



11 mars 2018

Le développement durable et la RSE ont-ils adopté un langage spécifique ?

Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) et développement durable (DD) sont dorénavant des périmètres contribuant pleinement à la stratégie des activités de l'entreprise. Bien que quelques-uns demeurent encore empreints de vernissage vert, la majorité des sociétés considère ces deux axes comme des composantes essentielles au sein des communautés où elles sont implantées. Pour la 2^{ème} fois, l'Institut de la Qualité de l'Expression a analysé comment ces leviers sont racontés en passant au crible la sémantique de 10 entreprises particulièrement engagées.

Elles s'appellent PSA, Société Générale, Carrefour, Sanofi, Veolia, Danone, Veja, Patagonia, La Vie Claire ou encore Citeo (ex-Eco-Emballages et Ecofolio). Elles ont leur propre histoire, elles opèrent dans des territoires parfois éloignés les uns des autres mais partagent tous un point commun : l'intégration du développement durable et de la responsabilité sociétale dans chaque pan de l'entreprise. Ces domaines sont désormais un quotidien que l'entreprise construit, articule et améliore. Pour autant, y a-t-il une approche lexicale spécifique pour mettre en avant les engagements et les réalisations que chacun entend atteindre. C'est à la compréhension de cette expression linguistique que l'Institut de la Qualité de l'Expression s'est attelé dans la 2^{ème} étude du genre présentée en février dernier.

RSE et DD : Un vocabulaire créatif ...



Le premier constat établi par l'Institut de la Qualité de l'Expression présidé par Jeanne Bordeau est sans ambages. Les dix entreprises formant le corpus de cette seconde étude ont toutes fait de la créativité linguistique, un mot d'ordre pour véhiculer et valoriser les actions menées. Le préfixe « éco » est évidemment au premier des néologismes forgés comme les termes « éco-citoyen », « éco-ingénierie », etc. Mais la langue sait en plus se sublimer pour imaginer des allégories capables de restituer l'engagement des entreprises.



C'est ainsi que la Société Générale se définit par exemple comme « passeur de solidarité ». Chez PSA, on parle de « mobilité solidaire » tandis que d'autres évoquent une « économie qui se verdifie ».

Autre caractéristique notable de cette « lingua novae » : la prédilection pour l'action et le mouvement. La langue des 10 entreprises est fortement tournée vers ces notions. Qu'il s'agisse de « réduire », de « valoriser », de « contribuer » ou de « favoriser », l'épine dorsale des verbes usités est constituée de verbes d'action qui suggèrent une volonté de faire changer les choses autant pour le développement durable que pour la RSE. Une inventivité qui conduit à introduire des néologismes ou des combinaisons de vocables qui renforcent la notion de faire et de progresser.

... mais avec des différences selon l'historique



Les limites de VEJA

VEJA est constamment en transformation, et nous sommes conscients qu'il existe de nombreuses limites au cœur même du projet.

Fabrication

Les lacets ne sont pas en coton biologique, faute de volume.
Les oeillets ne contiennent pas de nickel mais sont en métal que nous n'avons pas sourcé.



Jeanne Bordeau a été notamment frappée par la différence qu'ont les anciennes entreprises du CAC40 et les entreprises plus récentes de raconter leur DD et leur RSE : « *Nos marques du CAC 40 relient peu leur langue à leur histoire, leurs hommes et à leur culture interne qui pourtant devraient façonner leur âme. Elles centrent leurs discours RSE sur leurs enjeux et leurs actions. Seule Danone, dont la RSE est inhérente à son patrimoine, parle une langue qui la rattache à cet héritage* ». De fait, les entreprises plus jeunes qui sont pratiquement nées avec (voire carrément pour comme Veja et Patagonia) le développement durable, ne recourent pas à ce hiatus lexical entre ce qu'elles sont intrinsèquement et historiquement et ce qu'elles font au niveau de leurs activités respectives. C'est la raison pour laquelle La Vie Claire parle de « crèche d'entreprise et d'éco-pâturage au siège de l'entreprise » à destination de ses employés. Lesquels sont en fin de compte leurs premiers moteurs et relais de ces engagements en RSE et DD.

On retrouve cette divergence entre anciens et modernes dans la tonalité accordé au langage du développement durable et RSE. Les grandes entreprises reviennent souvent à leurs marottes sémantiques classiques. Ainsi dans leurs discours RSE, on retrouve des mots comme « sécurité », « transparence », « santé », « gestion des ressources » directement empruntés au catalogue sémiologique de leurs secteurs industriels et techniques. La nouvelle génération ne s'interdit pas en revanche d'aller nettement plus loin dans son expression. Veja invente carrément le verbe « se développement-duraliser ». La Vie Claire s'attribue le qualificatif de « bioentreprise durable ». Autre différence entre grands historiques et jeunes pousses : la manière de percevoir leur action. Ces dernières n'ont aucun problème à parler très concrètement comme Patagonia qui partage « l'échec de la transition vers le coton biologique » ou encore Veja qui garde conscience des limites de ses actions en



n'étant qu'une « goutte d'eau ». Les entreprises plus séculaires là aussi retrouvent les réflexes du « leader mondial à la pointe de » y compris pour la RSE.

Tous ces points soulignent un constat global que résume Jeanne Bordeau :

« Les institutionnels essaient de faire circuler et d'incarner une nouvelle façon de faire dans leurs entreprises... Mais ni leurs verbes ni leurs mots, souvent trop conceptuels, ne confirment que la RSE est vécue de façon naturelle et même comprise. La langue des entreprises nées plus récemment, dont le but premier est le développement durable, font elles respirer et partager la sincérité de leurs actions ».

Tous pour la RSE et DD mais deux langages pour le dire !