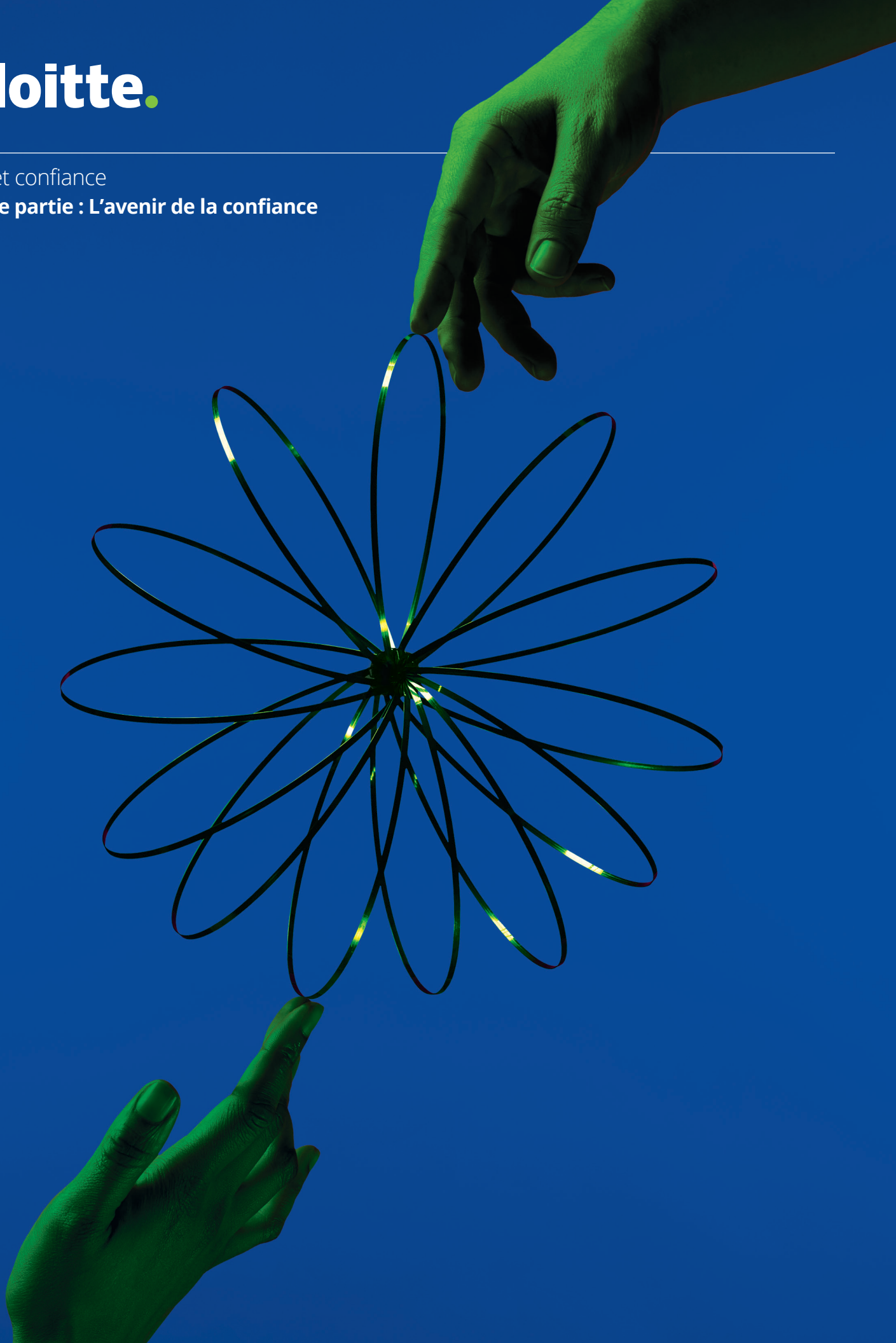




Affinité et confiance

Première partie : L'avenir de la confiance



« Nous avons tendance à penser que la confiance est fragile. Mais il n'en est rien. La confiance fluctue en fonction des actions que prennent les entreprises. Soyez prêts à vous demander ce que vous avez fait pour perdre la confiance que les gens vous témoignaient et prenez les mesures nécessaires pour régler le problème. Dites aux gens ce que vous avez fait et pourquoi. »

Professeure Sandra J. Sucher
Harvard Business School

L’AVENIR DE LA CONFIANCE

Lorsque le Forum économique mondial a publié le Manifeste de Davos 2020,¹ il a signalé une transformation dans le milieu des affaires. La primauté des actionnaires n’est plus la seule raison d’être d’une entreprise. De nouveaux besoins émergent, comme la création d’une valeur durable pour toutes les parties prenantes et le rapprochement de leurs intérêts divergents. Et alors qu’évolue le rôle des chefs de la direction, ceux-ci font face à une surveillance accrue des médias et du public. Par conséquent, les chefs de la direction doivent aujourd’hui diriger en tenant compte des questions liées à la confiance : qu’arrive-t-il lorsque la confiance est perdue, comment la regagner et comment la bâtir activement?

La confiance est essentielle pour le fonctionnement d’une société et de l’économie. Nous nous fions aux autres pour adopter des comportements intègres et honnêtes. Nous nous attendons à ce que les gouvernements, les entreprises et les organisations de toutes sortes remplissent leurs promesses et aient une conduite éthique et responsable. L’amplification de forces complexes et de la polarisation dans la société, la rapidité des changements technologiques, l’accès gratuit à l’information et les demandes d’une nouvelle génération de consommateurs et de travailleurs changent la nature de la direction d’entreprise, et nécessitent une vision audacieuse, une raison d’être renouvelée et de nouveaux modèles de pensée.

De plus, dans le contexte de ces changements, incarner la raison d’être d’une organisation est une responsabilité qui incombe plus que jamais aux dirigeants d’entreprise.

Les données de la Banque mondiale indiquent que l’activité économique de la dernière décennie a accru le bien-être de la société, notamment en ce qui concerne la pauvreté et le chômage à l’échelle mondiale, qui ont atteint des niveaux bas records.² Pendant la même période, nous avons observé un déclin important de la confiance du public dans les institutions.³ Le Canada n’a pas été épargné par ces tendances mondiales : selon une récente étude de Deloitte, seulement quatre Canadiens sur dix considèrent que les organisations sont dignes de confiance d’un point de vue général.⁴

- Dans un environnement changeant qui modifie la façon de mener des affaires, les chefs de la direction font face à la difficulté d’évaluer la confiance parmi leurs différentes parties prenantes et de comprendre les moyens dont ils disposent pour accroître la confiance.
- Dans leurs réflexions sur les leçons retenues de la dernière décennie et l’exploration des façons dont les entreprises peuvent bâtir et maintenir la confiance, les leaders de Deloitte

ont discuté de trois questions clés qui constituent la base de notre série de trois articles sur la confiance :

- Dans un monde de plus en plus complexe, comment les chefs de la direction peuvent-ils comprendre ce que signifie la confiance pour les différentes parties prenantes que leur organisation sert, et comment peuvent-ils établir un équilibre entre leurs intérêts divergents?
- Pour les Canadiens, quels sont les secteurs les plus dignes de confiance et quels sont les facteurs qu’ils considèrent comme les plus importants lorsqu’ils évaluent la fiabilité d’une organisation?
- Quels sont les moyens dont disposent les chefs de la direction et les administrateurs pour mesurer, surveiller, établir et maintenir la confiance parmi leurs nombreuses parties prenantes?

Pour répondre à ces questions, nous avons interrogé des chefs de la direction et des hauts dirigeants d’entreprise de nombreux secteurs d’activité et de différentes régions du Canada, nous avons mené une étude de marché à l’échelle canadienne pour comprendre le point de vue des consommateurs et des citoyens, et travaillé avec Sandra Sucher et Shalene Gupta, professeures à la Harvard Business School,⁵ pour alimenter notre réflexion sur les façons dont les chefs de la direction peuvent inscrire la confiance dans un cadre opérationnel viable.

DÉFINITION DE LA CONFIANCE

L'élément fondamental de toute relation

La signification de la confiance varie selon le contexte et l'organisation. Nous nous sommes entretenus avec plus de 20 chefs de la direction et hauts dirigeants d'entreprises canadiennes et mondiales pour comprendre ce qu'est la confiance. Ils la décrivent à la fois comme un élément essentiel et le résultat des relations humaines, et considèrent qu'elle se fonde sur les relations, et qu'elle se construit par l'intermédiaire d'expériences et d'interactions continues. Le chef de la direction d'une société mondiale privée a noté que même si la confiance se définit de multiples façons, elle est le lien invisible dans toute relation.

La confiance est l'élément fondamental d'une relation qui devient apparent lorsqu'il est absent. Bon nombre de dirigeants rencontrés ont reconnu l'importance de la confiance pour comprendre la complexité en période de changements. Ils ont aussi convenu de la nécessité de bâtir ou de rebâtir la confiance avec leurs actionnaires et leurs clients, et aussi avec leurs employés, leurs fournisseurs, les organismes de réglementation et les collectivités.

Le renforcement de la confiance envers de multiples intervenants se fait sentir à l'échelle mondiale. En août 2019, Business Roundtable, une association de chefs de la direction d'entreprises américaines, a mis à jour ses principes de gouvernance en délaissant la primauté des actionnaires pour promouvoir une économie qui sert tous les Américains.⁶ Cet énoncé révisé redéfinit le rôle de l'entreprise dans la société en demandant aux organisations d'ajouter des obligations liées à l'environnement, la société et la gouvernance à leurs obligations financières, légales et éthiques.

Tous les intervenants ont mentionné qu'ils n'avaient toujours pas de méthode pour évaluer et quantifier la confiance. Sans les mécanismes appropriés d'évaluation de la confiance sur lesquels s'appuyer pour prendre des décisions, les entreprises demeurent vulnérables à la perte de revenus et à une atteinte à la réputation.

LES EFFETS DE LA PERTE DE CONFIANCE

Un lien de confiance brisé a des conséquences juridiques et financières à long terme

Pour comprendre les répercussions financières d'un scandale, nous avons étudié le cas de trois entreprises bien connues qui se sont retrouvées au centre de la tourmente.⁷ L'étendue et la portée des problèmes ont eu des effets sur la confiance, et ceux-ci se sont prolongés dans l'espace et dans le temps. La situation a également entraîné l'intervention des organismes de réglementation et des gouvernements.

Avant le scandale, chacune des entreprises que nous avons étudiées était considérée comme une grande organisation, avec une capitalisation boursière d'au moins 10 milliards de dollars. Les données, disponibles publiquement, ont été analysées au moyen de la technologie exclusive de Deloitte et ont révélé que ces épisodes ont eu des incidences négatives profondes sur la santé financière de l'entreprise. Car les entreprises étudiées ont perdu entre 20 pour cent et 56 pour cent de leur capitalisation boursière pendant une période allant de trois mois à deux ans. La valeur totale combinée des pertes enregistrées par ces entreprises a atteint approximativement 70 milliards de dollars. La valeur relative des pertes enregistrées par rapport à leurs pairs et à l'indice comparable du secteur était encore plus importante. En effet, la valeur de ces entreprises était de 26 pour cent à 74 pour cent inférieure à l'indice.

Dans les entreprises où nous avons mené notre étude, un événement négatif lié à la confiance a réduit la capitalisation boursière d'une entreprise de 20 % à 56 %, avec des pertes représentant une valeur combinée de 70 milliards de dollars.

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Une enquête peut déclencher une réaction en chaîne

Notre étude démontre qu'à la suite d'un incident négatif ébranlant la confiance, une entreprise subira des répercussions financières et verra sa réputation atteinte dans les mois qui suivent le moment où la faute est rendue publique. Une enquête qui s'amorce dans un territoire de réglementation lance souvent une réaction en chaîne entraînant l'examen minutieux d'incidents antérieurs dans le même territoire, de même que dans les autres territoires où l'entreprise mène ses activités. Une telle attention entraîne une perte de capitalisation boursière importante et une diminution du cours des actions.

Une réponse rapide ne permet pas toujours d'éviter la dilution de la valeur de l'entreprise

Par le passé, la réponse rapide et efficace d'une entreprise à un scandale a souvent permis à la valeur financière de l'entreprise de rebondir. Cela fut notamment le cas pour Johnson & Johnson's lors de l'alerte à l'empoisonnement au Tylenol qui l'a frappée en 1982.⁸ Mais aujourd'hui, les médias sociaux et la facilité avec laquelle nous pouvons accéder à l'information, vraie ou fausse, ont pour effet que les mauvaises nouvelles se répandent beaucoup plus rapidement et plus loin qu'auparavant. Selon l'ampleur du problème, une réponse rapide et opportune pourrait ne pas suffire à convaincre les parties prenantes de la sincérité et de la fiabilité de l'organisation.

La maturité peut atténuer les répercussions d'un scandale

La maturité d'un secteur et le niveau de réglementation semblent influencer de façon importante sur l'ampleur des répercussions d'une crise de confiance. Cela indique que les attentes à l'égard de la confiance varient d'un secteur à un autre et qu'elles continuent d'évoluer. Par contre, peu importe le secteur, une entreprise subissant une crise de confiance verra sa valeur diminuer par rapport à celle de ses concurrents.

« La confiance n'est pas ce que nous pouvons définir, mais elle est à la base de toute relation à laquelle nous pouvons penser. »

Chef de la direction d'une multinationale



CONCLUSION

La confiance est le produit de l'alchimie des relations humaines. Tout comme la demande d'une plus grande diversité dans les entreprises et le mouvement de qualité des produits qui l'a précédée, la confiance est aujourd'hui une valeur sociale en état de siège.

Même après une analyse méticuleuse des données historiques, les répercussions d'un incident négatif sont difficiles à prédire. S'il y a une seule leçon à retenir des études de cas et des autres événements ayant fait la manchette, c'est que pour réussir en affaire, il est essentiel de favoriser activement la confiance. Lorsque les parties prenantes ont confiance en une entreprise, elles s'attendent à ce que cette dernière offre une réponse claire au monde de plus en plus complexe, difficile et polarisé dans lequel nous vivons. La confiance permet non seulement aux entreprises d'être résilientes en période difficile, mais aussi de s'adapter, de changer, de croître et de se distinguer dans un marché surpeuplé et confus.

Pour bâtir et maintenir la confiance des parties prenantes, les dirigeants d'entreprise doivent d'abord s'assurer qu'ils comprennent quelles sont les attentes envers les organisations fiables, puis prendre les mesures nécessaires pour répondre à ces attentes au nom de leur propre organisation. Dans la prochaine partie de cette série, Comprendre la confiance des consommateurs, nous tentons de mieux appréhender les facteurs que les consommateurs considèrent comme essentiels à l'établissement de la confiance organisationnelle. Dans la troisième partie de cette série, Analyser le cadre de la confiance, nous nous basons sur nos conclusions pour proposer un cadre que les dirigeants et les membres de conseils d'administration pourront utiliser comme guide pour intégrer et gérer la confiance dans toutes les opérations d'une organisation afin de créer une entreprise digne de confiance.

¹ Manifeste de Davos 2020, consulté le 10 janvier 2020, <https://www.weforum.org/agenda/2019/12/davos-manifesto-2020-the-universal-purpose-of-a-company-in-the-fourth-industrial-revolution/>
² Analyse de Deloitte des données de la Banque mondiale sur la pauvreté et le chômage.
³ David Johnston, conseiller principal de Deloitte et ex-gouverneur général du Canada.
⁴ Sondage de Deloitte auprès de plus de 1 000 Canadiens à l'échelle nationale.
⁵ En juillet 2019, les professeures Sandra Sucher et Shalene Gupta ont publié une série de cinq articles intitulés *Broken Trust* dans le *Harvard Business Review*.
⁶ Business Roundtable, déclaration intitulée Statement on the Purpose of a Corporation; publiée le 19 août 2019.
⁷ Voir l'annexe pour en savoir plus sur la méthodologie et les analyses.
⁸ Jennifer Latson, « How Poisoned Tylenol Became a Crisis-Management Teaching Model », *Time*, 29 septembre 2014, consulté en janvier 2020.

ÉTUDE DE CAS 1

Grande banque mondiale

Une grande banque internationale voit sa capitalisation boursière chuter après la révélation d'un manquement

Vers la fin de 2015, une grande banque mondiale établie en Europe a consenti à congédier un certain nombre d'employés et à payer des amendes de plusieurs millions de dollars pour clore des enquêtes du gouvernement fédéral américain et d'organismes de réglementation du secteur bancaire. À la suite de ce règlement, le cours des actions de la banque a chuté de près de la moitié. Il avait cependant repris un peu de terrain vers le milieu de 2017.

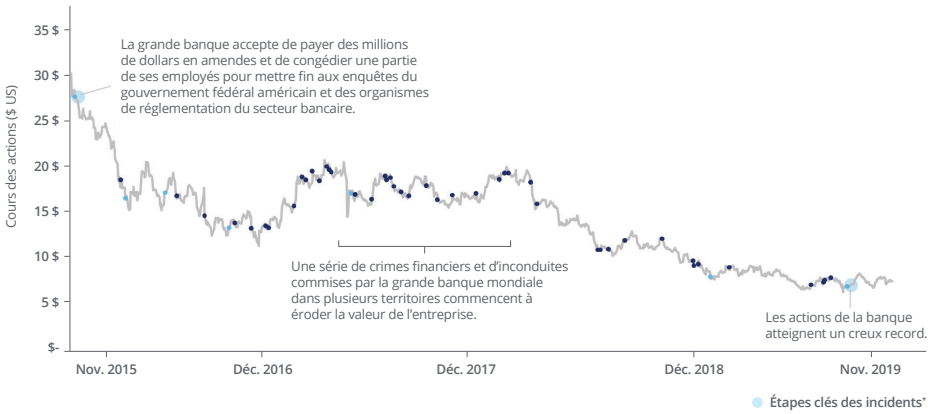
Toutefois, des révélations subséquentes concernant d'autres manquements et crimes financiers commis dans plusieurs territoires ont rapidement commencé à éroder la valeur de l'entreprise. Pendant le reste de l'année 2017 et le début de 2018, le cours des actions a subi d'importants soubresauts avant d'amorcer un déclin lent et constant. Vers la fin de 2019, le cours des actions a atteint un creux inégalé.

Les répercussions des inconduites de la banque et la perte de confiance brutale parmi les parties prenantes qui a suivi ont été majeures. Depuis 2015, lorsque les fautes ont été révélées pour la première fois, le cours des actions de la banque a chuté d'environ 75 pour cent, et sa capitalisation boursière a diminué d'environ 31 pour cent par année. Les déboires de la banque ont également contribué à une baisse de 35 pour cent de l'indice bancaire STOXX Europe 600.

La banque a également connu un recul important par rapport à ses concurrents, qui ont vu le cours de leurs actions augmenter de plus de 40 pour cent – même de plus de 100 pour cent dans un cas en particulier. Il est clair que la perte de confiance a fait fuir la plupart des investisseurs de la banque, qui ont choisi de placer leur argent dans des institutions financières plus fiables.

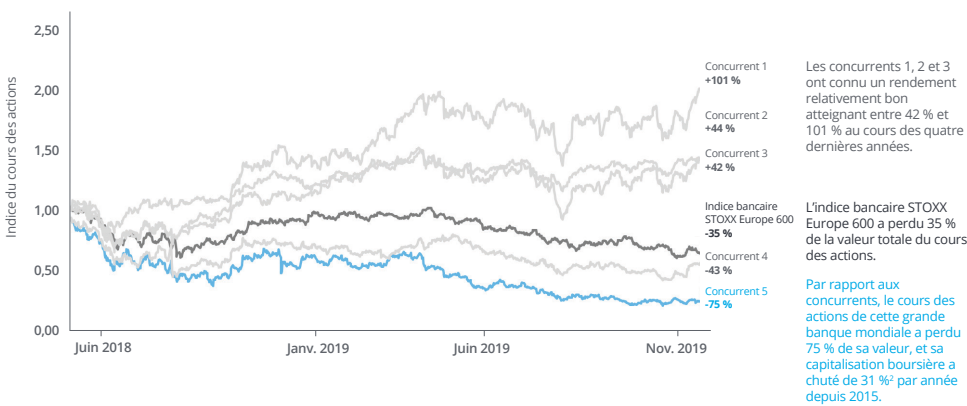
À partir de 2015, une série de faits liés à des pratiques de corruption découverts concernant cette banque a entraîné une chute de sa capitalisation boursière de 31 % par année.

Grande banque mondiale : Répercussions de multiples crimes financiers sur la valeur de l'entreprise^{9, 10}



Le cours des actions de la grande banque mondiale a chuté de près de 75 % depuis les premières révélations d'inconduites; l'indice bancaire a perdu près de 35 % de sa valeur.

Grande banque mondiale : Fluctuations du cours de l'action par rapport aux autres banques^{11, 12}



⁹ Les données sur le cours des actions sont tirées du site investing.com.

¹⁰ L'information sur les points indiquant les incidents négatifs est issue de la technologie de détection des risques de Deloitte.

¹¹ Les données sur le cours des actions sont tirées du site investing.com.

¹² Les données sur la capitalisation boursière proviennent des documents produits par l'entreprise.

*Des étapes importantes dans les incidents négatifs ont été sélectionnées pour illustrer l'ampleur des amendes imposées ou des mesures de règlement prises à la suite des allégations.

ÉTUDE DE CAS 2

Grand constructeur automobile mondial

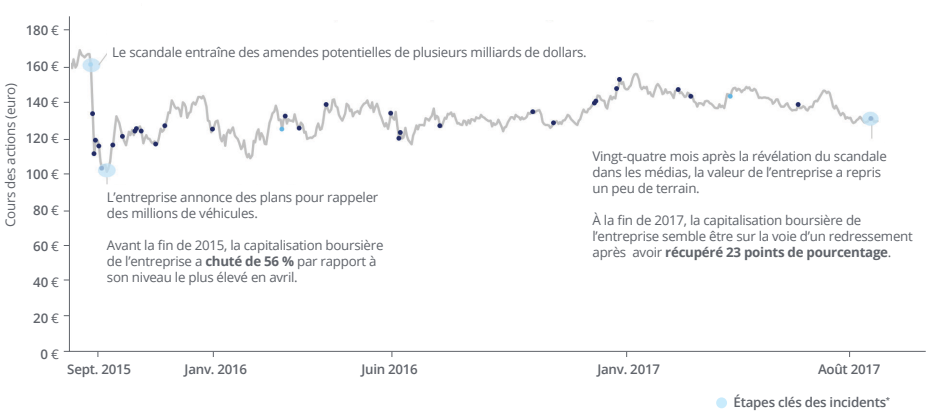
À la suite du dévoilement d'un scandale, un important constructeur automobile mondial subit un recul important par rapport à ses concurrents

En 2015, l'un des plus grands constructeurs automobiles à l'échelle mondiale – une marque réputée – a été mêlé à un grave scandale qui a anéanti la confiance de nombreuses parties prenantes de l'organisation. Les nouvelles sur l'inconduite de l'entreprise ont rapidement fait naître des rumeurs selon lesquelles les organismes de réglementation pourraient imposer des amendes de plusieurs milliards de dollars, et le constructeur a rapidement annoncé des plans pour rappeler des millions de véhicules. Avant la fin de 2015, la capitalisation boursière de l'entreprise avait chuté de 56 pour cent par rapport à son point le plus élevé, atteint en avril de la même année.

Deux ans plus tard, en 2017, le constructeur avait récupéré une partie de la valeur perdue, même si sa capitalisation boursière était de 33 pour cent inférieure à son sommet d'avril 2015. Du point de vue de la concurrence, l'entreprise a perdu son élan et les autres en ont profité pour se propulser vers l'avant. En août 2017, le cours des actions du constructeur était toujours 20 pour cent inférieur au niveau atteint avant le scandale. En comparaison, l'indice automobile STOXX Europe 600, constitué de 15 entreprises, a gagné 6 pour cent pendant la même période, et la capitalisation boursière médiane a augmenté de 43 pour cent. Pendant la période qui a suivi le scandale, l'un des constructeurs automobiles concurrents a pris une avance considérable et a vu le cours de ses actions bondir de 88 pour cent.

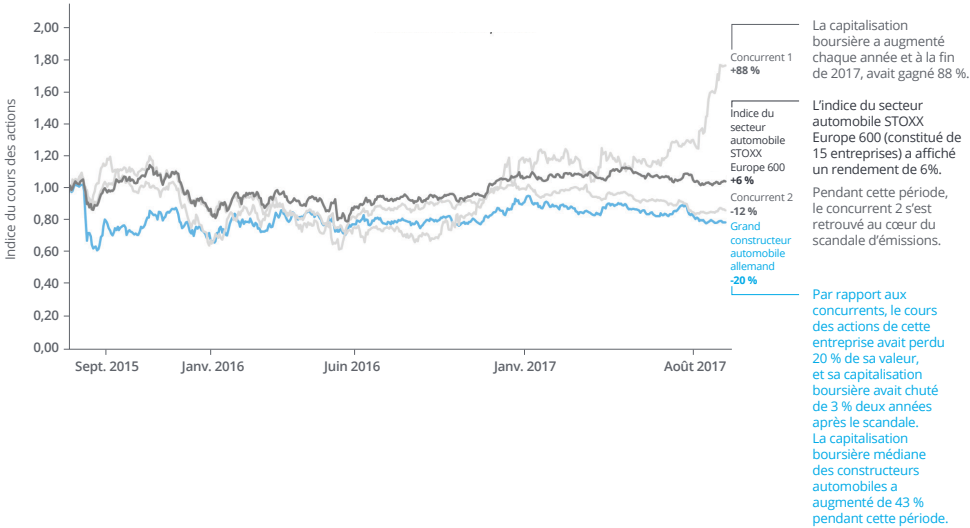
À la révélation du scandale, la capitalisation boursière de l'entreprise a automatiquement diminué de 56 %; deux ans plus tard, l'entreprise est sur la voie d'un redressement.

Grand constructeur automobile mondial : Répercussions d'un grave scandale sur la valeur de l'entreprise^{13, 14}



À la suite de la révélation du scandale, le cours des actions du constructeur automobile a perdu 20 % de sa valeur, alors que l'indice du secteur automobile STOXX Europe 600 a inscrit un gain de 6 %.

Grand constructeur automobile mondial : Fluctuations du cours des actions par rapport aux pairs comparables^{15, 16}



¹³ Les données sur le cours des actions sont tirées du site investing.com.

¹⁴ L'information sur les points indiquant les incidents négatifs est issue de la technologie de détection des risques de Deloitte.

¹⁵ Les données sur le cours des actions sont tirées du site investing.com.

¹⁶ Les données sur la capitalisation boursière proviennent des documents produits par l'entreprise.

*Des étapes importantes dans les incidents négatifs ont été sélectionnées pour illustrer l'ampleur des amendes imposées ou des mesures de règlement prises à la suite des allégations.

ÉTUDE DE CAS 3

Fournisseur de services d'ingénierie et d'infrastructure

Un manquement à l'éthique fait sombrer un fournisseur de services d'ingénierie et d'infrastructure

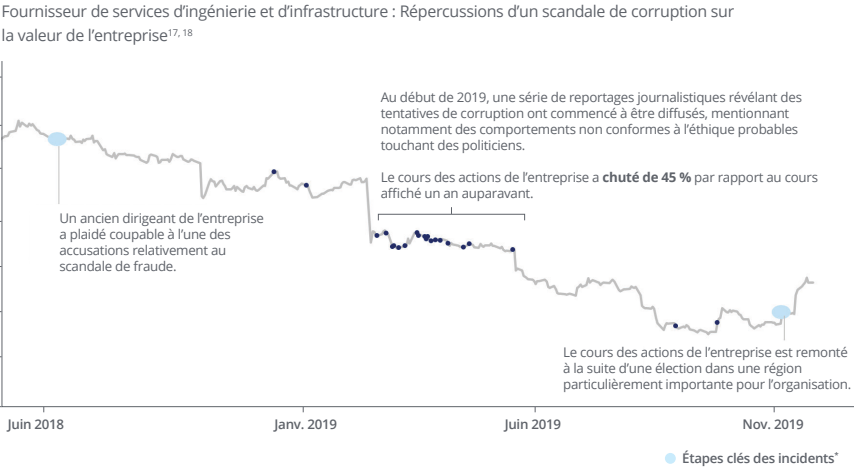
Au milieu de 2018, un ancien dirigeant d'un fournisseur mondial de services d'ingénierie et d'infrastructure établi en Amérique du Nord a plaidé coupable à une accusation liée à une enquête pour fraude. Ces nouvelles ont causé des remous dans le marché, et le cours des actions de l'entreprise a amorcé un lent déclin.

Au début de 2019, toutefois, la diffusion de reportages journalistiques a fourni plus de précisions sur la nature de l'inconduite de l'entreprise, y compris des allégations de corruption. Des représentants du gouvernement ont été entraînés dans le scandale, ce qui a donné lieu à d'autres allégations de conduite inappropriée ou contraire à l'éthique de certains politiciens. Le cours des actions de l'entreprise, déjà en baisse, a fait une chute considérable pour atteindre une valeur 45 pour cent inférieure au niveau affiché un an auparavant.

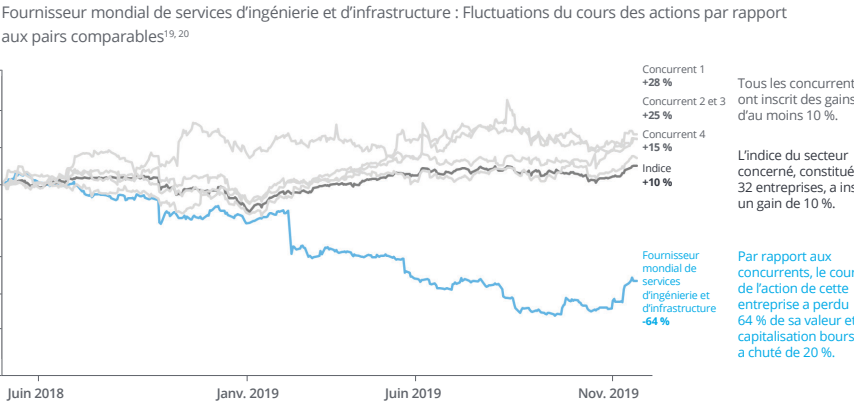
Le cours des actions de l'entreprise a continué à diminuer pendant toute l'année 2019, pour finalement arrêter sa descente et remonter en novembre 2019, à la suite d'une élection dans une région particulièrement importante pour l'organisation.

Cependant, à ce moment, la perte de confiance parmi les parties prenantes de l'entreprise avait déjà fait beaucoup de dommages. Le cours des actions avait chuté de 64 pour cent par rapport au cours affiché avant l'éclatement du scandale; ses concurrents, en comparaison, avaient tous enregistré des gains d'au moins 10 pour cent, et l'indice du secteur concerné avait progressé de 10 pour cent.

La capitalisation boursière de cette entreprise a chuté de 20 % pendant un scandale de corruption; depuis peu, l'entreprise affaiblie semble connaître une reprise modérée.



À la suite de la révélation du scandale, le cours des actions de l'entreprise a chuté de 64 %, alors que l'indice du secteur concerné a progressé de 10 %.



¹⁷ Les données sur le cours des actions sont tirées du site investing.com.

¹⁸ L'information sur les points indiquant les incidents négatifs est issue de la technologie de détection des risques de Deloitte.

¹⁹ Les données sur le cours des actions sont tirées du site investing.com.

²⁰ Les données sur la capitalisation boursière proviennent des documents produits par l'entreprise.

*Des étapes importantes dans les incidents négatifs ont été sélectionnées pour illustrer l'ampleur des incidents ou du bavardage sur les médias sociaux qui en a résulté.

PERSONNES-RESSOURCES



Jennifer Lee
Associée directrice
Plateformes de croissance

jenniferlee@deloitte.ca
416-806-7063



Nick Galletto
Leader, Avenir de la confiance
Leader mondial, Services liés
aux cyberrisques

ngalletto@deloitte.ca
416-564-0406



Praveck Geeanpersadh
Leader, Avenir de la confiance
Leader, Crimes financiers

pgeeanpersadh@deloitte.ca
416-570-2413

REMERCIEMENTS

Michael Cherny
Directeur principal

Swathi Sadagopan
Analyste principale

Dans notre série en trois volets, nous brossons un portrait complet de la confiance. Vous y apprendrez à quel point il est important d'intégrer la confiance à votre organisation, ce qu'elle signifie pour vos clients et comment vous pouvez réellement comprendre ses subtilités et ses avantages.



Première partie :
L'avenir de la confiance

Un nouvel impératif d'affaires nous interpelle : créer une valeur durable pour toutes les parties prenantes et concilier leurs intérêts divergents. L'intérêt de l'actionnaire n'est plus la seule raison d'être de l'entreprise. Tout comme l'appel à l'action pour accroître la diversité dans le monde des affaires, qui avait été précédé par celui d'améliorer la qualité des produits, la confiance est la nouvelle valeur sociale à cultiver. Les chefs de la direction doivent comprendre ce que signifie la confiance pour les différentes parties prenantes de leur organisation et comment ils peuvent établir un équilibre entre leurs intérêts divergents. Dans la première partie de notre série Affinité et confiance, nous explorons ce que la confiance signifie pour les chefs de la direction de prestigieuses entreprises canadiennes, mesurons l'incidence financière d'un scandale et en tirons des leçons sur la manière d'agir en des temps difficiles.



Deuxième partie :
Comprendre la confiance du consommateur

Il faut beaucoup de temps pour gagner la confiance du consommateur, et peu de temps pour la perdre. Les dirigeants d'entreprises doivent donc savoir sur quels aspects ils doivent se concentrer. Dans le cadre d'une étude menée auprès d'un important groupe de parties prenantes – les consommateurs –, nous testons notre cadre de la confiance et déterminons quels facteurs sont importants pour gagner leur confiance. Les enseignements que nous en tirons ont des applications qui vont au-delà du consommateur. Dans ce deuxième volet de notre série, nous nous penchons sur la nature de la confiance des consommateurs et les mesures que les entreprises peuvent prendre pour rehausser leur relation de confiance avec eux.



Troisième partie :
Analyser le cadre de la confiance

La confiance est la responsabilité du chef de la direction. Bien que l'importance de la confiance soit indéniable, comment peut-il opérationnaliser cet aspect de l'équation? Il doit gérer la confiance en évaluant les initiatives qui influent sur les relations avec les parties prenantes dans l'ensemble de l'organisation, concevoir des stratégies sur mesure pour gérer l'environnement complexe des parties prenantes et suivre de près les relations entre ces dernières et l'entreprise afin de pouvoir revisiter ou améliorer ces stratégies pour protéger efficacement les intérêts de l'entreprise. Dans ce troisième et dernier volet de notre série, nous effectuons une analyse approfondie des moyens à prendre pour devenir une organisation digne de confiance.

www.deloitte.ca

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 500MD 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 312 000 professionnels de Deloitte, dont plus de 12 000 font partie du cabinet canadien, veuillez nous suivre sur LinkedIn, Twitter, Instagram ou Facebook.