



En vue d'un accès équitable à la justice L'absence de progrès peut éroder la confiance dans le système

N'importe qui peut avoir des démêlés avec la justice, mais se sent-on vraiment bien servi par le système? Pas toujours. Et cela peut être le cas tant pour les délinquants que pour les victimes, les plaideurs dans les conflits, les témoins et les jurés.

Le système de justice pénale et civile est vaste. Il couvre tout, des désaccords contractuels aux homicides, en passant par la fraude, le droit de la famille, les petites créances et les crimes contre les biens. Les gens peuvent se retrouver dans le système à cause de ce qu'ils ont fait, de ce qui leur a été fait, ou de ce qu'ils savent. Quels que soient la question juridique et le rôle qu'ils y jouent, les Canadiens veulent la même chose : un système efficace, efficient, accessible et abordable.

La justice est un principe, un but, un résultat et une expérience, mais c'est aussi un service. Elle devrait être fournie de manière à répondre aux besoins de tous les intervenants. La justice doit être offerte à tous.

Le concept de la justice en tant que service repose sur l'accessibilité du système. Pourtant, de nombreux Canadiens considèrent que le système actuel est tout sauf accessible. Il leur apparaît trop complexe, coûteux, lent et fragmenté.

D'autres se sentent exclus. S'ils ont le choix, ils pourraient ne pas se tourner vers le système parce qu'ils ne connaissent pas les processus ou qu'ils ne croient pas que leur voix sera entendue. Les problèmes ne sont donc pas résolus et risquent de s'amplifier.

Tout cela a des répercussions. Un [sondage](#) a montré que seulement deux Canadiens sur trois font confiance au système de justice et aux tribunaux¹. C'est moins que la proportion de Canadiens qui ont confiance dans notre système d'éducation, nos banques et nos médias. La confiance dans le système est mise à l'épreuve.

Un accès équitable peut aider à renforcer la confiance du public. Nous pouvons tout d'abord moderniser la prestation des services, rendre le système plus convivial, élargir l'accès et abandonner certaines idées reçues désuètes.

Nous voyons des progrès. La COVID-19 a notamment entraîné ou accéléré certains changements dans le fonctionnement du système et des tribunaux par nécessité.

Par exemple, l'Ontario a récemment apporté des changements réglementaires qui rationalisent et simplifient le processus d'homologation dans des situations avec et sans testament, une situation dans laquelle n'importe qui pourrait se retrouver.

Les [nouvelles règles](#) éliminent 43 formulaires, introduisent un format plus clair et un langage simple, et augmentent même la taille de la police de caractères². Vous n'aurez pas besoin d'expérience en administration des successions pour comprendre les formulaires. Cela s'ajoute à d'autres changements récents, tels que la possibilité de livrer un témoignage virtuel et l'utilisation de signatures numériques.

Certaines de ces réformes étaient en cours avant la pandémie. En Colombie-Britannique, une [stratégie numérique pour le secteur de la justice et de la sécurité publique](#) vise à moderniser et à « virtualiser » les salles d'audience, à améliorer les vidéoconférences, à accroître le dépôt électronique et plus encore³. La stratégie indique que des services plus automatisés, plus intégrés et plus intelligents améliorent la rapidité, l'accessibilité et la valeur pour les utilisateurs.

Nous voyons également des systèmes de toutes sortes qui prennent une pause et qui recadrent ce à quoi ressemble une transformation intentionnelle.

Il est plus que jamais urgent d'agir, alors que nous nous concentrons sur l'équité, la diversité et l'inclusion dans la société, et que nous jetons un regard critique sur les obstacles systémiques et structurels dans tous les domaines.

Un traitement différent pour les mêmes résultats

Examinons de plus près les trois mots clés suivants : équitable, accès et justice.

En théorie, tout le monde reçoit le même traitement et a les mêmes droits dans notre système de justice. Mais cette égalité ne signifie pas forcément que le système est **équitable**.

Tout le monde n'est pas sur un pied d'égalité quant à sa situation de vie, à ses connaissances du système et à ce qui l'a amené dans le système. Être équitable signifie reconnaître que certaines personnes et certains groupes ont des besoins différents et nécessitent donc des ressources et des occasions différentes pour atteindre les mêmes résultats.

L'accès ne se limite pas à avoir une audience au tribunal. Le système semble-t-il d'abord ouvert à votre égard?

L'accès s'avère difficile pour plusieurs Canadiens. Certains ne peuvent pas se permettre de payer pour obtenir de l'aide juridique. D'autres n'ont pas le temps nécessaire pour composer avec l'infrastructure de justice traditionnelle. La complexité et le manque d'information sont d'autres obstacles. Certains Canadiens

ont du mal à maîtriser la langue et les connaissances, et beaucoup d'autres trouvent que le jargon légal est incompréhensible.

Pour d'autres, ce sont les barrières physiques et sociales qui peuvent entraver l'accès. L'emplacement géographique et le transport peuvent être des obstacles. C'est particulièrement vrai pour les collectivités éloignées qui n'ont pas accès à des tribunaux spécialisés ou à des systèmes de soutien, ou qui ne disposent pas d'un service aussi élémentaire que l'internet.

D'autres groupes peuvent percevoir d'autres obstacles à l'accès à la justice liés à leur genre et à leur identité de genre, à leur ethnie, à leur culture, à leur âge ou à leurs capacités physiques ou cognitives. Cela peut leur donner l'impression d'être déconnectés du système.

La **justice**, c'est la mesure dans laquelle le système est considéré comme juste. Il est facile d'être cynique lorsqu'on examine le traitement des victimes ou la mesure dans laquelle il y a égalité des résultats pour tous.



Un lien entre l'accès équitable et les résultats

De nombreux membres des groupes vulnérables ne croient pas que, par le passé, ils ont toujours pu obtenir une résolution équitable sur le fond de leur affaire.

Prenons par exemple une collectivité touchée de façon disproportionnée par le système. Une [étude de Justice Canada](#) a révélé que les Autochtones représentent 25 % de tous les accusés, même s'ils ne comptent que pour 5 % de la population⁴. Bien que plusieurs facteurs puissent contribuer à cette disparité, les peuples autochtones sont 33 % moins susceptibles d'être acquittés que les Blancs, 14 % plus susceptibles de plaider coupable ou d'être reconnus coupables, et 30 % plus susceptibles d'être emprisonnés une fois condamnés. Les chercheurs de Justice Canada ont indiqué que ces chiffres pouvaient être un indice d'un problème plus important concernant l'administration équitable de la justice⁵.

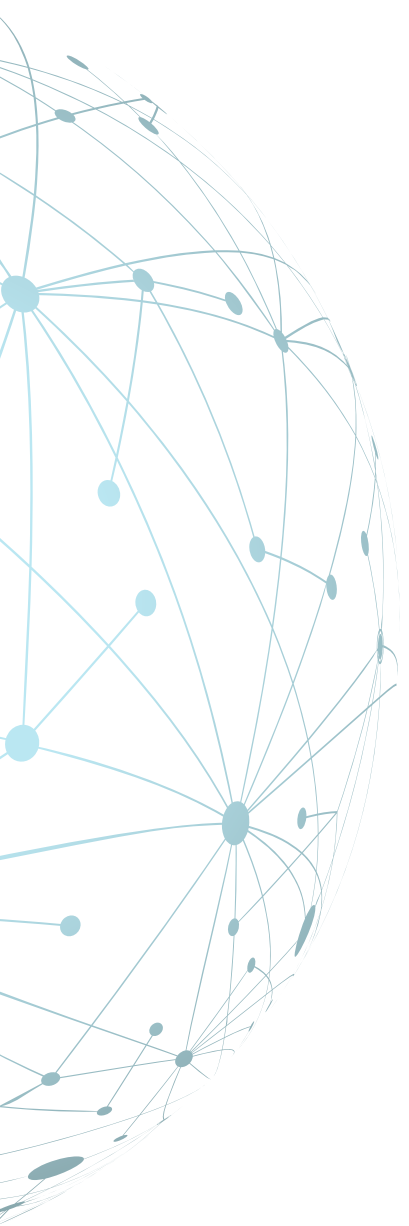
De façon plus générale, une [consultation menée par un comité sur l'accès à la justice de l'Association du Barreau canadien \(ABC\)](#) a révélé que les personnes socialement marginalisées ont souvent un sentiment d'éloignement à l'égard du système de justice⁶. Elles ont l'impression que les droits légaux n'existent que sur papier, que le système de justice n'est pas digne de confiance, que la justice varie d'une personne à l'autre et qu'il est difficile de naviguer dans le système

de justice. Le rapport de l'ABC a qualifié la situation de l'accès à la justice au Canada d'épouvantable et a confirmé qu'une justice inaccessible est coûteuse pour tous.

Il n'est donc pas surprenant qu'une autre [étude de Justice Canada](#) ait révélé que près de 30 % des Canadiens sont en désaccord avec l'affirmation selon laquelle « les lois et le système de justice sont essentiellement équitables ». Et une proportion de 44 % d'entre eux n'est que « plutôt d'accord »⁷. Ces résultats représentent l'ensemble des Canadiens. Plus les gens traitent avec le système, moins ils en ont une opinion favorable.

Ces chiffres soulignent les conséquences lorsque les gens ne perçoivent pas que l'accès à la justice est équitable. Il existe une relation symbiotique entre l'équité de l'accès et l'égalité des résultats. Le premier élément consiste à ouvrir et à améliorer les services; le second à déconstruire les partis pris systémiques et à intégrer les consommateurs du système dans sa refonte.

Il est important de reconnaître les enjeux liés aux résultats en raison de cette interdépendance, mais ce sont des enjeux distincts. Accentuer l'équité sur le plan de l'accès mènera à des expériences qui stimulent la confiance dans le système de justice et la satisfaction à son égard.



Le langage, l'information et les processus doivent être accessibles

Entrer dans le système de justice peut donner l'impression d'entrer dans un pays étranger, dont vous ne connaissez pas la langue, les règles ni les coutumes. Nous devons examiner de près la façon dont les différentes parties prenantes interagissent avec le système, et la façon dont elles reçoivent l'information et y répondent.

Comment pouvons-nous offrir une expérience client « plus conviviale et plus harmonieuse » à toutes les parties prenantes? Tout d'abord, nous pouvons apporter des améliorations considérables en utilisant un langage simple et en restructurant les formulaires en fonction de la façon dont les gens traitent réellement l'information. Il s'agit d'outils puissants pour accroître la compréhension de la justice et, par conséquent, l'accès à celle-ci, en particulier pour ceux qui n'ont pas les moyens financiers d'une représentation juridique.

Les gens comprennent-ils les enjeux juridiques auxquels ils doivent faire face, ainsi que les options et le soutien à leur disposition? Sont-ils même disponibles pour tous?

Il est essentiel de donner aux gens les renseignements dont ils ont besoin, de la façon dont ils en ont besoin et au moment opportun. Les sites gouvernementaux devraient facilement orienter les utilisateurs vers les bonnes informations, mais les gens ont également besoin de plus de soutien et de conseils pratiques. Ils devraient aussi avoir l'impression que le système est connecté, avec tout transfert rationalisé.

D'autres solutions visent à économiser du temps et de l'argent, et à diminuer le stress, comme le [Civil Resolution Tribunal \(CRT\) de la Colombie-Britannique](#)⁸. Ce tribunal permet aux intervenants de résoudre leurs différends au moment et à l'endroit qui leur conviennent, que ce soit

au travail, à la maison, sur leur téléphone ou à la bibliothèque du quartier. Le CRT comprend un explorateur de solutions (renseignements juridiques et outils gratuits), une plateforme de négociation confidentielle et un gestionnaire de cas qui peuvent faciliter la conclusion d'une entente.

Or, un meilleur accès à la justice ne consiste pas qu'à offrir plus de services en ligne. En réalité, quelques-unes des mesures prises en réponse à la COVID-19 ont eu pour conséquence involontaire de restreindre davantage l'accès pour certains. Cela comprend les personnes ou les collectivités qui n'ont pas accès aux outils numériques (ou à l'infrastructure habilitante, comme la large bande) ou aux ressources requises pour naviguer dans le nouveau système.

Comme nous le rappelle un nouveau [rapport de Deloitte](#) sur l'équité numérique, le monde numérique a le pouvoir de profiter aux gens et aux organisations, à condition que tout le monde soit en mesure d'y participer pleinement⁹. Par exemple, le Canada se classe au premier rang pour les connexions à large bande, mais l'accès peut dépendre de divers facteurs, comme l'endroit où vous habitez et votre revenu.

La modernisation signifie des gains d'efficacité, tout en reconnaissant que les améliorations ne peuvent laisser personne de côté. L'utilisation de la technologie devrait servir un objectif plus large : l'accès pour tous, peu importe la façon, l'endroit et le moment. Nous pouvons commencer par une transition vers le numérique, mais nous ne pouvons pas être que numériques. Chaque solution doit être équilibrée.

Pour une pratique exemplaire sur la façon dont les groupes vulnérables peuvent être soutenus dès le premier jour, pensons à l'Australie. Là-bas, le gouvernement a créé un [service d'avis de détention](#) pour la population autochtone¹⁰. La police doit

appeler une ligne de soutien disponible 24 heures sur 24 lorsqu'une personne autochtone est placée en garde à vue. Cela déclenche des contrôles de santé et de bien-être culturellement sûrs, ainsi que des conseils juridiques de base, à mesure que les gens progressent dans leur parcours au sein du système de justice. Ce modèle pourrait être appliqué ailleurs.

Qu'entend-on par progrès? Les progrès transcendent les enjeux comme les droits des victimes et le soutien aux délinquants. Les deux sont des sous-produits importants et potentiels d'un système de justice plus équitable. Un système où les gens ne se sentent pas exclus, mais inclus. Où la justice est plus simple, moins chère et plus rapide. Et où les processus et les services légaux répondent aux besoins des gens. L'accès équitable à la justice doit correspondre à ce qui sert la société dans son ensemble.



Commencer par une approche centrée sur la personne

Des fonctionnaires s'efforcent de moderniser l'accès à la justice. Quelles que soient les solutions déterminées, nous devrions les bâtir sur certains piliers. En voici quatre :

1

Adopter une approche centrée sur la personne

Traditionnellement, les institutions examinent leurs objectifs opérationnels, commencent par un outil et créent un programme autour de celui-ci. Nous devons inverser cet ordre. Il faut commencer par comprendre les besoins et les valeurs de toutes les parties prenantes, puis examiner les concepts et les programmes, et ensuite élaborer les outils et les processus. Le cadre est la clé. Comment mettre en place un processus numérique de bout en bout? Comment rendre un processus plus numérique de bout en bout, tout en le rendant plus efficace et plus équitable? Ce sont des questions différentes qui donneront probablement des résultats différents.

2

Développer une vision plus globale de ce qu'implique l'équité

Pour ce faire, les différents intervenants dans le système, c'est-à-dire les administrateurs (juges, avocats, etc.) et les consommateurs, y compris les collectivités vulnérables, les victimes et les délinquants, devraient participer à l'élaboration de nouvelles approches. Ces travaux devraient être fondés sur une compréhension des obstacles réels et perçus. Nous devons voir l'accès et les obstacles sous tous leurs angles.

3

Faire participer le secteur privé

Il a aussi un rôle à jouer, tout comme dans d'autres secteurs des services gouvernementaux. Les partenariats public-privé peuvent contribuer à stimuler la technologie et d'autres innovations dans l'ensemble des territoires, à amplifier la valeur et à obtenir les résultats souhaités. Tous les secteurs ont intérêt à ce que des améliorations soient apportées. Créer un véritable partenariat aux côtés d'acteurs du secteur privé, et remettre en question les modèles historiques de partenariat, peut sembler non conventionnel, mais cela peut susciter des moyens vraiment transformateurs et innovants d'obtenir des résultats durables, équitables et efficaces.

4

Ne jamais perdre de vue l'objectif

L'accès est une question de points d'entrée, mais l'objectif final demeure l'obtention de résultats équitables, l'offre d'expériences plus équitables en cours de route et la confiance dans le système. Les gouvernements doivent ancrer les changements et le parcours pour les réaliser dans l'objectif ciblé, et puiser dans les pratiques exemplaires à l'extérieur du secteur. Recourir à des entreprises technologiques et à des [méthodes de prestation axées sur les produits](#) peut nous aider à remettre en question nos façons de penser traditionnelles et à nous assurer que les améliorations apportées au système sont vraiment durables¹¹.

Ces piliers sont interreliés. Nous voulons un système de justice digne de confiance et considéré comme légitime. La [confiance](#) sera stimulée notamment par des efforts sincères afin de rendre le système équitable pour tous¹², en faisant sauter le modèle actuel et en plaçant l'individu au cœur du service.

Le progrès passe par une refonte

Qu'est-ce qui peut nuire au progrès? Si vous vous dites qu'« il en a toujours été ainsi », arrêtez-vous immédiatement. Nous devons remettre en question les anciennes façons de penser.

Le système de justice évolue lentement. Le changement n'est pas facile. Mais il est nécessaire. Ce système est emblématique de notre démocratie. Nous ne pouvons pas risquer qu'il soit perçu comme moins pertinent et moins juste. Cela nuit à l'individu, et les coûts sociaux sont encore plus élevés.

Où en sommes-nous maintenant? La très honorable Beverley McLachlin, ancienne juge en chef de la Cour suprême du Canada, a déclaré que la situation de l'accès à la justice est devenue alarmante au Canada au cours des dernières décennies¹³.

Voici ce qu'elle a suggéré dans une [lettre d'opinion](#) : « Nous essayons de faire la justice au 21^e siècle avec un système désuet qui date du 20^e siècle. La solution ne réside pas uniquement dans des tribunaux sur Zoom ou le dépôt électronique, bien que ce soient des pas dans la bonne direction. Nous avons besoin d'une refonte complète du système

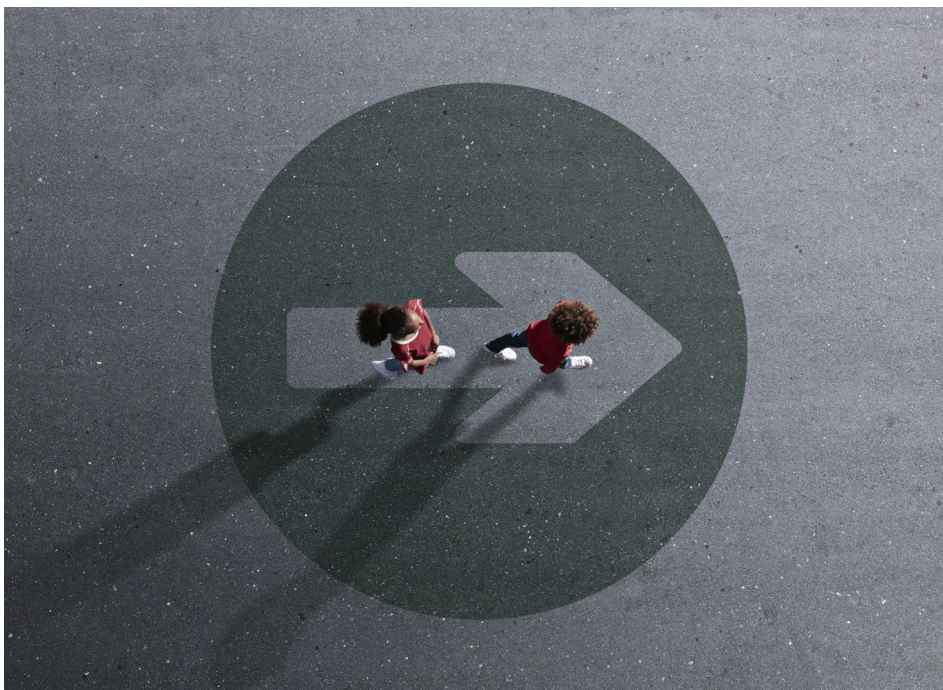
de justice. Faisons de l'accès équitable à la justice pour tous la nouvelle réalité. »

L'accès à la justice est un enjeu qui concerne la démocratie, les droits de la personne et l'économie. C'est ce que le juge en chef actuel du Canada, le très honorable Richard Wagner, a dit dans un [discours](#)¹⁴.

Il a déclaré que, plus il devient difficile pour les gens qui appartiennent à certains groupes, qui possèdent un certain degré de scolarisation ou qui gagnent un certain niveau de revenus d'obtenir justice, plus la confiance du public dans l'administration de la justice est compromise. C'est un enjeu démocratique.

Les obstacles à l'accès à la justice privent également les individus de leur dignité, ce qui revient à dire que certaines personnes sont dignes de justice et que d'autres ne le sont pas. C'est un enjeu lié aux droits de la personne.

Et si la justice n'est pas facilement accessible, les entreprises ne peuvent pas régler leurs différends commerciaux rapidement, et les personnes peuvent être moins productives ou perdre leur sécurité d'emploi. C'est un enjeu économique.



La justice doit être rendue, aux yeux de tous

Dans la recherche d'un accès équitable à la justice, les gens devraient s'attendre à plus de la part de leurs fonctionnaires.

La justice et l'équité ne sont pas des questions partisans, et elles ne sont pas exclusives à la plateforme électorale et aux promesses politiques d'un parti, quel qu'il soit. Les investissements et les initiatives de modernisation dans les services publics, y compris la justice, doivent être fondés sur l'équité pour tous, tant dans la pratique que dans le principe. Cela devrait être harmonisé dans l'ensemble des juridictions et du spectre politique.

Qu'est-ce qui est réalisable?

Les progrès doivent être équilibrés, fondés sur une stratégie solide et claire, puis hiérarchisés et responsables grâce à une gouvernance robuste.

Pour repenser le système de justice canadien, il faut remonter au modèle

de service de justice. Selon une [étude de l'OCDE](#) : « Afin de ne laisser personne pour compte sur le plan de l'accès à la justice, il faut repenser les approches traditionnelles de prestation des services juridiques. Ceux-ci doivent être personnalisés et adaptés à la personne et à la situation¹⁵. »

Un accès équitable signifiera que la justice est rendue et perçue comme étant rendue. Cela voudra dire que les citoyens peuvent résoudre les problèmes de manière efficace, économique et équitable. Ces notions fonctionneront en harmonie au lieu de miser sur des compromis.

Lorsque vous aurez recours au système de justice, vous ne serez peut-être pas toujours satisfait des résultats. Mais vous aurez toujours confiance dans le système, et dans son accessibilité et son expérience.

Cela sert tous les participants et contribue à maintenir une société vraiment juste.

Cela voudra dire que les citoyens peuvent résoudre les problèmes de manière efficace, économique et équitable. Ces notions fonctionneront en harmonie au lieu de miser sur des compromis.



Cet article est le premier d'une série de trois blogues sur l'avenir de la sécurité et de la justice au Canada, et du parcours à suivre. Au printemps 2022, nous publierons un rapport intitulé « En vue de la sécurité et du bien-être des collectivités », dans lequel nous explorerons la façon dont nous pouvons repenser la prochaine ère de la police, qui favorisera une plus grande confiance et des collectivités plus résilientes.

Pour en savoir plus sur nos réflexions au sujet de la transformation de la justice, consultez notre série de rapports mondiaux dans lesquels Deloitte examine les [enjeux futurs auxquels doivent faire face les systèmes de justice pénale](#)¹⁶ et les [priorités de la réforme de la justice pénale](#)¹⁷. Nous explorerons aussi les occasions entourant [la justice pénale et la révolution technologique](#)¹⁸. Nous verrons enfin qu'il nous faut [comprendre les priorités du public quant à la justice pénale](#)¹⁹ et [adopter une approche globale du système de justice pénale](#)²⁰.

Notes de fin

1. « La confiance des Canadiens dans leurs grandes institutions publiques est restée inchangée », *Options politiques*, 2 août 2018, <https://policyoptions.irpp.org/fr/magazines/august-2018/canadians-confidence-in-national-institutions-steady/>.
2. « Ontario probate regulation removes 43 forms, adds eight forms, amends 15 forms », *Canadian Lawyer*, 19 novembre 2021, www.canadianlawyermag.com/practice-areas/trusts-and-estates/ontario-probate-regulation-removes-43-forms-adds-eight-forms-amends-15-forms/361901.
3. *Modernizing Justice and Public Safety: A Digital Strategy for the Justice and Public Safety Sector*, Province de la Colombie-Britannique, 2019, www2.gov.bc.ca/assets/gov/british-columbians-our-governments/initiatives-plans-strategies/justice/digital-strategy.pdf.
4. « Justice Canada study finds own criminal courts stacked against Indigenous accused », APTN, 19 octobre 2021, www.aptnnews.ca/national-news/justice-canada-study-finds-courts-stacked-against-indigenous-accused/.
5. *Représentation des Autochtones devant les tribunaux de juridiction criminelle au Canada : étude fondée sur l'indice de taux relatif*, ministère de la Justice du Canada, 2021, www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/efitr-eurri/index.html.
6. *Justice pour tous : trouver l'équilibre*, Association du Barreau canadien, 2013, http://www.cba.org/CBAMediaLibrary/cba_na/images/Equal%20Justice%20-%20Microsite/PDFs/Equal-Justice-Summary-Report-fra.pdf.
7. *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne – La nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens*, ministère de la Justice du Canada, 2015, https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/sjp-jsp/rr07_aj1-rr07_la1/p9.html.
8. Civil Resolution Tribunal, civilresolutionbc.ca/.
9. *Équité numérique : pleins feux sur la fracture au Canada*, Deloitte, 2021, https://connect.deloitte.ca/story/catalyst-digital-equity-fr/page/1?cid=fr_report_hero_section.
10. *Custody notification services to commence in South Australia and expand in the Northern Territory and Victoria*, Gouvernement de l'Australie, 14 avril 2021, www.indigenous.gov.au/news-and-media/announcements/custody-notification-services-commence-south-australia-and-expand.
11. « Product-Centricity Post-Pandemic: Here are the Levers You Need to Pull », *BW Businessworld*, 14 novembre 2021, www.businessworld.in/article/Product-Centricity-Post-Pandemic-Here-Are-The-Levers-You-Need-To-Pull/14-11-2021-411903/.
12. La valeur de la confiance et de la transparence, Deloitte, <https://www2.deloitte.com/ca/fr/pages/deloitte-analytics/topics/organizational-trust.html>.
13. « As courts reopen, let's focus on creating equitable access to justice for all », Beverly McLachlin, *Globe & Mail*, 10 juillet 2020, www.theglobeandmail.com/opinion/article-as-courts-reopen-lets-focus-on-creating-equitable-access-to-justice/.
14. *L'accès à la justice : un impératif social*, allocution du très honorable Richard Wagner, C. P., Juge en chef du Canada, 4 octobre 2018, <https://www.scc-csc.ca/judges-juges/spe-dis/rw-2018-10-04-fra.aspx>.
15. *Equal Access to Justice for Inclusive Growth*, OCDE, 28 mars 2019, www.oecd-ilibrary.org/sites/5bd4e539-en/index.html?itemId=/content/component/5bd4e539-en.
16. *Les défis futurs des systèmes de justice pénale*, Deloitte, novembre 2020, www2.deloitte.com/ca/fr/pages/public-sector/articles/the-future-challenges-facing-criminal-justice-systems.
17. *Priorités pour une réforme du système de justice pénale*, Deloitte, novembre 2020, www2.deloitte.com/ca/fr/pages/public-sector/articles/priorities-for-criminal-justice-reform.
18. *Criminal justice and the technological revolution*, Deloitte, 2021, www2.deloitte.com/global/en/pages/public-sector/articles/criminal-justice-and-the-technological-revolution.html.
19. *Comprendre les priorités du public en matière de justice pénale*, Deloitte, 23 décembre 2020, <https://www2.deloitte.com/ca/fr/pages/public-sector/articles/understanding-public-priorities-for-criminal-justice.html>.
20. *Leading a 'whole-system' approach to criminal justice*, Deloitte, 2021, www2.deloitte.com/ca/fr/pages/public-sector/articles/leading-a-whole-system-approach-to-criminal-justice.html.

Auteurs

Lauren Jackson

Leader nationale
Sécurité et justice
Associée, Consultation
416-775-8638

Hon. Peter MacKay, CP, c.r.

Conseiller stratégique de Deloitte
902-721-5615

Collaborateurs

Gert du Preez

Associé
Consultation, Consommateur numérique
604-640-3220

Andi Druga

Directrice
Consultation, Transformation des opérations
250-978-4495

Karen Lamola

Conseillère principale
Consultation, Transformation des services
gouvernementaux et services publics
416-775-4711

Emma Rose Bonanno

Conseillère principale
Consultation, Transformation des services
gouvernementaux et services publics
416-354-1500

À propos de Deloitte

Deloitte offre des services dans les domaines de l'audit et de la certification, de la consultation, des conseils financiers, des conseils en gestion des risques, de la fiscalité et d'autres services connexes à de nombreuses sociétés ouvertes et fermées dans différents secteurs. Deloitte sert quatre entreprises sur cinq du palmarès Fortune Global 500^{MD} par l'intermédiaire de son réseau mondial de cabinets membres dans plus de 150 pays et territoires, qui offre les compétences de renommée mondiale, le savoir et les services dont les clients ont besoin pour surmonter les défis d'entreprise les plus complexes. Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'Ontario, est le cabinet membre canadien de Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Deloitte désigne une ou plusieurs entités parmi Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société fermée à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ainsi que son réseau de cabinets membres dont chacun constitue une entité juridique distincte et indépendante. Pour une description détaillée de la structure juridique de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses sociétés membres, voir www.deloitte.com/ca/apropos.

Notre raison d'être mondiale est d'avoir une influence marquante. Chez Deloitte Canada, cela se traduit par la création d'un avenir meilleur en accélérant et en élargissant l'accès au savoir. Nous croyons que nous pouvons concrétiser cette raison d'être en incarnant nos valeurs communes qui sont d'ouvrir la voie, de servir avec intégrité, de prendre soin les uns des autres, de favoriser l'inclusion et de collaborer pour avoir une influence mesurable.

Pour en apprendre davantage sur les quelque 330 000 professionnels de Deloitte, dont plus de 11 000 font partie du cabinet canadien, veuillez nous suivre sur [LinkedIn](#), [Twitter](#), [Instagram](#) ou [Facebook](#).