

Analyse comparative des Triples bilans des banques canadiennes

Andrée De Serres et Corinne Gendron

Chaire Économie et Humanisme, École des sciences de la gestion, UQAM

Financé par la Fondation Schulitz

Durée du projet : 2003-2004

Les modalités de régulation du nouveau régime de la mondialisation économique sont au cœur des controverses de notre temps; les nouvelles instances de la mondialisation sont à échafauder un système complexe, de nouveaux acteurs proposent des moyens de régulation inédits, principalement axés sur l'économie et les mécanismes du marché : les nouveaux mouvements sociaux économiques¹. Ces acteurs sociaux ont ceci de particulier qu'ils ne se contentent plus de la sphère politique et sociale pour déployer leur action; ils investissent désormais le champ autrefois suspect de l'économie. Ils proposent une nouvelle économie, réencastrée dans le social, et inscrite au cœur d'un projet de développement librement choisi : l'économie, pensée comme moyen, peut être configurée en fonction de choix politiques et sociaux faits en amont. Les entreprises sont dès lors contraintes de faire état, non plus seulement de leur performance financière, mais plus largement de leur performance économique au sens large, et de leur performance sociale et environnementale.

Les innovations sociales du secteur financier sont tout à fait représentatives de cette transformation des attentes sociales à l'égard des entreprises. De plus en plus, il semble que soit proposé de nouvelles modalités de fonctionnement tendant à rendre explicite la performance sociale et environnementale des actes financiers. Ces modalités viennent orienter l'agir économique et financier en fonction de critères socio-économiques, donnant potentiellement corps à un modèle de développement choisi en amont du système financier lui-même.

La concurrence à laquelle font face les banques et autres institutions financières canadiennes n'est plus seulement locale. Le leadership dont ont fait preuve plusieurs grandes banques néerlandaises, anglaises et autres en matière de divulgation de performance sociale et environnementale est susceptible d'affecter favorablement leur image et leur réputation non seulement auprès de leur clientèle et des populations locales où elles font affaires mais aussi à travers le monde. Il est primordial pour les institutions financières canadiennes de comprendre et d'évaluer l'impact de ce nouveau phénomène sur les banques canadiennes afin d'être en mesure de recommander si elles doivent s'y conformer ou même faire preuve de leadership en identifiant

¹ Gendron, Corinne. 2001. « Émergence de mouvements sociaux économiques », *Revue Pour*, Paris.

et expliquant notamment la nature de cet avantage stratégique pour les institutions financières qui les adoptent, les moyens pour en mesurer la performance et le lien éventuel entre leur performance financière et leur performance sociale. Les législateurs sont très concernés par ces enjeux et se questionnent à savoir si et comment ils doivent intervenir.

Les institutions financières et bancaires canadiennes ont-elles développé des pratiques de responsabilité sociale? Plus précisément, les institutions financières et bancaires canadiennes ont-elles changé leurs pratiques de reporting de manière à faire état de leur performance non seulement financière, mais économique, sociale et environnementale, communément appelée le *triple bottom line*? Les institutions financières et bancaires canadiennes qui ont développé de telles pratiques de reporting l'ont-elles fait suite à une pression réglementaire, en réaction aux pressions des nouveaux mouvements sociaux économiques ou en vertu d'une logique concurrentielle et commerciale? Les institutions financières et bancaires canadiennes qui publient des rapports de triple performance répondent-elles aux normes établies en la matière par le GRI (Global Reporting Initiative), et y réfèrent-elles explicitement.

Ce projet vise à évaluer si les institutions bancaires et financières, incluant les gestionnaires de fonds et les sociétés d'assurance, intègrent les nouveaux paramètres de la performance dite du *triple bottom line* et comment elles en rendent compte. Il s'agit d'analyser, à partir des pratiques de divulgation des institutions financières et bancaires canadiennes des cinq dernières années, l'intégration que celles-ci font des nouvelles exigences de responsabilité sociale impulsées par les nouveaux mouvements sociaux économiques. Le projet vise notamment à produire une cartographie des contenus divulgués dans les rapports de triple performance, et à les analyser en regard des normes proposées par le GRI (Global Reporting Initiative).

La concurrence à laquelle font face les banques et autres institutions financières canadiennes n'est plus seulement locale. Le leadership dont ont fait preuve plusieurs grandes banques néerlandaises, anglaises et autres en matière de divulgation de performance sociale et environnementale est susceptible d'affecter favorablement leur image et leur réputation non seulement auprès de leur clientèle et des populations locales où elles font affaires mais aussi à travers le monde. Il est primordial pour les institutions financières canadiennes de comprendre et d'évaluer l'impact de ce nouveau phénomène sur les banques canadiennes afin d'être en mesure de recommander si elles doivent s'y conformer ou même faire preuve de leadership en identifiant et expliquant notamment la nature de cet avantage stratégique pour les institutions financières qui les adoptent, les moyens pour en mesurer la performance et le lien éventuel entre leur performance financière et leur performance sociale. Les législateurs sont très concernés par ces enjeux et se questionnent à savoir si et comment ils doivent intervenir.

Les abus démontrés récemment par les gestionnaires de certaines entreprises, autant en Amérique du Nord qu'en Europe, ont soulevé une importante remise en question des modèles d'affaires axés sur la seule maximisation de la valeur des actionnaires et ont attiré l'attention des investisseurs et des législateurs sur la nécessité de responsabiliser davantage les entreprises au plan social et environnemental. Dans ce nouveau contexte, plusieurs entreprises, et notamment plusieurs institutions financières, se sont mises à faire preuve d'un fort leadership en matière de divulgation de leur performance non plus seulement au plan financier mais aussi au plan social et environnemental en adoptant de nouvelles pratiques :

- Mesures de divulgation de performance non seulement financière mais aussi sociale et environnementale par le dépôt d'un bilan social et environnemental ou d'un bilan communautaire;
- Multiplication de projets communautaires et sociaux engageant les employés des institutions financières et allant au-delà du mécénat traditionnel;
- Demande d'évaluation auprès d'agences de notation en responsabilité sociale, telles que Vigéo, Arèse, Domini, etc.;
- Tentatives de se conformer aux critères des nouveaux indices sur les investissements socialement responsables pour attirer ou conserver certains types d'investisseurs.

D'autre part, on peut se demander si cette responsabilisation sociale appelle l'intervention de l'État pour s'assurer que les valeurs éthiques, économiques qu'elle sous-tend, soient intégrées dans la gestion des entreprises. En mai 2002, la Commission des finances publiques de l'Assemblée nationale du Québec lançait justement une large consultation sur cette question, à partir d'un document de réflexion intitulé : *Responsabilité sociale des entreprises et investissement responsable*ⁱⁱ. Ce projet cherche précisément aussi à analyser et à évaluer le rôle des législateurs face à ces nouvelles tendances de divulgation de performance financière, sociale et économique et à évaluer la position des banques face à ce type d'intervention. À défaut d'un cadre légal et réglementaire obligeant les banques à adopter de telles pratiques, dans quelle mesure leur réputation, leur image de marque et leur performance financière risquent-elles d'être affectées si elles retardent à intégrer celles-ci dans leur modèle d'affaires et leur déploiement. Plusieurs banques ont emboîté le pas sans même y être tenues par des dispositions du cadre légal précises à cet effet et se sont mises à produire un bilan social ou environnemental ou à se soumettre à des exigences d'évaluation et de notation auprès d'agences de cotation comme Vigéo ou Arèse en Europe ou Domini aux États-Unis. On peut donc se demander comment doit intervenir l'État. Doit-il intégrer ces valeurs à l'intérieur du cadre législatif ou doit-il plutôt être un promoteur de valeurs éthiques? L'un des moyens pour l'État d'assumer un rôle de catalyseur pourrait passer par la responsabilisation des institutions financières dans la mesure où celles-ci peuvent agir comme véritable pôle de régulation à travers des pratiques avant-gardistes susceptibles de servir de modèle d'une part, mais aussi en promulguant des critères de responsabilité sociale applicables à leurs opérations et dans le cadre de leurs relations avec les partenaires d'affaires.

Ce projet de recherche vise donc tout d'abord à identifier et à répertorier les nouvelles pratiques en matière de performance sociale et environnementale applicables aux banques et autres types

ⁱⁱ Voir : De Serres, Andrée et Roux, Michel, 2002. *Le rôle du gouvernement québécois face à la responsabilisation sociale des entreprises*. Mémoire présenté à la Commission des Finances publiques de l'Assemblée nationale du Québec, Groupe de recherche sur les institutions financières, UQAM/Université Paris 13, 8 août 2002, et Gendron, C. 2002. *La responsabilité sociale*. Mémoire présenté à la Commission des Finances publiques de l'Assemblée nationale du Québec, Chaire Économie et Humanisme, ESG UQAM. Voir le site : www.assnat.qc.ca.

d'institutions financières et expliquer leur émergence. De plus, ce projet cherche à analyser et à comprendre l'effet du déploiement de ces nouvelles pratiques. Ces pratiques résultent-elles de nouvelles dispositions dans le cadre légal et réglementaire, sont-elles le résultat du leadership démontré par certains institutions financières? Constituent-elles un avantage stratégique permettant de se démarquer face à la concurrence ou constituent-elles une réponse aux pressions des nouveaux mouvements sociaux économiques? Ces pratiques innovatrices sont-elles susceptibles de changer les règles de compétitivité dans le domaine des services financiers et de devenir de nouvelles normes en matière de responsabilité sociale pour toutes les institutions et applicables à toutes les banques? Comment alors intégrer ces pratiques au modèle d'affaire des banques et à leur déploiement stratégique?

Le projet a comme objectif principal d'identifier, d'analyser et de comparer les pratiques et les modèles d'affaires adoptés par les institutions financières au point de vue stratégique face à l'émergence du phénomène de responsabilité sociale corporative et des mesures de divulgation auxquelles elles sont maintenant soumises en matière sociale. Dans cette optique, et répondant ainsi aux suggestions de l'évaluateur concernant le ciblage de nos recherche et l'intérêt d'une démarche comparative, nous analyserons en détail de façon comparative et transversale les rapports sociaux et communautaires produit au cours des trois dernières années par vingt (20) grandes institutions financières de dépôt, principalement des banques, situées aux États-Unis, en France, au Royaume-Uni, ailleurs en Europe et enfin au Canada. Nous tiendrons compte de façon spécifique des contraintes et des caractéristiques du cadre légal, réglementaire et institutionnel dans lequel elles opèrent.

Nous comptons procéder à une analyse des rapports de 30 institutions financières et bancaires canadiennes et internationales, en utilisant l'analyse de discours. Contrairement à l'analyse de contenu classique, l'analyse de discours s'intéresse non seulement au contenu du texte, mais également à sa production; ceci nous permettra de recueillir des éléments d'information précieux dans le cadre de notre recherche qui s'intéresse notamment aux motivations de la production de rapports de triple performance. Par ailleurs, le choix de retenir une trentaine de rapports est justifié non seulement par la portée et l'ambition de notre recherche, qui doit se situer dans le cadre de paramètres financiers limités, mais aussi par les objectifs de la recherche et la démarche méthodologiques qu'ils commandent. Comme le mentionnent Quivy et Campenhoudt : « Il ne faut pas confondre scientificité et représentativité » (Quivy et Campenhoudt, 1995, p. 162). Il s'agit plutôt d'isoler des éléments caractéristiques d'une population. À cet égard, il nous a semblé que le choix d'une trentaine de rapports est tout à fait justifié en regard de la portée et des possibilités matérielles de notre recherche.

Le phénomène du *reporting* de *triple bottom line* étant assez récent, les théories qui tentent de l'expliquer sont encore rares et souvent exploratoires. En conséquence, il nous a semblé qu'une perspective de théorisation ancrée était bien adaptée pour appréhender le phénomène, le comprendre, et répondre à nos questions de recherche. Strauss et Corbin (1990) définissent l'approche de la théorisation ancrée comme une méthode de recherche qualitative qui utilise une série de procédures visant à développer une théorie s'inscrivant dans un processus inductif. Dans l'ouvrage fondateur de la théorisation ancrée, Glaser et Strauss (1967) expliquent que les chercheurs se situaient jusqu'alors dans deux stratégies de recherche distinctes : la génération de théorie vise l'élaboration de nouvelles théories alors que la vérification cherche à tester des données en fonction de théories préexistantes. Ces stratégies étaient considérées comme

mutuellement exclusives, mais Glaser et Strauss avancent au contraire que ces deux processus ne sont pas conflictuels et peuvent aller de pair. De leur point de vue, les catégories analytiques de même que les hypothèses émergent des données tout en permettant un processus de vérification.

Parce que la génération de théorie est logico-inductive, les formulations théoriques ne peuvent être séparées du processus par lequel elles sont générées. En d'autres termes, la génération de théorie signifie que les concepts et les hypothèses sont non seulement dérivés des données mais doivent être systématiquement travaillés en relation avec elles pendant le processus de recherche. Si bien que dans une première étape, les hypothèses sont d'abord des suggestions de relations entre les catégories analytiques qui seront vérifiées par la suite. À titre de suggestion préliminaire, la première version d'une hypothèse requiert des données suffisantes, mais pas nécessairement des preuves irréfutables et qu'elle peut être ajustée en fonction des données recueillies. Une approche axée sur la vérification d'hypothèses ne laisse pas de place à un renouvellement de perspective susceptible de transformer la théorie. À l'opposé, la génération de théorie éveille le chercheur aux perspectives émergentes susceptibles de transformer et de développer sa théorie. Comme l'affirment Glaser et Strauss, ces perspectives peuvent apparaître même au dernier jour de la recherche ou au moment de la révision du manuscrit, et la publication n'est qu'une pause dans un processus de génération théorique qui ne se termine jamais.

Par ailleurs, nous privilégions comme outil d'analyse le logiciel d'analyse de contenu Atlas.ti, développé par les instigateurs de la théorisation ancrée. Celui-ci est particulièrement bien adapté à la démarche que nous souhaitons poursuivre puisqu'il permet de produire de la connaissance à partir de l'observation des faits, plutôt qu'en fonction d'une logique déductive, démarche qui serait prématurée dans notre champ de recherche.

Ces informations nous permettront de répondre aux questions de recherche suivantes :

- Les institutions financières et bancaires canadiennes ont-elles développé des pratiques de responsabilité sociale ?
- Plus précisément, les institutions financières et bancaires canadiennes ont-elles changé leurs pratiques de *reporting* de manière à faire état de leur performance non seulement financière, mais économique, sociale et environnementale, communément appelée le *triple bottom line* ?
- Les institutions financières et bancaires canadiennes qui ont développé de telles pratiques de *reporting* l'ont-elles fait suite à une pression réglementaire, en réaction aux pressions des nouveaux mouvements sociaux économiques ou en vertu d'une logique concurrentielle et commerciale ?
- Les institutions financières et bancaires canadiennes qui publient des rapports de triple performance répondent-elles aux normes établies en la matière par le GRI (Global Reporting Initiative), et y réfèrent-elles explicitement.

Les banques analysées seront réparties comme suit :

- trois banques américaines soumises à différentes exigences légales et réglementaires dont le Community Reinvestment Act;
- trois grandes banques anglaises, soumises à différentes contraintes institutionnelles en matière de divulgation sociale et environnementale;
- trois grandes banques françaises : elles déposent un bilan social depuis 1977 mais sont aussi soumises depuis 2002 au nouvel article 116 de la loi sur les Nouvelles régulations économiques exigeant d'annexer à leur rapport annuel des informations concernant leurs pratiques en matière d'inclusion sociale et en matière environnementale;
- trois autres banques ayant fait preuve de leadership dans le domaine de divulgation en matière de performance économique, sociale et environnementale;
- trois institutions financières autres que des banques (coopératives, savings banks, etc.) ayant fait preuve de leadership dans le domaine de divulgation en matière de performance économique, sociale et environnementale;
- enfin, les six grands banques au Canada soumises entre autres aux nouvelles exigences de la Loi sur les banques en matière de rapport social et communautaire.

Équipe

Direction du projet :

Andrée De Serres, Professeure, DSA, École des sciences de la gestion, UQÀM

Corinne Gendron, Professeure, ORH, chercheure principale, Chaire Économie et Humanisme, École des sciences de la gestion, UQÀM

Étudiants-chercheurs :

Lovasa Ramboarisata, Candidate au doctorat en administration, UQÀM

Publications et réalisations

À venir