront de rendre compte de la dynamique du groupe de discussion qui fut le terrain de nos observations et de fixer l'univers épistémologique et théorique de notre recherche-action. Dans la deuxième partie de l'article, nous analysons les débats qui ont eu cours dans le forum, en restituant les interrogations et les réflexions du groupe à la lumière des catégories herméneutiques proposées dans la première partie. Nous concluons par des recommandations pour mettre au jour et exploiter le plein potentiel démocratique de la RSE.

1. LE RAPPORT DE PERFORMANCE SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE – UN OBJET CONTROVERSÉ

Résultat des dynamiques à l'œuvre dans sa production, le rapport de performance sociétale est un objet instable, c'est-à-dire que son contenu fait encore largement l'objet de controverses qui ne se déploient pas qu'à l'extérieur de l'entreprise (Huët, 2006) et qui se mêlent aux problèmes de quantification, de mesure, d'évaluation et de délimitation (Berthoin-Antal, Dierkes, MacMillan et Marz, 2002). La prolifération de sens inhérente à l'instabilité de son contenu conduit certains chercheurs à conceptualiser le rapport de per-

1. De la Broise amène à voir comment la responsabilité « désincarne le discours de l'entreprise au point que l'engagement de la firme – et au premier chef celui de ses dirigeants – s'en trouve amoindri » (De la Broise, 2006, p. 49).

2. Ce programme de recherche bénéficie du support financier de la Chaire d'information financière et organisationnelle (CIFO) et de la Chaire de responsabilité sociale et de développement durable (CRSDD) de l'ESG-UQAM.

3. Un compte rendu exhaustif des rencontres tenues par ce forum est disponible à l'adresse internet suivante : www.crsdd.uqam.ca (voir notamment Caron, M.-A. et C. Gendron, 2007, « Séminaire sur la production de rapports de développement durable et les lignes directrices de la *Global Reporting Initiative* - Compte rendu des travaux », *Cahier de la Chaire de responsabilité sociale et de développement durable*, Montréal, ESG, UQAM, no 03-2007, 36 p.).

formance sociétale comme un artefact (Caron et Turcotte, 2009; Caron, 2013), une mise en récit « nouveau genre » de l'entreprise (D'Almeida, 2006), ou une co-énonciation improbable (de la Broise, 2006), dans tous les cas issus d'un exercice complexe et coûteux (Capron et Quairel-Lanoizelée, 2007). Mais certains voient surtout dans les récits que portent ces rapports l'émergence d'une connivence entre l'entreprise et la société civile, « avec ce que cette reconnaissance mutuelle suppose potentiellement de complicité et d'indulgence » (de la Broise, 2006, p. 44).

Le semblant d'accord qu'entraîne cette connivence pourrait correspondre à un véritable compromis entre les acteurs sociaux engagés dans et autour de l'entreprise, compromis susceptible de verrouiller le sens, la portée et le contenu donnés à la RSE. Ces rapports sont ainsi appelés à jouer un rôle structurant tout en offrant à l'entreprise un outil de réflexivité pour jauger ses pratiques en matière de RSE, choisir ce qui devrait être fait, évaluer ce qui est faisable et planifier comment le mettre en place (Bodet et Lamarche, 2006).

Or, le contenu des rapports de performance sociétale demeure largement imbriqué dans les structures de sens de l'entreprise (Caron et Turcotte, 2009), même si la production de tels rapports n'est pas purement « libre » et obéit à une certaine régulation tout comme elle s'inscrit dans une dialectique sociale. Ainsi, plusieurs études lèvent le voile sur la domination de l'entreprise dans le jeu de la divulgation, espace dans lequel elle dispose des ressources nécessaires pour s'offrir tout l'appareillage requis pour calquer le sens de la RSE sur ses propres structures de sens, mais aussi pour l'assimiler à ses activités traditionnelles, voire pour intervenir dans la construction de l'appareillage de normalisation. On ne sera dès lors pas surpris qu'il soit davantage question « d'entreprise durable » que de développement durable dans bon nombre de rapports de performance sociétale.

Si bien qu'il apparaît de plus en plus évident que non seulement le dialogue annoncé par le mouvement de la responsabilité sociale entre l'entreprise et ses parties prenantes reste embryonnaire (Unerman, 2007), mais que plutôt que de donner corps à un tel dialogue, la production du rapport de performance sociétale se joue largement à l'interne et reste confinée à la prise en compte des perceptions des acteurs de l'organisation et de leur implication dans un processus d'évaluation et d'amélioration des pratiques (Bodet et Lamarche, 2006).

Pourtant, des chercheurs (Berns et Jeanmart, 2008) soulignent qu'en produisant un rapport de performance sociétale, l'entreprise donne prise à une cri-

tique perpétuelle : « l'entreprise aurait en réalité opté pour une obligation de discours sur ses pratiques dans laquelle elle est prise comme dans une toile d'araignée parce que précisément ce discours sur soi est sans borne fixe, sans critère pour assurer de sa véracité et qu'il peut donc sans cesse être mis en doute dans les "vérités" qu'il croit exprimer » (Berns et Jeanmart, 2008, p. 422). Ces chercheurs soulignent que l'entreprise se retrouve ainsi non pas tant devant un espace de liberté mais plutôt dans un espace de contrôle infini par les observateurs externes et internes de l'entreprise.

Nous voulons investir cet espace de critique perpétuelle pour ouvrir le débat sur la qualité, la pertinence, l'orientation et la genèse de l'information produite dans le rapport de performance sociétale. C'est par la compréhension des logiques des acteurs en coprésence (physique ou virtuelle) ainsi que des outils (objets / actants⁴) conçus et animés par les acteurs dominants que nous pourrions voir comment peuvent être préservés les éléments de controverses dans la production du rapport sur la performance sociétale (ou du discours RSE) qui sont inhérents à un véritable dialogue social.

2. ACTEURS ET ACTANTS DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE

Le champ de la responsabilité sociale est occupé par des acteurs : le gestionnaire et les mouvements sociaux; mais aussi par des actants : le marché de l'expertise en responsabilité sociale les lignes directrices du Global Reporting Initiative (GRI). Acteurs et actants cristallisent une certaine logique d'action avec laquelle doit nécessairement composer qui souhaite investir le champ de la responsabilité sociale; ils structurent ainsi le champ de la responsabilité sociale et influencent ou contraignent les pratiques de divulgation sociétale.

2.1. Le gestionnaire responsable de la divulgation en matière de RSE

Des chercheurs ont bien montré le rôle crucial du gestionnaire dans l'établissement de la stratégie de divulgation et de reddition de comptes de l'entreprise (Cormier, Gordon et Magnan, 2004; Henriques et Sadowsky, 1999; Lerner et Fryxell, 1994; Roberts, 1992). Or ces recherches, issues du paradigme de

4. Il est utile de rappeler le sens que Latour donne à ces notions, elles-mêmes controversées, pour bien montrer en quoi elles sont pertinentes pour notre propos : « Les acteurs se définissent avant tout comme des obstacles, des scandales, comme ce qui suspend la maîtrise, comme ce qui gêne la domination, comme ce qui interrompt la clôture et la composition du collectif. Pour le dire de façon vulgaire, les acteurs humains et non-humains apparaissent d'abord comme des gêneurs. C'est par la notion de récalcitrance qu'il convient surtout de définir leur action » (Latour, 1999, p. 122). « Actant est un terme sémiotique pour recouvrir à la fois les humains et les non-humains » (Latour, 1999, p. 349).

l'économie de l'information (Cormier et Magnan, 2005) soutiennent que l'action de ces gestionnaires se résume à une gestion des parties prenantes, du type 'chacun pour soi', sans le concours de gestionnaires d'entreprises concurrentes ou simplement productrices de ce même type d'information. Le gestionnaire de la RSE serait obnubilé par la crainte du vol d'informations confidentielles, attentif au contrôle des coûts exclusifs⁵.

Insatisfaites de ces prémisses qui nous semblent mal traduire la réalité de terrain, nous avons voulu réunir les gestionnaires responsables de la divulgation en matière de RSE et faire entrer notre objet de recherche en controverse. Pour ce faire, nous prenons appui sur les courants interprétatif et critique qui reposent sur une perspective holiste méthodologique (Colasse, Saboly et Turrillo, 2001). Cette perspective place les choix du gestionnaire dans leur contexte politique, social et institutionnel. Ce qui nous amène à voir le gestionnaire de la RSE comme un acteur socialement situé qui interagit à travers un réseau de contraintes et de ressources [du type *homo ludens*] et non pas, comme le sous-entend le paradigme de l'économie de l'information, un sujet marchand homogène [du type *homo economicus*]. Igalens (2006) a bien montré que la vague de publication de rapports de performance sociétale des dernières années reposait sur un mimétisme organisationnel propre à la théorie néo-institutionnelle. Nous verrons pour notre part que le gestionnaire puise dans le marché de l'expertise RSE ce qu'il faut pour établir et mettre en œuvre une stratégie de divulgation en matière de RSE, au risque d'en faire une question technique et d'évacuer le débat public que cherchent à mettre à l'ordre du jour les mouvements sociaux.

2.2. Les Mouvements sociaux

Alors que les mouvements sociaux traditionnels ont fait appel à l'État pour institutionnaliser le conflit industriel et par conséquent canaliser le dialogue entre travailleurs et dirigeants dans un format rigide et étroit, les nouveaux mouvements sociaux issus des années 1970 se sont déployés dans la société civile à travers de vastes opérations de sensibilisation, interpellant au passage les entreprises hors des canaux préétablis dans le cadre du compromis fordiste.

Ces interpellations contestataires, et parfois même violentes, ont sonné le glas d'une légitimation exclusivement interne et circulaire des activités économiques en interrogeant directement l'action productive quant à ses impacts sur la société et les écosystèmes. L'environnement des entreprises est devenu « turbulent », et les gestionnaires ont dû se préoccuper de leurs « parties prenantes », c'est-à-dire des acteurs sociaux s'étant invités aux discussions concernant la production, sa gouvernance et ses finalités.

Dans ce qu'il convient d'appeler une troisième génération de la mobilisation sociale, les mouvements contestataires ont investi le champ plus spécifique de l'économie en utilisant les statuts de consommateur et d'investisseur pour faire valoir leurs revendications. Ces nouveaux mouvements sociaux économiques (NMSÉ) ont présidé à l'instauration de nouveaux espaces de dialogue et de régulation sociale, en marge des espaces institutionnels traditionnels, et même à la périphérie des pouvoirs centraux. Initiateurs d'une série d'innovations sociales, ces mouvements participent à une structuration sociale et politique du marché en fonction de laquelle les entreprises sont évaluées selon de nouveaux paramètres (logos, certifications, etc.).

Si les mécanismes proposés par les NMSÉ demeurent fragiles, il n'en reste pas moins que les institutions initiées par ces mouvements sont autant le résultat d'un certain dialogue social que le lieu où puissent être scellés, même si ce n'est que pour un temps, des compromis entre les différents acteurs concernant le contenu de la responsabilité sociale de l'entreprise et les attentes en matière de reddition de compte (Gendron *et al.*, 2007). C'est précisément parce qu'elle s'inscrit dans le cadre de ce dialogue social inédit et répond à une certaine « nécessité » de même qu'à des revendications particulières que la production d'un rapport de performance sociétale ne peut être envisagée comme étant totalement unilatérale, volontaire et discrétionnaire⁶.

2.3. Le marché de l'expertise de la RSE

En parallèle, complémentaire et parfois même en concurrence avec l'action des NMSÉ, un marché de l'expertise de la RSE s'est développé avec l'ambition de traduire en termes gestionnaires le nouvel environ-

5. Les recherches issues de la théorie positive s'inscrivent dans le paradigme de l'économie de l'information (Cormier et Magnan, 2005) et soutiennent que la stratégie de communication de l'entreprise en matière d'information de développement durable (information environnementale et sociale) est le fruit d'un compromis entre les coûts d'information (ceux liés à la valorisation de l'entreprise par l'investisseur – impact positif) et les coûts exclusifs (ceux liés à la dévalorisation de l'entreprise par les groupes de pression suite à l'obtention de cette information ou par l'accès des concurrents à de l'information confidentielle – impact négatif).

6. Dans une étude portant sur les codes de conduite des entreprises multinationales, Vallée *et al.* (2003) avancent que « Dans la documentation consultée, les codes de conduite sont souvent présentés comme le fruit d'engagements unilatéraux d'entreprises multinationales. Nous postulons toutefois, dans ce deuxième axe de recherche, qu'il existe des acteurs collectifs derrière ces codes, qu'ils influencent l'élaboration, le contenu ou la surveillance, qu'ils s'en servent comme leviers stratégiques dans l'atteinte d'objectifs spécifiques et qu'ils déploient pour ce faire des ressources diverses : actions sur des politiques publiques, l'image de l'entreprise, son produit ou son financement ». À notre avis, ce postulat s'applique tout aussi bien aux rapports de développement durable qui sont élaborés, comme nos propos l'illustreront par la suite, dans un espace dialogique entre l'entreprise et les acteurs sociaux qui manifestent à son égard une série d'exigences.

nement socio-politique des entreprises, en s'appuyant sur la prémisse d'une concordance entre la « performance sociale » et la rentabilité financière. Ces experts déploient une série d'outils permettant à l'entreprise d'instrumentaliser la RSE, mais proposent également des classements ainsi que des grilles d'évaluation en marge du référentiel comptable traditionnel de reddition de comptes.

Profitant de la souplesse et de la malléabilité des concepts de RSE et de développement durable, mais peut-être aussi parce qu'il était aisé de se faufiler, tel un traducteur, entre les mouvements sociaux économiques et l'entreprise, des experts autoproclamés ont présidé à un espace de marchandisation de la RSE (Acquier et Gond, 2006; Vogel, 2006). Si ce marché de l'expertise de la RSE se développe largement en marge du champ de production de connaissances scientifiques, de multiples disciplines y sont représentées par des professionnels issus notamment de la comptabilité, du droit ou de la communication. Ce marché renforce une interprétation technique de la responsabilité sociale qui devient objet d'expertise, laquelle est précisément détenue par des professionnels auto-proclamés.

En fait, le marché de l'expertise de la RSE agit comme un agent d'objectivation d'une performance qui reste pourtant à valider à travers une mise à l'épreuve institutionnalisée, tout comme la pertinence du contenu de la responsabilité sociale reste à évaluer en regard des attentes de la population, et l'« expert » questionné en regard de son rôle dans la dynamique sociale. Les experts autoproclamés de la responsabilité sociale sont des porte-parole (Latour, 1999) de l'expertise de la RSE et comme pour tout porte-parole, il convient de mettre en doute la conception du non-humain qu'ils représentent, c'est-à-dire la définition qu'ils véhiculent d'une responsabilité sociale pensée comme expertise. Il est donc impératif que le chercheur s'intéresse au savoir distribué développé au sein de ce marché pour le gestionnaire de la RSE, c'est-à-dire à la représentation sociale qu'ont et que véhiculent les experts de la responsabilité sociale de l'entreprise, sachant que les représentations sociales portent la trace, tout autant qu'elles sont le véhicule, de rapports de domination (Jodelet, 1989).

2.4. Le cadre de divulgation de la GRI

Les lignes directrices de la GRI forment, au sens de Latour (1999), un objet intermédiaire qui permet de créer un lien relativement neutre en apparence entre des acteurs sociaux antagonistes au sujet de la responsabilité sociale. Si ce cadre prend appui sur le référentiel comptable traditionnel pour l'énoncé des qualités

fondamentales de l'information⁷, il renvoie davantage à un système de management qui repose sur l'apprentissage d'une dynamique relationnelle avec les parties prenantes, qu'à un système normatif de reddition de comptes similaire au référentiel comptable traditionnel (Quairel, 2004).

Capable d'offrir à la fois souplesse, pour que chacun y trouve son compte, et crédibilité, pour que plusieurs souhaitent y adhérer parce que confiants en sa capacité de réunir ou de constituer un monde commun, cet objet facilite l'expérimentation concrète de la RSE. La GRI tire d'ailleurs toute sa puissance de la possibilité pour le gestionnaire d'être rassuré par la mise en place de repères à vocation universelle, qui lui permettent simultanément d'invoquer l'unicité des situations auxquelles il est confronté, en mettant l'accent sur certains indicateurs au détriment d'autres par exemple (Berry, 1983), ainsi qu'en exploitant l'existence de lignes directrices sectorielles à la définition desquelles il aura bien souvent contribué. Ce faisant, la GRI s'éloigne du projet initial pour s'attacher à celui de ses utilisateurs, et constituer un entrepreneuriat institutionnel distribué (Acquier et Aggeri, 2008). Ce cadre de divulgation constitue à ce titre un objet-frontière, défini par Star et Griesemer (1989) comme:

[...] an analytic concept of those scientific objects which both inhabit several intersecting worlds [...] and satisfy the informational requirements of each of them. Boundary objects are objects which are plastic enough to adapt to local needs and the constraints of the several parties employing them, yet robust enough to maintain a common identity across sites (Star et Griesemer, 1989, p. 393).

Cet objet a comme caractéristique essentielle de pouvoir servir plusieurs intérêts, en commençant par ceux du gestionnaire de la divulgation RSE, qui pourra bien mettre en évidence la spécificité de son entreprise, mais de manière « objective » aux yeux du destinataire de ce rapport, dont le but est tout autre puisqu'il s'agit pour lui d'évaluer l'empreinte écologique de l'entreprise (Wackernagel et Rees, 1996).

Adams et Narayanan (2007) ont bien montré que l'objectivité de ce cadre se construit dans le dialogue:

Without a robust stakeholder dialogue and reporting process [...] reporting guidelines may be used as a legitimating exercise by organizations that report the minimum required in such guidelines but omit material impacts not specifically covered by them (Adams et Narayanan, 2007, p. 83).

Si bien que la simple existence des lignes directrices ne scelle pas le débat du potentiel démocratique de la responsabilité sociale et de l'apport des rapports de performance sociétale dans cette perspective. En fait, les réflexions qui précèdent engendrent trois ordres de préoccupations : la responsabilité sociale demeure-t-

7. Les principes de ce cadre qui concernent la qualité de l'information sont tirés du cadre conceptuel de l'IASB (*International Accounting Standards Board*), e.g. l'équilibre, l'exactitude, la comparabilité, la clarté et l'auditabilité.

elle lieu de débat social lorsqu'instituée comme question technique, discutée principalement entre les acteurs internes de l'entreprise ? L'action d'experts qui se présentent comme évaluateurs légitimes de la performance extrafinancière de l'entreprise correspond-elle véritablement à une traduction des demandes sociales, ou n'a-t-elle pas pour effet de nier aux mouvements sociaux un accès direct à l'entreprise en étouffant leur voix et en gommant leur vocabulaire ? Et finalement, le « marché de la RSE » est-il compatible avec la perspective démocratique d'une responsabilité sociale pensée comme dialogue social et adéquation entre les attentes des citoyens et le comportement de l'entreprise ?

Dans la foulée de ces réflexions, nous avons voulu rassembler autour d'une même table des gestionnaires en charge de la rédaction du rapport de performance sociétale et des chercheurs en vue de réfléchir à la pratique de divulgation.

3. CADRE ÉPISTÉMOLOGIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE-ACTION

La constitution d'un groupe de discussion nous a permis de mettre en scène la construction du concept de responsabilité sociale, de son contenu et de sa mesure de manière à repérer les logiques, contraintes et dynamiques à l'œuvre dans la production du rapport. L'action des NMSE consolide un investissement de l'économique par le social et le politique qui donne lieu à de nouvelles formes d'expérimentation des possibles. De son côté, le marché de l'expertise de la RSE instrumentalise la performance sociétale de l'entreprise et place le gestionnaire de la RSE au cœur d'un nouvel espace d'interprétation. C'est pourquoi l'aire de dialogue que nous avons constituée comporte un intérêt pour le chercheur, non seulement comme terrain privilégié d'observation, mais également, dans une perspective de recherche-action (Anadon, 2007 ; Pichault, Lisein, Rondeaux et Xhaufclair, 2008), comme un lieu privilégié de déconstruction et de reconstruction d'un objet qui demeure flou et controversé.

3.1. Le groupe de discussion comme espace dialogique et lieu de définition

La constitution du groupe de discussion visait à créer un espace ouvert où des acteurs sociaux puissent

débattre de choix techniques qui engagent la communauté de la responsabilité sociale. On cherchait notamment à pénétrer le flou définitionnel entourant la RSE pour explorer les difficultés liées à sa mesure et réfléchir à l'absence de méthodes claires ou d'outils définitifs utiles à son déploiement et à son contrôle.

Il faut rappeler d'emblée que les problèmes environnementaux et sociaux se caractérisent notamment par une dialectique entre la construction scientifique et la construction sociale. En matière d'environnement tout spécialement, le problème décisionnel archétypique se caractérise par l'absence de certitude scientifique sur la qualité des phénomènes, sur leurs causes et sur leurs conséquences, mais aussi par le caractère décisionnel de la non-action, c'est-à-dire du fait que le report de la décision est en soi une action compte tenu de ses possibles conséquences (Godard et Salles (1991) in Gendron (2012)) : l'incertitude scientifique côtoie la certitude décisionnelle (Gendron, 1999).

Ce qui est débattu dans le groupe de discussion que nous avons mis sur pied ne jouit d'aucune certitude scientifique. La controverse naît de la divergence des perspectives développées par les experts avec celles défendues par les groupes ou les citoyens, et les logiques exposées par les gestionnaires. C'est la formation et la conception d'un univers commun qui constitue la force d'un tel processus dialogique. Si bien que le groupe de discussion que nous avons mis sur pied s'avère un lieu privilégié non seulement comme terrain d'observation, mais aussi pour opérer une mise à l'épreuve du sens donné à la RSE et construire une intersubjectivité (Schütz, 1987) à propos de l'information à produire. Ce forum permet non seulement des croisements interdisciplinaires, mais aussi des croisements entre chercheurs et praticiens et entre experts et profanes. Ces croisements visent à permettre aux parties concernées d'intervenir dans la conception d'une RSE qui ne soit pas portée uniquement par des experts autoproclamés, et surtout pour que le sens donné par ces experts à la RSE soit mis à l'épreuve.

Nous visons deux objectifs avec ce forum :

1. dé/confiner la recherche sur la RSE dans une perspective dialogique et de recherche-action, la faire sortir des laboratoires; la création d'un groupe de discussion permet au chercheur de capter le savoir distribué qui lui échappe⁸. En effet, à l'instar de beaucoup de nouveaux champs de connaissances, une portion importante du savoir en matière de RSE se développe hors du milieu universitaire (Acquier et Gond, 2006), complexifiant les précisions conceptuelles et l'évaluation de la pertinence de l'information produite ;

8. Pour Callon, Lascoumes et Barthe (2001) « évoquer la notion d'intelligence distribuée permet de répartir les compétences habituellement attribuées aux chercheurs sur une multiplicité d'autres acteurs, notamment non-humains. Mais c'est courir le risque d'un contresens que pourrait induire le mot « intelligence ». On aura compris que ce qui est distribué, ce ne sont pas seulement des capacités intellectuelles et encore moins cérébrales, ce sont aussi et surtout des savoir-faire incorporés, des tours de main, des connaissances cristallisées dans divers matériaux, des habiletés artisanales » Callon, Lascoumes et Barthe, 2001, p. 88-89).

2. permettre aux acteurs sociaux experts et profanes de se rencontrer et de doter les profanes d'un espace légitime et durable de prise de parole et d'action. À l'instar de Cooper et Owen (2007), nous voulons établir « (...) *the conditions of an ideal speech situation and for dialogue* » (Cooper et Owen, 2007, p. 653).

Nous avons donc offert à des acteurs de la responsabilité sociale un espace de dialogue pour débattre du contenu de l'objet controversé, le rapport de performance sociétale. Pour mener à bien nos analyses, il est nécessaire de se doter de concepts opératoires pour réfléchir sur le contenu et la dynamique de leurs échanges, concepts sur lesquels nous nous attardons dans la section qui suit.

3.2. Traduction et représentations sociales pour une conception intersubjective de la RSE

La rencontre d'acteurs sociaux aux origines variées au sein d'un même forum et la canalisation de leurs représentations divergentes posent un problème de traduction. Si ce phénomène a été abondamment étudié par la sociologie de la traduction (Callon, 1986; Latour, 1987), nous proposons ici de le regarder sous une perspective plus près de la philosophie du droit à partir des travaux de Ost (2008).

Ost (2008) met en lumière la différence entre une traduction hospitalière [capable de penser le dialogue sur la pertinence du sens donné à la RSE], par opposition à une traduction hégémonique [résultante de l'objectivité de surplomb de la responsabilité]. Une traduction hospitalière implique un véritable rapport à l'autre et permet de concevoir la RSE comme une œuvre à construire dans l'interlocution. Pour éviter les pièges d'une traduction de surplomb, universalisante et inhospitalière, une mise sous tension est requise, comme celle opérée au sein de certains groupes de discussion ou de forums hybrides, de laquelle personne ne ressort indemne (Ost, 2008). Ost prévient des risques d'un semblant de traduction. Une traduction qui se fait dans le respect d'autrui consiste à établir une universalisation à partir de spécificités, pour parvenir à une construction sociale de l'universalité. En ce sens, l'intersubjectivité est préférable à l'objectivité de surplomb, par exemple définie dans le cas de la responsabilité sociale par les experts à partir de principes et de critères qui seraient étrangers aux représentations des mouvements sociaux.

Pour que les interactions entre acteurs sociaux de la responsabilité sociale puissent engendrer la formation et la conception d'un monde commun intersubjectif qui dépasse largement un espace consultatif, le groupe

de discussion doit prendre la forme d'un espace où les acteurs forment un public au sens de Dewey (1927) qui essaie de se définir, de s'organiser, de se doter de capacitacions politiques pour dépasser le simple resenti et faire de l'« objet » qui pose problème et de ses conséquences un véritable *problème public*⁹. Pour ce faire, le forum doit mobiliser les acteurs dans une recherche collaborative, coopérative et devra déboucher sur un « objet » doté d'une signification partageable, d'une véritable représentation sociale au sens de Dewey (1927), c'est-à-dire dont l'élargissement des dimensions prend en compte les enjeux sociétaux de toutes les parties concernées.

Pour comprendre les processus à l'œuvre, l'utilisation du concept de représentation sociale (Jodelet, 1989) comporte un double avantage : 1. les représentations sociales sont perceptibles, puisqu'elles « circulent dans les discours, sont portées par les mots, véhiculées dans les messages et images médiatiques, cristallisées dans les conduites et les agencements matériels ou spatiaux » (Jodelet, 1989, p. 48) et 2. elles sont structurantes, c'est-à-dire qu'elles agissent comme un noyau structurant par une « naturalisation » des notions qui « leur donne valeur de réalités concrètes directement lisibles et utilisables dans l'action sur le monde et les autres » (Jodelet, 1989, p. 72). Les représentations sociales servent d'ancrage à l'instrumentalisation du savoir en conférant à ce dernier une valeur fonctionnelle pour l'interprétation et la gestion de l'environnement. Par ailleurs, elles permettent de saisir la place ou la position sociale qu'occupe l'acteur, puisque les fonctions qu'il remplit déterminent les contenus représentationnels et leur organisation à partir du rapport idéologique qu'il entretient avec le monde extérieur. Bref, les représentations sociales correspondent à la fois à un champ structuré et à un noyau structurant, et l'exercice de mise au jour des représentations canalise, structure, oriente et explique le sens donné à la responsabilité sociale en même temps qu'il révèle les tensions et les contradictions fondamentales qui animent les acteurs sociaux.

Un groupe de discussion constitue donc un lieu où peut être dépassée la pluralité des sens donnés aux pratiques de divulgation et au contenu du rapport de performance sociétale. Il s'agit, à travers un tel forum, d'explorer le potentiel régulateur des pratiques de divulgation en matière de RSE et leur capacité à jouer un rôle de reddition de comptes, tout en respectant la diversité des points de vue et en recherchant l'objectivité au sein même de cette diversité. Notre démarche repose sur le précepte voulant que « la communauté d'un système de valeurs ou de représentations constitue un principe d'action, c'est-à-dire une forme institutionnelle capable de canaliser les comportements

9. Blésin note que « Le problème d'un public démocratiquement organisé, écrit Dewey, est avant tout un problème intellectuel' [...]. Cela se fera par le biais de l'expérimentation politique, à travers ce que Dewey nomme l'enquête sociale. La façon dont un public va pouvoir se définir et s'organiser est donc fonction d'une enquête de la situation à des fins sociopolitiques » (Blésin, 2008, p. 245).

dans les cas où une routine ou une convention tacite de comportement vient se substituer à la diversité potentielle des initiatives individuelles » (Gendron, 2006, p. 59).

Lorsqu'elle valorise l'objectivité [la vérifiabilité] au détriment de la pertinence, la responsabilité sociale désamorce en quelque sorte la démocratie, l'empêche de faire son travail de création d'une communauté. La penser autrement consiste à rejeter sa quête d'objectivité de surplomb, pour l'étudier d'un point de vue pragmatique comme un collectif en expansion dont l'ajout de non-humains ne règle pas le problème de leur assemblage (Everett, 2004; Tinker et Gray, 2003; Latour, 1999). En d'autres termes, l'existence d'outils comme la GRI n'occulte pas les dissensions autour de la définition de la responsabilité sociale puisque celles-ci commanderont des appropriations différenciées des lignes directrices. Ces appropriations variées se manifesteront tant dans des compréhensions que dans des usages particuliers et distincts que facilite d'ailleurs la configuration de certains instruments tels que le GRI; c'est pourquoi les acteurs doivent convenir de manière intersubjective du sens à donner aux différents instruments afin que la mise en commun ne soit pas utopique. Les différentes facettes de la RSE se profilent et mettent en jeu le collectif dans l'assemblage des humains et non-humains qu'elles impliquent. Il s'agit donc de rendre à nouveau visibles les appareillages qui permettent de dire quelque chose [de débattre] sur le contenu du rapport de performance sociétale et sur le sens à donner aux pratiques de divulgation. C'est ce que nous avons cherché à faire en questionnant les gestionnaires à propos du *pourquoi* faire le rapport, du *qui* le réalise et l'utilise, de ce qui en est l'objet (le *quoi*) et du *comment* il est élaboré, i.e. par quels systèmes et pratiques de gestion on collecte ou produit de l'information sur la performance sociétale.

4. MISE À L'ÉPREUVE DE L'OBJECTIVITÉ DE L'INFORMATION DIVULGUÉE ET CONSTRUCTION D'UNE INFORMATION PERTINENTE – EXPÉRIMENTATION CONCRÈTE DANS LE CADRE D'UN GROUPE DE DISCUSSION

Le groupe de discussion mis en place dans le cadre d'une recherche-action permet d'extraire le sens des pratiques de divulgation en matière de RSE. Par la mise sous tension rendue possible par ce groupe de discussion, mais aussi à travers la traduction comme œuvre à construire dans l'interlocution dont il est l'es-

pace privilégié, il nous permet de capter et d'explorer le savoir distribué dont la production du rapport de performance sociétale est l'hôte. Pour le constituer, nous avons réuni plus d'une vingtaine de chercheurs et praticiens¹⁰. Les praticiens sont incarnés par le gestionnaire de la RSE, le *destinataire*¹¹ du rapport de performance sociétale et l'expert¹².

Nous nous sommes attachés à ouvrir (à questionner) les certitudes, c'est-à-dire les éléments 'refroidis' dans les représentations du gestionnaire qui devraient être 'réchauffés' par un débat politique structuré, de manière à aboutir à une traduction non hégémonique de la RSE et des informations à divulguer dans le rapport de performance. Ce qui nous a permis d'investiguer quatre 'boîtes noires' (ou sphères refroidies) des pratiques de divulgation, soit les représentations entourant le *pourquoi* (pourquoi produire un rapport de performance sociétale), celles touchant au *qui* (à qui s'adressera ce rapport, et qui sera impliqué dans sa conception), celles sur le *quoi* (de quelles informations le rapport de développement durable sera composé) et enfin celles à propos du *comment* (notamment dans quelle mesure il s'appuiera sur les lignes directrices de la GRI). Ouvrir ces boîtes nous amènera à voir de quelle façon le gestionnaire de la divulgation parvient à échapper à l'espace de critique perpétuelle ouvert par la production d'un rapport sur la performance sociétale ou, dit autrement, pour anticiper et taire les controverses entourant ses pratiques de divulgation.

Les discussions sur le *pourquoi* dévoilent l'intérêt de l'entreprise dans la RSE, mais en même temps son instrumentalisation, c'est-à-dire que l'entreprise appréhende la responsabilité comme un moyen stratégique pour la création de richesse (Dhaouadi, 2008). Par conséquent, toute information jugée pertinente par les parties prenantes sera écartée si elle n'est pas conforme avec cette perspective. Ainsi, en réponse à la question du *pourquoi* produire un rapport de performance sociétale, le gestionnaire invoque les recherches *qui ont montré qu'il y avait une corrélation positive entre la rentabilité financière à long terme et la gestion de risques extra financiers, soit les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance. (...) Selon une étude du Global Environmental Management Initiative (GEMI), la valeur réelle d'une entreprise est associée à la valeur des actifs à laquelle on ajoute une valeur intangible qui comprend ce qui est fait pour protéger l'environnement, la santé et la sécurité de nos employés*. Si cette adaptation instrumentale de la responsabilité sociale comme motivation à la production d'un rapport de performance sociétale permet d'enrôler l'entreprise, elle porte en retour le risque de réduire l'exer-

10. Les six chercheurs sélectionnés sont impliqués dans des projets de recherche sur les rapports sociétaux produits en France et au Canada dans divers secteurs économiques.

11. Puisque nous n'avons pu obtenir la participation de représentants d'ONG dans le cadre du premier forum qui a fait l'objet de la présente analyse, nous nous limitons ici à constater la représentation que se fait le gestionnaire de la RSE des attentes du *destinataire* du rapport sociétal.

12. Le directeur de STRATOS et celui de la GRI.

cice à une question technique et stratégique qui met en scène une information aseptisée et partielle, donnant peu de prise aux acteurs publics concernés par l'information produite. La remise en cause des motivations savamment élaborées par l'entreprise pour justifier la production d'un rapport sur sa performance sociétale dévoile une traduction de surplomb qui tient peu compte des intérêts de la société civile.

Les échanges du forum de discussion concernant le *qui* mettent en scène deux groupes d'acteurs : d'abord ceux qui participent à la production du rapport de performance sociétale et ensuite ceux à qui il est destiné. Le gestionnaire se questionne ici sur deux points : est-ce que les gens de la base doivent être impliqués dans la production de ce rapport ou seulement la haute direction? Est-ce que les parties prenantes devraient participer à la démarche de production du rapport, à quel moment et jusqu'à quel point? Mais qu'il s'agisse des collaborateurs ou des destinataires, le gestionnaire souligne que les rapports de performance sociétale ne peuvent être porteurs que dans la mesure où les acteurs concernés, et tout spécialement les destinataires, comprennent en quoi consiste le développement durable ou la RSE et savent lire l'information divulguée. Faire connaître le développement durable et la contribution de l'entreprise au grand public est donc l'un des objectifs du gestionnaire de la RSE, mais il vise également une sensibilisation à l'intérieur de l'entreprise, auprès des employés comme de la haute direction.

Cette démarche a pour effet de créer par l'éducation un usager parfait (interne et externe), c'est-à-dire un usager satisfait qui n'exigera pas davantage d'information. Cet usager partage avec l'entreprise une certaine vision de la RSE et du développement durable. Encore une fois, dans le contexte restreint de ces utilisateurs de l'information, un débat public a peu de chance d'éclorre. Or, ce pouvoir de véhiculer une représentation sociale donnée illustre bien le mécanisme à travers lequel peut être imposée la représentation d'un acteur dominant. Beck (2003) n'a-t-il pas mis en évidence la dimension pédagogique de la domination, toute relation d'hégémonie ayant forcément besoin d'une dimension éducative pour se justifier?

Interrogé sur le *quoi*, le gestionnaire insiste sur le choix des indicateurs et oriente le débat sur la complexité technique, à l'interne, de la mesure de sa performance. Il a développé à cet égard une stratégie qui vise à mettre en valeur sa spécificité, avec des indicateurs taillés sur mesure, mais surtout avec des indicateurs qu'il qualifie de *proactifs*¹³. Ces derniers soulignent sa bonne volonté, comme témoins des efforts consentis de manière volontaire par son entreprise pour inscrire ses activités dans une démarche de durabilité. Ce qui lui permet de faire bonne figure, tout en

dictant au lecteur ce qui est important, les actions à mener et celles qui doivent être mesurées.

Pour les gestionnaires qui ont passablement de ressources à allouer à la production de ce rapport et qui ont développé une expertise de longue date en matière d'information non-financière, l'enjeu principal est la traduction de la spécificité de l'entreprise à travers les indicateurs universels de la GRI. En revanche, avec les indicateurs sur mesure, l'entreprise évite la comparaison de sa performance par le biais des indicateurs standards (fixes) leur demandant de fournir des résultats ponctuels. Ces indicateurs sont eux-mêmes rarement mis en débat, mais comment le pourraient-ils s'ils sont spécifiques à l'entreprise et mettent l'accent sur les efforts plutôt que sur les résultats?

Si les échanges du forum témoignent des investissements de plusieurs gestionnaires dans la conception d'indicateurs qui bénéficient d'une consultation élargie, de manière à ce que le rapport propose non seulement des indicateurs de la GRI, mais aussi des « indicateurs maison » dans certains cas négociés avec les parties prenantes externes, nous avons peu d'indication sur la façon dont sont recrutées ces parties prenantes. L'entreprise enrôle-t-elle avant tout ses alliés parmi les parties prenantes, ou cherche-t-elle à susciter un véritable débat autour des informations produites pour rendre compte de sa performance sociétale?

En fait, le débat structuré est freiné par la très grande variété dans le contenu du rapport, mais aussi dans son support matériel, les ressources qui lui sont allouées et le niveau d'expertise extrêmement variable d'un gestionnaire à l'autre. L'un des gestionnaires publie une sorte de magazine, constitué d'articles rédigés par des employés ainsi que des partenaires commerciaux. Les sujets traités sont choisis ici sur une base « ad hoc », en fonction des initiatives promues par chacune des composantes de l'entreprise au cours de l'année. Un tel document se distingue du rapport de performance sociétale d'un autre gestionnaire qui atteint pas moins de 700 pages. Finalement, la fréquence de divulgation du rapport de performance sociétale connaît aussi des variations importantes, allant d'un rapport mensuel à un rapport annuel, et elle semble dépendre davantage des contraintes internes de l'entreprise que d'une requête exprimée par le destinataire de ce rapport, que le gestionnaire connaît, finalement, encore très peu.

Les lignes directrices de la GRI constituent un allié important pour l'entreprise pour clore le débat et empêcher la controverse entourant ses pratiques de divulgation. Si la visée de cet 'actant' était bien au départ de servir les intérêts du destinataire du rapport produit, il donne au rapport une aura d'objectivité et de complexité technique qui n'encourage pas un débat sur l'information produite. Ces lignes direc-

13. Par exemple : combien d'employés formés? Quel pourcentage d'unités d'affaires certifiées ISO 14000? Etc.

trices instrumentalisent au contraire le rapport entre le gestionnaire de la RSE et le destinataire du rapport de performance sociétale, de manière à générer une plus-value pour l'entreprise.

De plus, ces lignes directrices se veulent universelles, mais elles laissent beaucoup de latitude au gestionnaire pour exprimer sa spécificité. En effet, si le gestionnaire valorise ce cadre pour son caractère universel *garantissant une certaine complétude du rapport*, son objectivité et le balisage qu'il rend possible avec les autres entreprises, il l'utilise surtout pour sa souplesse. En plus des lignes directrices générales, la plupart des gestionnaires mobilisent d'ailleurs les suppléments sectoriels et adaptent, traduisent et redéfinissent les indicateurs de la GRI, toujours dans le but de mettre en valeur la spécificité de leur entreprise. Ces suppléments sectoriels témoignent d'un actant qui s'étend et se ramifie en s'immisçant dans le spécialisé et la complexité technique.

Le gestionnaire jouit déjà d'une longueur d'avance, sur le cadre de divulgation de la GRI, par sa solide expérience en matière de normes de gestion (ISO, etc.). Il cherche à aller plus loin, et même à instrumentaliser ce cadre comme le souligne un gestionnaire : *à force de s'en inspirer comme on l'a fait avec ISO (...) nous allons trouver des indicateurs proactifs*. Il est vrai que pour certains, l'application des lignes directrices de la GRI est un problème de ressources (souvent largement insuffisantes); mais d'autres gestionnaires ont à leur actif de longs historiques de communication en matière d'environnement et disposent à cette fin d'un large bassin de ressources pour dominer le jeu de la divulgation, instrumentaliser les lignes directrices de la GRI et son rapport à l'usager du rapport produit.

En conclusion, on peut avancer que le sens donné à la divulgation en matière de RSE restitué par la déconstruction des incertitudes propres à la production d'un rapport de performance sociétale se résume ainsi : le pourquoi on le veut *lucratif*, le qui on le *forme*, le quoi on le rend *spécifique* et le comment on l'espère le plus *souple* possible. Ainsi, on peut voir que les réponses apportées par le gestionnaire à ces interrogations essentielles (des points de passage obligés) à la conception d'un rapport de performance sociétale dévoilent autant d'impasses à la démocratie, à travers l'instrumentalisation de la RSE, des lignes directrices de la GRI et du rapport à l'usager de l'information produite.

5. SENS ET CONTROVERSES : LA RESPONSABILITÉ SOCIALE COMME COLLECTIF EN EXPANSION

Ce que certains appellent la citoyenneté de l'entreprise (Dhaouadi, 2008) doit passer par un débat politique structuré, seul capable de constituer un véritable collectif non instrumentalisé constitué des acteurs et actants de la RSE. Pour ce faire, il faut profiter de l'attrait de l'entreprise pour « l'auto », de la valorisation de son autonomie de choix et d'initiatives propres à la RSE, pour assouplir en retour sa conception de sa souveraineté décisionnelle qui l'amène à instrumentaliser son rapport avec l'usager de l'information produite. Cet assouplissement peut se faire par la canalisation des initiatives de l'entreprise 'intéressée', à l'aide de mesures collectives¹⁴.

Mais un collectif RSE est bel et bien en expansion (Latour, 1999), caractérisé par la multiplicité des acteurs et actants en présence, c'est-à-dire : le rapport comme objet instable à construire; un gestionnaire convaincu qu'il peut s'en servir pour accroître la valeur de son entreprise et désireux de se comparer à ses homologues, voire de les surpasser; des acteurs internes mis à contribution pour la cueillette des informations à divulguer à l'aide d'indicateurs ou autrement (images, textes, graphiques, etc.) (relativement au respect de normes sectorielles, réglementation, etc.); un cadre de divulgation (les lignes directrices de la GRI) comme objet-frontière; des indicateurs proactifs et des indicateurs maison; un savoir distribué tacite et explicite dont disposent les acteurs à partir de leur expérience en matière de normes de gestion de toutes sortes (ISO, etc.); des ressources souvent importantes allouées à la RSE et enfin des initiatives RSE qui naviguent dans ce que plusieurs qualifient de *soft law*¹⁵.

Or, la question qu'on peut se poser est la suivante : quelles sont les propriétés qui pourraient être consolidées par le collectif de manière à éviter une RSE ayant la capacité de suspendre la discussion publique à travers l'instrumentalisation de la RSE et sa représentation en une question technique complexe ? Pour répondre à cette question, il faut d'abord reconnaître que la RSE est bel et bien un collectif en construction et non une réalité objective. Partant de là, on peut voir qu'une RSE politique se doit d'être hospitalière,

14. Callon, Lascoumes et Barthe (2001) ont montré que : « La démocratie dialogique imaginée par les forums hybrides repose sur des procédures de consultation qui ne font pas bon ménage avec l'idée de décisions tranchantes et tranchées. La recherche d'un monde commun suppose en effet que des retours en arrière soient ménagés, que les acteurs se donnent les moyens de pouvoir à tout moment revenir à des options abandonnées et que les évaluations soient constamment révisées en fonction de connaissances et de points de vue nouveaux. Cette attention de tous les instants est loin d'être synonyme d'indécision et de temporisation; elle définit ce que nous proposons d'appeler l'«action mesurée» » (Callon, Lascoumes et Barthe, 2001, p. 263).

15. La *soft law* est un terme utilisé pour faire référence à des mesures faiblement coercitives, reposant sur une logique de volontariat et d'autoproduction de la preuve. Dans cette logique, les entreprises se mettent dans la position de valider elles-mêmes le caractère responsable de leurs actions (De la Broise, 2006).

c'est-à-dire qu'elle convoque l'usager du rapport de performance sociétale et met ses attentes en débat au sein de forums de discussion. Deuxièmement, cette RSE endigue les efforts d'enrôlement envers l'usager du rapport pour permettre une prise en compte de ses spécificités, dans une logique de *pluriholders* (Latour, 1999), qui reconnaît leur multiplicité et n'essaie pas d'en faire une catégorie universelle. Troisièmement, elle est centrée sur le rapport de l'entreprise à la société, de manière à réduire l'effet de la domination par les ressources dans le processus de divulgation (atténuation de l'effet du support matériel par une centration sur la problématisation de l'entreprise-citoyenne). Quatrièmement, elle met en scène un chercheur engagé (Bebbington, Brown, Frame et Thomson, 2007), capable de réflexivité sur son propre *habitus* comme chercheur (Everett, 2004), sur son rôle de porte-parole et sur sa capacité à développer un sens de l'audience (Stubbs, 2000). Dans la démarche de recherche-action qui fût la nôtre, le chercheur a un rôle central à jouer comme catalyseur d'une discussion publique pour l'instauration d'une régulation plurielle ou néo-pluraliste (Shenkin et Coulson, 2007). Cinquièmement, elle met en évidence le rôle de porte-parole de l'expert, et rend possible une qualification de son action, pour établir le degré de confiance à lui accorder. Sixièmement, elle est fondée sur l'élaboration de propositions¹⁶ à débattre. Et septièmement, elle rend accessible au profane la controverse « scientifique » entourant la RSE. Ce processus donnera à voir des distinctions nouvelles dans ce qu'il est convenu d'appeler la RSE : de nouveaux acteurs, de nouvelles attentes ainsi que des pratiques inédites notamment.

CONCLUSION

Si la responsabilité sociale peut annoncer une ère de dialogue entre les acteurs qui évoluent dans et autour de l'entreprise, la contribution des rapports de performance extrafinancière à ce dialogue reste incertaine. Même s'il s'agit encore d'un objet instable, la pratique de divulgation extrafinancière telle qu'elle s'institutionnalise actuellement tend en effet à fermer l'accès aux mouvements sociaux à qui l'entreprise cherche pourtant à s'adresser. En sont responsables tout autant le processus de rédaction de ces rapports, largement effectué à l'interne, parfois grâce à des ressources considérables, que les outils et les acteurs mobilisés dans le cadre de ce processus : des gestionnaires porteurs d'un rôle d'« éducation » au développement durable, des experts autoproclamés qui décident des enjeux prioritaires, des outils malléables au gré des perspectives de chacun, tous

s'inscrivant dans une perspective utilitaire de la responsabilité sociale où la divulgation permet de notamment de réduire les risques en assurant un bon climat social, et par conséquent de confirmer la rentabilité de l'entreprise.

Bref, les revendications sociales portées par les mouvements sociaux au sujet du rôle de l'entreprise dans la société et de ses impacts sur l'environnement et les collectivités ne seront entendues que dans la mesure où elles concourent, ou à tout le moins ne nuisent pas aux objectifs financiers de l'entreprise, le plus souvent après avoir été retraduites en termes gestionnaires. On voit donc comment le format d'élaboration du rapport et les acteurs en première ligne balisent à ce point les termes du dialogue social que ce dernier devient à toutes fins pratiques impossible, ou au mieux insipide. Pourtant, dans la mesure où il n'existe pas plus de RSE objective qu'il n'existe de 'nature', mais des non-humains qui parlent, c'est-à-dire des objets controversés et des scientifiques qui les font parler, il est possible d'ouvrir le débat, et de réchauffer des éléments refroidis pour instaurer et maintenir un collectif structuré en matière de RSE qui permette de questionner la compétence des experts autoproclamés et le processus d'élaboration des rapports. Ce faisant, il n'est pas impossible de penser que la RSE puisse devenir le lieu d'une véritable citoyenneté d'entreprise où soient débattus ses finalités et ses modes d'opération non plus seulement par les acteurs dominants mais aussi par les mouvements sociaux porteurs de revendications et de transformations. L'avènement d'une RSE hospitalière ouverte au profane et qui mette en scène un chercheur engagé tout en questionnant l'expert autoproclamé, permettrait de convoquer l'usager du rapport pour mettre ses attentes en débat sans nier ses spécificités et sa pluralité.

C'est cette spécificité et cette pluralité que nous avons mises en scène lors des éditions subséquentes du forum présenté ici, en convoquant à la table des discussions des ONG du domaine tant social qu'environnemental aux côtés des entreprises, des chercheurs et des experts. Ces éditions subséquentes feront l'objet de nouvelles analyses.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- ACQUIER, A. et F. AGGERI, 2008, Entrepreneuriat institutionnel et apprentissages collectifs. Le cas de la Global Reporting Initiative (GRI), *Management International*, 12 (2): 65-80.
- ACQUIER, A. et J.P. GOND, 2006, «Les enjeux théoriques de la marchandisation de la responsabilité sociale de l'entreprise», *Revue Internationale de gestion*, 31 (2) : 83-91.

16. Ce terme de Latour (1999) « indique à merveille qu'il s'agit d'une association nouvelle et imprévue, laquelle va se compliquer et s'étendre » (Latour, 1999, p. 125).

- ADAMS, C et V. NARAYANAN, 2007, «The 'standardization' of sustainability reporting», in UNERMAN, J., BEBBINGTON, J and O'DWYER, B. [sous la dir.], *Sustainability accounting and accountability*, Routledge : 70-85.
- ANADON, M. (sous la dir.), 2007, *La recherche participative: multiples regards*, Presses de l'Université du Québec.
- BECK, U. 2003, *Pouvoir et contre-pouvoir à l'ère de la mondialisation*, Paris, Flammarion/Aubier.
- BEBBINGTON, J., J. BROWN, B. FRAME et I. THOMSON, 2007, «Theorizing engagement: the potential of a critical dialogic approach», *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 20 (3) : 356-81.
- BERNS, T. et G. JEANMART, 2008, «La responsabilité qui s'impose : le cas de la responsabilité sociale des entreprises», dans EBERHARD, Christoph [sous la dir.], *Traduire nos responsabilités planétaires. Recomposer nos paysages juridiques*. Bruxelles, Bruylant : 409-427.
- BERRY, M. 1983, *Une technologie invisible : l'impact des instruments de gestion sur l'évolution des systèmes humains*, CRG.
- BERTHOIN-ANTAL, A., M. DIERKES, K. MACMILLAN et L. MARZ, 2002, «Corporate social reporting revisited», *Journal of general management*, 28 (2) : 22-42.
- BLÉSIN, L. 2008, «Mouvements émergents et action collective. Apports du pragmatisme à la notion de 'citoyenneté active'», dans EBERHARD, Christoph [sous la dir.], *Traduire nos responsabilités planétaires. Recomposer nos paysages juridiques*. Bruxelles, Bruylant : 239-251.
- BODET, C. et T. LAMARCHE, 2006, «Le bilan sociétal : un processus participatif multi parties prenantes pour la responsabilité sociale de l'entreprise», in de la BROISE P. et LAMARCHE, T. [sous la dir.], *Responsabilité sociale : vers une nouvelle communication des entreprises?*, Villeneuve d'Ascq, Presses Universitaires du Septentrion : 135-150.
- CALLON, M., P. LASCOUMES et Y. BARTHE, 2001, *Agir dans un monde incertain*, Paris, Seuil.
- CALLON, M. 1986, «Some elements of a sociology of translation: Domestication of the scallops and the fisherman of St Brioux Bay», in LAW, J. (Ed.) *Power, Action and Belief: A New Sociology of Knowledge?*, Routledge and Kegan Paul, London : 196-229.
- CAPRON, M. et F. QUAIREL-LANOIZELÉE, 2007, *La responsabilité sociale d'entreprise*, Paris, La Découverte.
- CARON, M.-A. 2013. « Comptabilité : pour un dispositif pluriel de calcul de la rentabilité » dans Gendron C. et Girard B. 2013. *Repenser la RSE. L'école de Montréal*. Armand Colin, 430 p., p. 273-288.
- CARON, M.-A. et M.-F. TURCOTTE, 2009, « Path dependence and path creation: framing the non-financial information market for a sustainable trajectory », *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 22 (2) : 272-297.
- CARON, M.-A. et C. GENDRON, 2007, «Séminaire sur la production de rapports de développement durable et les lignes directrices de la Global Reporting Initiative - Compte rendu des travaux», *Cahier de la Chaire de responsabilité sociale et de développement durable*, Montréal, ESG, UQAM, no 03-2007, 36 p.
- COLASSE, B. M. SABOLY et B. TURRILLO, 2001, «De la scientificité des théories issues de la recherche en comptabilité financière», in TELLER, R. et P. DUMONTIER [sous la dir.], *Faire de la recherche en comptabilité financière*, Paris, Vuibert : 3-18.
- COOPER, S.M. et D. L. OWEN, 2007, «Corporate social reporting and stakeholder: the missing link», *Accounting, Organizations and Society*, 32: 649-667.
- CORMIER, D., I. M. GORDON et M. MAGNAN, 2004, «Corporate environmental disclosure: contrasting management's perceptions with reality», *Journal of Business Ethics*, 49 (2) : 143-165.
- CORMIER, D. et M. MAGNAN, 2005, «Gerald Feltham : l'information comptable vue dans une perspective économique», in Colasse, B. (Ed.), *Les grands auteurs en comptabilité*, EMS, Paris : 240-253.
- D'ALMEIDA, N. 2006, «La perspective narratologique en organisation», in de la BROISE P. et LAMARCHE, T. [sous la dir.], *Responsabilité sociale : vers une nouvelle communication des entreprises?*, Villeneuve d'Ascq, Presses Universitaires du Septentrion : 27-38.
- DE LA BROISE, P. 2006, «Entre reddition et légitimation : le rapport annuel d'entreprise», in DE LA BROISE P. et LAMARCHE, T. [sous la dir.], *Responsabilité sociale : vers une nouvelle communication des entreprises?*, Villeneuve d'Ascq, Presses Universitaires du Septentrion : 39-51.
- DEWEY, J. 1927, *Le Public et ses problèmes*, trad. par J. Zask, Editions Farago/Université de Pau, 2003.
- DHAOUADI, I. 2008, «La conception politique de la responsabilité sociale de l'entreprise : vers un nouveau rôle de l'entreprise dans une société globalisée», *Revue de l'Organisation Responsable*, 3 (2) : 19-32.
- EVERETT, J. 2004, «Exploring (false) dualisms for environmental accounting praxis», *Critical perspectives on accounting*, 15: 1061-1084.
- GENDRON, C., TURCOTTE, M.-F. et M.-A. LAFRANCE, 2007, « Nouvelles mobilisations et compromis sociaux en environnement : la certification forestière », dans Salvador Juan, *Actions en enjeux spatiaux en matière d'environnement*, L'Harmattan, p. 207-222.
- GENDRON, C. 2012, *Ecological Modernisation and Business Leaders. Regulation Theory and Sustainable Development*, Londres : Routledge, 224 p.
- GENDRON, C. 2006, *Le développement durable comme compromis : la modernisation écologique de l'économie à l'ère de la mondialisation*, Québec, PUQ, 277 p.
- GENDRON, C. 1999, « Les sciences sociales et l'environnement : entre l'incertitude scientifique et la certitude décisionnelle », dans Dumas B., Raymond C. et J-G. Vaillancourt (dir.), *Les sciences sociales de l'environnement*, Presses de l'Université de Montréal-Fides.
- GODARD, O. et J.M. SALLES, 1991, «Entre nature et société : jeux de l'irréversibilité dans la construction économique et sociale du champ de l'environnement

- ment», in BOYER, R., B. CHAVANCE et O. GODARD, [sous la dir.], *Les figures de l'irréversibilité en économie*, Paris, Éditions de l'École des Hautes études en sciences sociales : 233-272.
- HENRIQUES, I. et P. SADORSKY, 1999, «The relationship between environmental commitment and managerial perceptions of stakeholder importance», *Academy of Management Journal*, 42 (1) : 87-99.
- HUËT, R. 2006, «Les chartes sociales dans les organisations», in de la BROISE P. et T. LAMARCHE, [sous la dir.], *Responsabilité sociale : vers une nouvelle communication des entreprises?*, Villeneuve d'Ascq, Presses Universitaires du Septentrion : 103-134.
- IGALENS, J. 2006, «L'aporie du discours sur la responsabilité sociale de l'entreprise», in de la BROISE P. et T. LAMARCHE, [sous la dir.], *Responsabilité sociale : vers une nouvelle communication des entreprises?*, Septentrion : 203-212.
- JODELET, D. [sous la dir.] 1989, *Les représentations sociales*, Paris, PUF, (6^e édition en 1999).
- LAFRANCE, M.-A. 2006. *Le potentiel de la certification à favoriser la mise en œuvre d'une foresterie durable*. Mémoire déposé dans le cadre de la Maîtrise en sciences de l'environnement, UQAM
- LATOUR, B. 1999, *Politiques de la nature : comment faire entrer les sciences en démocratie*, Paris, La Découverte.
- LATOUR, B. 1987, *Science in Action: How to Follow Scientists and Engineers Through Society*, Milton Keynes: Open University Press, Milton Keynes.
- LERNER, L.D. et G.E. FRYXELL, 1994, «CEO stakeholder attitudes and corporate social activity in the Fortune 500», *Business and Society*, 33 (1) : 58-81.
- OST, F. 2008, «La septième cité : la traduction», dans EBERHARD, Christoph [sous la dir.], *Traduire nos responsabilités planétaires. Recomposer nos paysages juridiques*. Bruxelles, Bruylant : 87-110.
- PASQUERO, J. 2005, «La responsabilité sociale de l'entreprise comme objet des sciences de gestion. Le concept et sa portée», dans TURCOTTE, M.F. et A. SALMON [sous la dir.], *Responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise*, Québec, PUQ : 112-143.
- PICHAULT, F., O. LISEIN, G. RONDEAUX et V. XHAUFLAIR (sous la dir.), 2008, *La recherche-intervention peut-elle être socialement responsable?*, Vuibert.
- QUAIREL, F. 2004, « Responsable mais pas comptable: analyse de la normalisation des rapports environnementaux et sociaux », *Comptabilité, Contrôle, Audit*, 10 (1) : 7-36.
- ROBERTS, R.W. 1992, «Determinants of corporate social responsibility disclosure: an application of stakeholder theory», *Accounting, Organizations and Society*, 17 (6) : 595-612.
- SHENKIN, M. et A.B. COULSON, 2007, «Accountability through activism: learning from Bourdieu», *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 20 (2) : 297-317.
- SCHÜTZ, A. 1987, *Le chercheur et le quotidien*, Paris, Méridiens Klincksieck.
- STAR, S. L., et J. R. GRIESEMER, 1989, «Institutional ecology, "translations" and boundary objects: amateurs and professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-39», *Social Studies of Science*, 19 : 387-420.
- STUBBS, M. 2000, «Action, knowledge and business-environment research: a case for grounded theories and a sense of audience», *Business, Strategy and Environment*, 9 : 24-35.
- TINKER, T. et R. GRAY, 2003, «Beyond a critique of reason pure. From policy to politics to praxis in environmental and social research», *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 16 (5) : 727-761.
- UNERMAN, J. 2007, «Stakeholder engagement and dialogue», in UNERMAN, J., BEBBINGTON, J and O'DWYER, B. [sous la dir.], *Sustainability accounting and accountability*, Routledge: 86-103.
- VALLÉE, G., G. MURRAY, M. COUTU, G. ROCHER et A. GILES, 2003, *Les codes de conduite des entreprises multinationales canadiennes: aux confins de la régulation privée et des politiques publiques du travail*, rapport de recherche, le 31 janvier, http://www.crimt.org/Publications/2003_Rapport.pdf
- VOGEL, D. 2006, *The market for virtue*, Brookings Institution Press, Washington. D.C.
- WACKERNAGEL, M. et W.E. REES, 1996, *Our ecological footprint: reducing human impact on the earth*, New Society Publishers.