

**Deloitte.**



RÉPARER ET  
FAÇONNER

Créer une meilleure normalité

**RAPPORT SUR L'INFLUENCE DE DELOITTE CHILI POUR LES EXERCICES 2019 ET 2020**

# Table des matières

**01**

À PROPOS DU RAPPORT  
Page 03

**02**

À PROPOS DE NOUS  
Page 04

**03**

MESSAGE DE LA DIRECTION  
Page 05

**04**

NOTRE HISTOIRE  
Page 07

**05**

INFLUENCE SUR LA CULTURE ET  
AUPRÈS DES GENS  
Page 08

**06**

INFLUENCE DANS LA  
COLLECTIVITÉ  
Page 23

**07**

INFLUENCE AUPRÈS DE NOS  
CLIENTS ET DANS LE MILIEU DES  
AFFAIRES  
Page 32

**08**

INCIDENCE SUR  
L'ENVIRONNEMENT  
Page 38

**09**

CONCLUSION  
Page 42

**10**

PERSONNES-RESSOURCES  
Page 43



## À propos du rapport

Voici le 11e rapport sur le développement durable, dans lequel nous rendons compte des répercussions économiques, sociales et environnementales des activités de Deloitte Chili. Nous y présentons également les programmes et les activités que nous déployons au sein du Cabinet, auprès de nos clients et dans la communauté afin de continuer à contribuer à l'atteinte de notre objectif d'avoir une **influence marquante** auprès de tous nos groupes d'intérêt.

Les chiffres figurant dans le rapport représentent des moyennes pour les exercices 2019 et 2020, à savoir la période de juin 2018 à mai 2020.



## À propos de nous



**175**  
ANNÉES DE PRÉSENCE MONDIALE



**2126**

professionnels

**89**

associés



**97** années d'activités au Chili

**5** OFICINAS BUREAUX AU PAYS



**+2.000**

clients actifs

Principales gammes de services : Audit, Consultation, Conseils financiers, Conseils en gestion des risques, Fiscalité et Services juridiques.



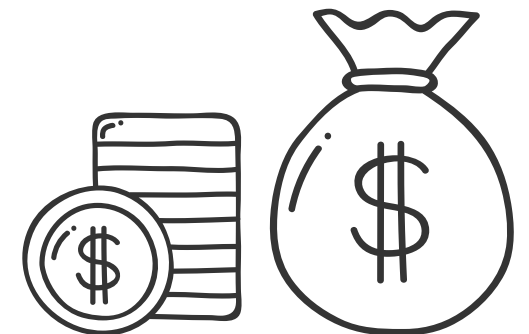
## TOTAL DES REVENUS DE DELOITTE À L'ÉCHELLE MONDIALE

### Exercice 2019

46,2 billions de dollars américains

### Exercice 2020

47,6 billions de dollars américains





## Message de la direction

**Ricardo Briggs**  
Associé Directeur et Chef  
de la Direction

Chers collègues,

C'est avec plaisir que nous vous présentons notre 11e Rapport sur l'influence de Deloitte Chili.

À partir de cette année, nous appellerons Rapports sur l'influence nos rapports traditionnellement connus sous le nom de Rapports sur le développement durable. Cela ne signifie pas que nous laissons de côté notre désir de continuer à promouvoir le développement durable, mais nous souhaitons mettre l'accent sur l'importance que nous accordons à l'atteinte de notre objectif : avoir une influence marquante auprès de nos gens et de nos clients, ainsi que dans le milieu des affaires, sur l'environnement et au sein des collectivités où nous vivons et menons des activités.

En 2020, les changements qu'a connus la collectivité tout entière en raison de la pandémie de COVID-19 nous ont amenés à revoir notre modèle d'exploitation. Cette situation nous a poussés à réfléchir à notre rôle dans la société de façon à pouvoir renforcer notre raison d'être, ce qui nous a permis de confirmer que nous allons dans la bonne direction. Au cours des 175 ans d'histoire de Deloitte, nous avons survécu à deux guerres mondiales, à des crises économiques, à des conflits civils et à d'autres pandémies. Le fait de savoir cela nous conforte dans l'idée que notre organisation et le monde en général seront de nouveau unis et que nous ne reviendrons pas

tout simplement à la normale, mais dotés d'un modèle d'exploitation différent.

Dès nos débuts, nous nous sommes engagés à prendre soin les uns des autres, et à ouvrir la voie pour nos professionnels, nos clients et la collectivité. En outre, depuis quelques années, nous nous sommes alignés sur l'initiative WorldClass de Deloitte, qui vise à habilitier à 50 millions de jeunes d'ici 2030, et nous avons entrepris le parcours de la transformation concernant la façon d'avoir une influence dans le cadre du programme sur la responsabilité d'entreprise *Une influence marquante chaque jour*, en place depuis juin 2020. Nous nous pencherons sur ce programme à la section *Influence dans la collectivité*.

Ce que nous avons appris au fil du temps est que l'union fait la force, et grâce à notre combinaison avec le cabinet canadien en 2015, nous avons pu élargir l'étendue de nos services et profiter de l'échange de ressources professionnelles, de meilleures pratiques et de capital humain. Ce faisant, nous améliorons notre pratique. Jusqu'à ce jour, nous avons été en mesure de garantir la liquidité de l'entreprise et de renforcer les relations avec les clients, tout en protégeant ce qui n'est pas négociable, en planifiant plusieurs scénarios et en élaborant des stratégies pour l'exercice 2023. Maintenant, il est temps de nous distinguer encore plus et d'avoir une influence marquante auprès de toutes nos parties prenantes.



## Tournés vers l'exercice 2021

**Arturo Platt**

Leader, Positionnement sur le marché

Il est clair pour nous que les crises nous offrent la possibilité de nous réinventer et que nous ne reviendrons jamais à la situation normale à laquelle nous étions habitués. Nous avons l'occasion de nous transformer en une meilleure version de nous-mêmes et d'avoir une influence marquante dans toutes les sphères de nos relations. Parallèlement, nous travaillons ensemble afin de créer une nouvelle normalité meilleure; nous devons profiter de ce redémarrage pour contribuer à un monde plus juste et sain.

Notre engagement à créer une nouvelle dimension du changement dans les processus, qui découlent de l'expérience actuelle, commence à l'interne. Par conséquent, nous avons mis en place plusieurs initiatives pour permettre à nos professionnels de concilier leur vie professionnelle et personnelle, compte tenu de toutes les difficultés associées à la crise que nous traversons; nous continuons de promouvoir avec vigueur notre programme sur l'inclusion et la diversité afin de créer un milieu de travail encore plus inclusif où tous seront en mesure d'évoluer et de se perfectionner; nous mènerons d'autres activités, que nous aborderons plus en détail à la section *Nos gens*.

En outre, il est devenu plus clair que nous devons agir plus directement et rapidement face à la crise climatique. Par conséquent, nous avons entrepris l'élaboration d'un plan de gestion de l'environnement à l'échelle mondiale assez ambitieux, qui vise la mise sur pied d'initiatives qui permettront de réduire à zéro les émissions nettes de carbone dans nos activités d'ici 2030. Sur le plan commercial, nous cherchons à maintenir notre position de leader sur le marché et à continuer de créer des occasions pour élaborer des solutions d'entreprise qui permettent de faire des alliances centrées sur les besoins de nos clients dans ce nouveau contexte, tout en demeurant un cabinet où les professionnels veulent s'épanouir.

Dans le présent document, vous en apprendrez davantage sur ce que nous faisons chez Deloitte dans le but d'aider à créer un nouveau modèle et milieu de travail pour nos gens, nos clients et la planète, guidés par les mêmes principes, valeurs et objectifs communs qui nous ont aidés à affronter les crises précédentes au cours de nos 175 ans d'histoire et qui nous ont rendus plus forts.

**RICARDO BRIGGS**

Associé directeur et chef  
de la direction

**ARTURO PLATT**

Leader, Positionnement sur  
le marché

## Notre histoire

L'année 2020 est particulière, car nous fêtons 175<sup>e</sup> années d'influence marquante partout dans le monde.

L'histoire de Deloitte a commencé en 1845 avec William Welch Deloitte, un comptable animé d'un idéal, ayant l'intégrité et la motivation pour mettre sur pied une entreprise durable, et qui comprenait le pouvoir des relations comme une forme d'épanouissement.

C'est ainsi que vit le jour une organisation mondiale prospère, de nos jours présente dans plus de 150 pays, comptant plus de 300 000 professionnels qui portent

avec fierté un héritage riche en relations et en collaboration. Ces atouts sont encore la pierre angulaire de Deloitte, une organisation ayant les perspectives multidimensionnelles nécessaires pour relever les défis les plus importants dans le monde, les affaires et la société.

C'est dans notre ADN, et ce qui nous importe est la façon dont nous avons une influence marquante. Nous avons agi comme catalyseur humain à l'intersection des affaires et de la technologie depuis l'arrivée de la machine à vapeur. Nous avons assuré la prestation de services à nos clients au cours de trois révolutions industrielles, puis nous sommes prêts pour prendre les rênes de la quatrième, perçue comme la plus stimulante de toutes sur le plan technologique.

Au Chili, nous avons depuis 97 ans une influence marquante dans notre entourage, que ce soit auprès des gens, dans la société et auprès de nos clients.

Nous proposons des solutions dans cinq vastes gammes de services (Audit, Consultation, Fiscalité et Services juridiques, Conseils financiers, Conseils en gestion des risques), et possédons une forte spécialisation sectorielle et une précieuse équipe multidisciplinaire. Actuellement, nous comptons plus de 1 800 professionnels répartis dans 5 bureaux au pays.

L'expérience que nous avons acquise sur la scène mondiale montre que le travail transversal et collaboratif est celui qui donne les meilleurs résultats. C'est pourquoi, en 2015, nous avons concrétisé une union stratégique entre Deloitte Chili et Deloitte Canada.

Nous voulons montrer pourquoi nos 175 ans comptent – et continueront de compter – pour nos gens, nos clients et la collectivité. Par conséquent, nous nous joignons à l'engagement de Deloitte mondial qui vise à faire ce qui suit :

- Améliorer la réputation, rehausser la marque et nous démarquer sur le marché;
- Susciter de la fierté à l'interne et renforcer notre culture à l'échelle locale et mondiale;
- Établir des relations avec des clients potentiels et consolider nos relations avec les clients actuels;
- Intensifier notre engagement envers une société plus résiliente;
- Mettre en place un programme en gestion du patrimoine durable.

Ce n'est pas notre longue histoire de 175 ans qui fait de nous des conseillers de confiance; nous sommes présents depuis 175 ans, car nous sommes dignes de confiance. Voilà pourquoi les clients choisissent Deloitte. Il s'agit de notre héritage et de notre avenir.



Cliquez sur le bouton de lecture pour regarder la vidéo.

## Message de Francisca Olea, Directrice, Culture et gens

Chez Deloitte, les personnes constituent l'actif le plus important. Voilà pourquoi l'équipe de Culture et gens a élaboré et mis en œuvre des politiques, programmes et initiatives visant à améliorer le bien-être de nos gens.

Nous voulons que l'expérience professionnelle chez Deloitte soit unique. Pour cette raison, nous nous sommes engagés à soutenir nos professionnels à l'échelle mondiale par les mesures suivantes :

- Offrir les mêmes possibilités de perfectionnement, d'avancement et de succès à tous nos professionnels grâce à notre stratégie en matière d'inclusion **Tous investis**;
- Améliorer la flexibilité et adopter des technologies favorisant une collaboration harmonieuse au moyen du **programme DFlex**;
- Trouver de **moyens de former et de perfectionner les personnes** à distance pendant que nos bureaux sont fermés;
- Mettre en place des structures de **rémunération** qui **reflètent mieux**

**les efforts déployés**, fournir des mécanismes pour **exprimer sa gratitude** envers les autres, **donner de l'espace** aux gens pour s'épanouir à l'extérieur de Deloitte et créer un **environnement de travail** sécuritaire sur le plan humain et psychologique qui permet à nos gens **d'être totalement eux-mêmes**;

- Dire à nos professionnels qu'ils peuvent compter sur **l'appui de nos leaders, leur faire sentir qu'ils font partie d'un écosystème** qui favorise, dans la recherche de solutions, la collaboration avec d'autres groupes et à l'externe, avec la collectivité, des organisations et des pays;
- Faire en sorte que nos professionnels puissent dire avec conviction **« mon leader m'écoute, il croit en moi, il prend soin de moi, il me consacre du temps et il me permet de mettre à profit mes forces »**. Les professionnels peuvent **incarner notre raison d'être collective** et constater comment leur travail **a une influence marquante**.

Faire en sorte que nos professionnels puissent dire avec conviction **« mon leader m'écoute, il croit en moi, il prend soin de moi, il me consacre du temps et il me permet de mettre à profit mes forces »**. Les professionnels peuvent incarner notre raison d'être collective et constater comment leur travail a une influence marquante.

Enfin, étant donné les défis que nous avons dû relever au cours des derniers mois à cause de la pandémie, nous nous sommes concentrés encore plus sur les personnes, nous avons trouvé de nouvelles façons de soutenir nos professionnels tout au long de la crise de COVID-19 et les avons aidés à se préparer pour l'avenir du travail.

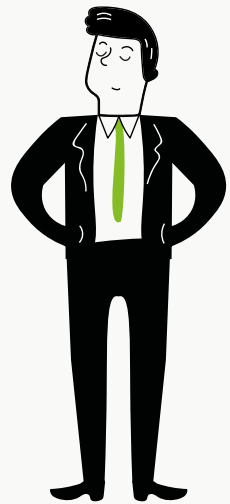
Dans les pages qui suivent, je vous invite à prendre connaissance des efforts que nous déployons afin d'avoir une influence positive sur nos gens.

Influence sur la culture  
et auprès des gens



## NOS GENS

Voici nos statistiques pour les exercices 2019 et 2020



**2126**

**EFFECTIF TOTAL**

**89**

4,2%

**ASSOCIÉS**



**1.009**

47%

**FEMMES**



**1.117**

53%

**HOMMES**

## GESTION DU RENDEMENT

Nous cherchons à mettre au défi nos professionnels pour qu'ils soient les protagonistes de leur propre perfectionnement en participant activement aux processus de formation et de gestion du rendement. La plateforme de Gestion du rendement réinventée (GRR) offre à nos professionnels l'occasion d'être les principaux agents de leurs évaluations du rendement. Nous n'envisageons pas l'évaluation comme un processus qui a lieu une fois par année, mais plutôt comme un processus d'amélioration continue; nous sollicitons des commentaires après chaque projet dans le but de toujours faire mieux.

La gestion du rendement permet de concrétiser la méritocratie au sein de Deloitte, comme en témoignent les statistiques de notre système de promotions et d'avancement qui se déroule chaque année au mois de juillet.

Il y a eu en moyenne,  
au cours des exercices  
2019 et 2020,  
**402 promotions.**

51%

**FEMMES**



49%

**HOMMES**



## FORMATION

Notre Cabinet accorde une grande importance à la formation et au perfectionnement de nos professionnels. Grâce à notre investissement en temps et en ressources dans la formation, nous pouvons compter sur des professionnels bien préparés pour nous aider à nous démarquer sur le marché et à devenir le premier choix pour nos clients.

Nous offrons des cours qui portent sur des sujets techniques et des compétences générales, une formation sur la réputation et l'indépendance qui contribue à renforcer la protection de notre marque, ainsi que d'autres formations qui visent à doter nos professionnels des compétences leur permettant d'agir comme agents de changement en vue de bâtir un avenir durable.sostenible.



92.076

**Heures de formation**



11.572

**Heures de formation linguistique**



24.159

**Heures d'apprentissage en ligne**



Nos leaders participent à plusieurs formations qui traitent de l'inclusion et de la diversité, des préjugés inconscients, de l'inclusion pour les personnes handicapées, des relations de travail et de la façon d'être un leader inclusif.

**99,5%**

Conformité aux formations en ligne sur l'indépendance, les risques et la réputation (la sécurité de l'information, la prévention de la criminalité, la protection de la confidentialité, l'éthique pour la haute direction, l'intégrité comme impératif, etc.)



## ROTATION DE PERSONNEL

La rotation du personnel dans le secteur des services professionnels est très élevée, particulièrement dans ce type d'entreprises, qui sont souvent considérées comme une bonne école où commencer sa carrière. Notre défi consiste à déployer des efforts dans la gestion du capital humain axés sur le développement et la rétention des talents. Comme il est indiqué ci-dessous, le pourcentage de démissions est demeuré le même à l'exercice 2019 et à l'exercice 2020.

Toutefois, en raison des effets de la pandémie, nous avons été malheureusement contraints de réduire notre effectif, comme on peut le constater par l'augmentation des licenciements d'un exercice à l'autre.

### Rotation totale

<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>27%</b>	<b>34%</b>

### Démissions

<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>17%</b>	<b>17%</b>

### Licenciements

<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>10%</b>	<b>17%</b>



## AVANTAGES SOCIAUX

Chez Deloitte, nous avons mis en place, au fil des ans, une série de pratiques favorisant le bien-être général de nos professionnels, tout en faisant la promotion d'un mode de vie sain et en garantissant leur sécurité et tranquillité d'esprit. Par ailleurs, nous voulons mettre en valeur l'engagement et le dévouement de nos gens au moyen d'initiatives de reconnaissance et d'occasions de participer à des activités ayant une incidence.



## AVANTAGES SOCIAUX SUR MESURE

### CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE

Congés avec solde pour mariage, naissance d'enfants, problèmes familiaux, déménagements, frais de garderie, jours personnels et de mieux-être, affectations, cadeaux pour naissance, mariages ou contrats d'union civile.

### AVANTAGES FINANCIERS

Primes de fin d'année, téléphone mobile, frais de stationnement, prêts sans intérêt.

### MODE DE VIE SAIN ET SANTÉ

Assurance maladie complémentaire, assurance-vie, campagnes de vaccination, ententes, programmes de vie saine, activités sportives.

### INITIATIVES DE RECONNAISSANCE

Système de primes récompensant l'engagement et la contribution des professionnels dans le cadre de programmes liés au rendement exceptionnel, aux réalisations ou aux années de service.

### RABAIS ET ENTENTES AVEC DES ENTREPRISES

Banques, compagnies d'assurance automobile, cliniques dentaires, « caisse de compensation familiale », restaurants et cafétérias.

### ÉVÉNEMENTS ET ACTIVITÉS

Plusieurs célébrations et activités récréatives pour souligner des moments importants, notamment l'Open Work, les fêtes nationales, le Jour de l'An.

## ACTIVITÉS AYANT UNE INCIDENCE

Activités et programmes de bénévolat dans plusieurs institutions où nos professionnels mettent leurs connaissances et leur expérience au service du développement communautaire.

## RELATIONS DE TRAVAIL

Les gens sont au cœur de nos préoccupations. Parce que nous souhaitons que leur expérience professionnelle et de travail soit la meilleure possible, notre service des relations de travail veille à la conformité aux meilleures pratiques, politiques et procédures de Deloitte liées à la gestion des talents.

Le service des relations de travail constitue une voie de communication directe et claire pour transmettre des préoccupations et soumettre des demandes au sujet du cycle de travail de chacun de nos professionnels. Il s'agit du principal organe de liaison avec le syndicat, avec lequel il entretient des liens de confiance, transparents et directs. À la fin de l'exercice 2020, nous comptons 201 professionnels syndiqués.

De plus, ce service organise des ateliers sur les relations de travail afin de former et de sensibiliser les gens sur les conduites et les comportements attendus, fondés sur nos valeurs communes.

Enfin, le service est responsable de la mise en œuvre du programme de travail flexible (DFlex), une initiative qui vise à renforcer la conciliation travail-vie personnelle au moyen notamment du télétravail.

## SANTÉ ET SÉCURITÉ

Nous avons en place une politique sur la sécurité qui comprend des lignes directrices sur la protection de la sécurité physique des personnes et de l'infrastructure des bureaux. De plus, nous avons élaboré un programme de prévention des risques en milieu de travail qui établit des mesures préventives visant à protéger et à améliorer l'environnement de travail des gens. Parmi les initiatives qui se sont déroulées pendant la période visée par le présent rapport, mentionnons les suivantes:

- Lancement du sondage sur les risques psychosociaux de l'ACHS (Association chilienne sur la sécurité) afin d'améliorer continuellement nos efforts liés à ces aspects;
- Le Comité mixte de Deloitte Chili communique de l'information utile de manière régulière afin de prévenir, d'identifier et d'évaluer les risques d'accidents et de maladies professionnelles.



### ANALYSE DE POSTES DE TRAVAIL POUR PERSONNES HANDICAPÉES.

Depuis janvier 2019, le Service de prévention des risques de Deloitte, de concert avec l'ACHS a effectué plus de 12 évaluations de postes de travail pour des personnes en situation de handicap dans le but d'identifier les besoins et les exigences liés au poste de travail. À la suite de l'analyse, les exigences d'adaptation du poste de travail sont prises en considération, et les éléments requis mis en place. Parmi les facteurs pris en compte, mentionnons le type de fauteuil à utiliser, l'éclairage du poste de travail, la hauteur du bureau et des aspects ergonomiques. (Analyse de postes de travail dans le cadre du programme d'inclusion)

### SANTÉ ET SÉCURITÉ.

Nous invitons les professionnels à faire partie de l'équipe d'intervention en cas d'urgence, à participer aux exercices d'évacuation, à des séances d'exercices, à subir des examens médicaux préventifs, etc.

**MESURES LIÉES À LA COVID-19.** A En raison de la pandémie de COVID-19 (SARS-CoV-2), nous avons mis en place des mesures en nous fondant sur l'expérience internationale et en suivant les lignes directrices nationales. Nous avons créé une matrice des risques de la COVID-19 et un protocole de sécurité qui est mis à jour chaque fois que les autorités de santé publique déterminent de nouvelles mesures de contrôle obligatoires.

Depuis le 16 mars 2020, tous les professionnels de Deloitte travaillent à distance.



### PRIX DE L'EXCELLENCE EN SÉCURITÉ DE L'ACHS.

L'ACHS a reconnu le Cabinet pour les résultats qu'il a obtenus en matière d'accidents du travail en 2018, à savoir une réduction du taux d'accidents qui nous a permis de rester parmi les 100 meilleures entreprises à l'échelle nationale.

## RÉPONSE À LA PANDÉMIE DE COVID-19

La pandémie de COVID-19, un fait inédit, a montré que la société était vulnérable, mais aussi qu'elle est résiliente, solidaire et responsable. Le bien-être émotionnel et la santé mentale de nos professionnels sont plus que jamais importants. **Pour cette raison, nous avons mis en œuvre le programme de mieux-être, une initiative fondée sur quatre piliers : le travail, le bien-être, les mesures d'urgence et prendre soin des êtres chers.** Dans le cadre du programme, nous avons entrepris plusieurs initiatives dans le but d'informer, d'appuyer et de guider nos gens à cet égard : renseignements généraux sur la COVID-19, élaboration de rapports, recommandations et mesures d'atténuation en raison de la pandémie, et plus



### HUMAN TALKS

En collaboration avec *Pegas con Sentido*, nous avons créé une série de webinaires pour lancer une conversation, prendre une pause et réfléchir sur divers thèmes, qu'ils soient professionnels ou personnels.

#### “Corresponsabilidad en tiempos de cuarentena”

(La coresponsabilité pendant le confinement) par Fernando Arab, sous-secrétaire du ministère du Travail et de la sécurité sociale.

#### “¿Qué estoy aprendiendo de mí en momentos de crisis?”

(Qu'est-ce que j'apprends sur moi-même en temps de crise?), grâce à la participation spéciale de Rosa María Kutscher, coach en ontologie, accréditée par Newfield Network et coach professionnelle, membre de la Fédération internationale de coaching (ICF).

#### “Gestión y responsabilidad de las empresas frente a la Violencia Intra Familiar (VIF) en el contexto actual”

(Gestion et responsabilité des entreprises face à la violence intrafamiliale dans le contexte actuel), organisé par le service de Capital humain et le Ministère de la femme et de l'équité entre les genres. rganizado por Human Capital y el Ministerio de la Mujer y Equidad de género.



L'alliance avec la Fundación Paréntesis permet à nos professionnels et aux membres de leur famille d'avoir accès à des conseils et d'obtenir du soutien psychologique, juridique et en matière de nutrition.

Mise à jour de systèmes et de procédures internes en ligne, y compris pour ce qui est des congés pour raisons médicales, des modifications aux avantages sociaux, etc.

#### Programme de travail flexible

Étant donné que la dynamique de travail a changé depuis le début de la pandémie de COVID-19 et, surtout, en raison du confinement, nous avons imposé le télétravail obligatoire pour tous les professionnels et associés. De plus, nous avons mis sur pied un programme de travail flexible dans le cadre duquel nos professionnels ont pu réduire d'un pourcentage donné leur quart de travail pendant une période déterminée.

## INCLUSION ET DIVERSITÉ

### VOTRE DIFFÉRENCE FAIT NOTRE FORCE

Deloitte Chili a une politique sur l'inclusion et la diversité qui établit les bases d'une culture organisationnelle qui promeut le respect pour la diversité, l'inclusion et l'égalité des chances pour tous au sein du Cabinet, sans égard à leurs caractéristiques ou particularités.

L'**inclusion** fait référence à une culture dans laquelle les gens se sentent **intégrés, respectés, valorisés et interreliés**. Il s'agit d'offrir les conditions adéquates pour que chaque personne puisse être vraiment elle-même au travail. Chez Deloitte, nous définissons la **diversité** comme la **reconnaissance et l'appréciation** des différences quant à l'âge, à l'origine ethnique, au genre, à la nationalité, à la langue, au mode de vie et à toute autre caractéristique qui font **qu'une personne est distincte d'une autre**.

Notre programme sur l'inclusion et la diversité se fonde sur quatre piliers : **complémentarité des genres (Género), diversité culturelle (InterCOOL), diversité sexuelle (Pride) et inclusion des personnes en situation de handicap (PROCapacidad)**. Nous disposons d'agents d'inclusion dans chaque domaine, qui sont des professionnels qui représentent l'éventail de la diversité et qui font valoir que l'individualité de chaque professionnel et ses différences ont une valeur en soi pour le Cabinet. Grâce au programme, nous avons pu créer des occasions de valoriser et de reconnaître nos gens, ce qui nous a permis de constater que les équipes de travail multiculturelles et diverses sont plus enrichissantes, autant pour l'esprit d'équipe que pour les stratégies commerciales.



« Depuis 2016, lorsque le programme sur l'inclusion et la diversité a vu le jour, nous ne ménageons aucun effort afin de promouvoir une culture inclusive. Tout en gardant à l'esprit notre devise, « Votre différence fait notre force », nous nous efforçons de faire en sorte que les membres du Cabinet soient fiers de leur individualité, de comprendre que tout le potentiel des équipes de travail et du Cabinet se fonde sur cette fierté et que notre défi consiste à éliminer nos propres obstacles ou biais menant à l'exclusion et à la

discrimination. Nous nous sommes rendu compte qu'il ne s'agit pas de gestes intentionnels, mais plutôt d'un manque de connaissances. C'est pourquoi nous misons sur la sensibilisation pour prendre conscience de nos biais et parvenir à une véritable inclusion. »

**PAMELA JAMARNE,**  
Directrice Principale, Inclusion et  
Diversité

## INTERCOOL DIVERSITÉ CULTURELLE

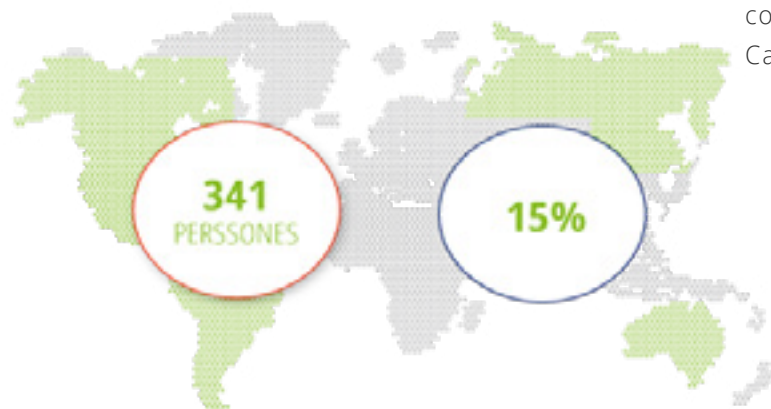
En tant que membres d'un cabinet mondial menant des activités dans 150 pays, notre diversité culturelle est vaste. Aux exercices 2019 et 2020, nous avons en moyenne 341 professionnels étrangers, ce qui représente environ 15 % de l'effectif total

L'échange culturel qui a lieu de façon naturelle est enrichissant pour la culture organisationnelle et accroît la qualité des livrables, car nous tenons compte des divers points de vue, des connaissances et des expériences professionnelles des équipes de travail dans tous les mandats que nous réalisons pour nos clients. Il ne fait aucun doute que cette dynamique nous permet d'innover et de nous démarquer sur le marché, ce qui confirme que les équipes de travail multiculturelles et diverses sont plus enrichissantes, autant pour l'esprit d'équipe que pour la stratégie commerciale.

## MOBILITÉ

Notre programme de mobilité et d'affectations internationales à l'intention des professionnels des cabinets membres vise la consolidation de nos services et le développement des compétences essentielles des meilleurs talents de l'organisation. Des professionnels ont la possibilité de vivre dans un autre pays pendant une période déterminée. À la fin de cette période, ils reviennent à leur pays d'origine avec de nouvelles connaissances dans leurs bagages. Au moyen du programme, nous cherchons à faire ce qui suit :

- Innover en créant de nouvelles gammes de services;
- Offrir une valeur ajoutée par l'entremise de professionnels de haut niveau ayant une vision différente;
- Comblar les postes vacants dans les divers services;
- Renforcer la diversité culturelle conformément aux valeurs de notre Cabinet.



### Célébration de la Journée de la diversité culturelle

Chaque année, le 21 mai, les professionnels étrangers et chiliens fêtent la diversité culturelle de Deloitte dans une ambiance de détente et de réflexion sur le rôle des professionnels originaires d'autres pays, leur apport culturel, leurs valeurs et leur vision du monde. [Vous pouvez regarder cette vidéo ici.](#)



« C'est un grand honneur pour moi d'être agente d'inclusion, car je sens que je peux apporter une contribution, si petite soit-elle, pour accroître encore plus l'inclusion et l'équité au sein de notre organisation, laquelle bénéficie des richesses, du talent et des traditions de tous ses professionnels, et de leurs diverses cultures, origines et préférences. Cette société, parfois en noir et blanc, a besoin de beaucoup plus de couleurs, car cela apporte de la diversité dans nos vies. Il s'agit d'une occasion en or de changer le monde. »

**MACARENA DANIEL VERA,**  
Analyste, Mobilité, Culture et gens



## GÉNERO, COMPLÉMENTARITÉ DES SEXES

Comme nous l'avons mentionné précédemment, il y a égalité des sexes chez Deloitte Chili sur le plan de la dotation, et il y a une véritable équité dans les fourchettes salariales. Cette situation s'est maintenue au cours des exercices visés par le présent rapport. Même si nous avons devant nous le défi d'accroître la participation des femmes aux postes de direction, les initiatives que nous avons mises en œuvre au cours des deux dernières années ont commencé à porter leurs fruits. Aux exercices 2019 et 2020, la proportion d'hommes et de femmes est à peu près égale jusqu'au niveau de directrice de service, mais le pourcentage d'associées s'est accru de façon considérable par rapport aux années précédentes et est de 16 % pour les deux exercices.

Il est important de mentionner notre programme **TOUS INVESTIS**, qui comprend plusieurs activités liées à la promotion du leadership féminin et à la coresponsabilité, dont les suivantes :

- **RANDONNÉES DE MENTORAT.**  
C'est la troisième année consécutive que nous participons à cette activité organisée par Voces Vitales. L'événement réunit des mentors et des stagiaires qui se penchent sur leurs expériences et leurs défis professionnels et personnels lors d'une randonnée.  
**Vous pouvez regarder les photos ici.**
- **JOURNÉE INTERNATIONALE DE LA FEMME.**  
Commémoration de la semaine de la femme par diverses activités, y compris des séminaires, des causeries éducatives et le lancement de programmes.  
**Vous pouvez regarder les photos ici.**  
**Pour regarder le vidéo**
- **PARRAINAGE.**  
Programme de perfectionnement professionnel pour les femmes.
- **CÉLÉBRATION AXÉE SUR LA COMPLÉMENTARITÉ DES SEXES.**  
La Journée internationale des familles aide à réfléchir au rôle que les familles jouent dans le développement de tous et son évolution au fil de notre histoire.  
**#Todassonfam**

### FEMMES PAR NIVEAU

#### Associée

FY18	FY19	FY20
12%	16%	16%

#### Directrice de service

FY18	FY19	FY20
43%	40%	37%

#### Directrice principale

FY18	FY19	FY20
43%	38%	40%

#### Directrice

FY18	FY19	FY20
43%	42%	43%

#### Professionnelle chevronnée

FY18	FY19	FY20
51%	53%	51%

#### Professionnelle débutante

FY18	FY19	FY20
51%	50%	49%



# TOUS INVESTIS



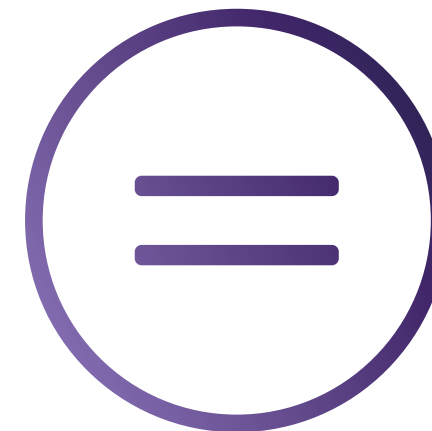
« Agir en tant qu'agente d'inclusion chez Deloitte représente une grande motivation pour faire de même dans tous les aspects de ma vie. Le fait d'assumer concrètement cette responsabilité chez Deloitte m'aide à ne pas oublier qu'il faut en faire un principe de vie et, par conséquent, le mettre en pratique en tout temps, dans chaque geste et dans chaque conversation. Cette approche me permet de faire de la sensibilisation en dehors du bureau et d'accroître la portée de ce principe à l'ensemble de nos citoyens, ce qui me rend heureuse. »

**SANDRA BARROS,**  
Associée,  
OMNIA AI

- **COOPÉRATION ÉCONOMIQUE POUR L'ASIE-PACIFIQUE 2019** Nous avons participé au premier cycle de réunions de l'APEC Chili 2019, à Santiago, qui portaient sur les économies de l'APEC qui ont appuyé l'initiative chilienne visant à créer une feuille de route de Santiago pour les femmes et la croissance équitable. **Vous pouvez regarder les photos ici.**
- **DELOITTE + FEMMES DANS LE SECTEUR MINIER AU CHILI**  
Marcel Villegas, associé leader du secteur Énergie, ressources et produits industriels, a été le principal présentateur du séminaire sur les femmes, le secteur minier et l'inclusion, organisé par le réseau.
- En mars 2019, nous avons parrainé le premier sommet sur la valeur de la complémentarité, organisé par le réseau chilien des femmes dans des postes de haute direction (Red de Mujeres en la Alta Gerencia, Red MAD), auquel ont participé plus de 500 personnes.

**En outre, nous avons mis en place Red DWALL**, un réseau interne de femmes de Deloitte dont le but est d'accroître la collaboration entre femmes afin de promouvoir le perfectionnement professionnel et personnel des femmes par l'acquisition de nouvelles compétences dans ces deux sphères.

Enfin, nous participons au projet Win-Win d'ONU Femmes et nous continuons de créer et de renforcer des alliances stratégiques avec des organisations telles que Mujeres Empresarias, l'Asociación Nacional de Mujeres Periodistas de Chile, RedMAD, Mujer en la minería, Women in Energy et Comunidad Mujer.



## PROCAPACIDAD, INCLUSION DE PERSONNES HANDICAPÉES

Chez Deloitte, nous nous engageons à favoriser l'inclusion des personnes handicapées. Nous avons toujours en tête les accommodements raisonnables, le bien-être de nos professionnels, et la création et l'adaptation d'espaces inclusifs dans nos bureaux.

Dans le cadre de la stratégie en matière d'inclusion et de diversité, nous nous sommes joints au ReIN (Red de Empresas Inclusivas), le réseau chilien d'entreprises inclusives, fondé par la SOFOFA et l'Organisation internationale du travail (OIT). Les entreprises membres du réseau échangent entre elles des renseignements et des pratiques exemplaires afin d'établir un processus responsable d'inclusion en milieu de travail pour les personnes handicapées, qui apportent ainsi une contribution au pays sur les plans sociaux et économiques. L'organisme est une référence pour les entreprises en matière d'inclusion des personnes handicapées en milieu de travail.

De plus, en 2019, nous avons organisé le premier tournoi de soccer unifié des Olympiques spéciaux, l'organisation sportive la plus importante du monde pour les personnes présentant une déficience intellectuelle, dont la mission consiste à transformer des vies par le sport en créant des occasions de s'entraîner et de participer à des compétitions sportives dans plusieurs disciplines olympiques. Près de 40 professionnels issus des 3 gammes de services d'Audit et Services-conseils en audit y ont participé en équipes mixtes composées de 4 professionnels de Deloitte et de 5 athlètes des Olympiques spéciaux. Cette initiative, organisée par le groupe Talent d'Audit, vise surtout à promouvoir l'inclusion au moyen du sport. Roberto Espinoza, leader d'Audit – sociétés privées, a dit à ce sujet : « Nous sommes très heureux de l'invitation,



*car l'inclusion est cruciale à nos yeux. Notre appui à ce genre d'événements témoigne de ce que le Cabinet a accompli ces dernières années. »*

### DISTINTOS PERO IGUALES (DIFFÉRENTS, MAIS ÉGAUX)

Nous célébrons la Journée mondiale de la trisomie 21 avec la campagne **#Distintosperoiguales**. À cette occasion, nous invitons nos professionnels à réfléchir sur l'importance de promouvoir une conscience inclusive, fondée sur le respect de la dignité et la précieuse contribution des personnes atteintes de la trisomie 21.



*« Pour moi, être une agente d'inclusion chez Deloitte signifie faire partie d'un groupe qui possède de grandes qualités humaines, qui cherche à favoriser la diversité dans toutes ses formes (religieuse, culturelle, sexuelle, sur le plan des capacités physiques, etc.) afin de constituer des équipes de travail au sein desquelles nous jouons tous un rôle et nous nous sentons à l'aise d'être nous-mêmes, où les obstacles et les préjugés ont été éliminés, et où nous démontrons que ce sont nos différences qui nous unissent le plus. »*

**MARGARITA LORCA,**  
Assistante,  
Conseils Financiers

## PRIDE, DIVERSITÉ SEXUELLE

Nous sommes fiers d'annoncer que, après plusieurs années de sensibilisation et de conscientisation, nos professionnels qui font partie de la communauté LGBTQ+ (personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, trans et autres) et ses alliés évoluent dans un milieu de travail sûr qui favorise la pleine expression de leur sexualité, tout en sachant que leur orientation sexuelle n'entravera pas leur avancement professionnel.

Depuis 2016, nous sommes membres fondateurs de Pride Connection du Chili, un réseau d'entreprises qui cherche à créer et à promouvoir un milieu de travail inclusif favorable à la diversité sexuelle, ainsi qu'à établir des liens pour attirer les talents qui font partie de la communauté LGBTQ+ dans les entreprises de ce réseau, tout en renforçant les meilleures pratiques dans le domaine.

### NOCHE POR LA IGUALDAD (NUIT POUR L'ÉGALITÉ)

Encore une fois, nous avons participé à l'activité caritative Noche por la igualdad, organisée par la Fundación Iguales. L'activité prend la forme d'un souper accompagné d'une cérémonie de remise de prix aux entreprises, organismes publics et leaders dans plusieurs domaines qui ont démontré, au cours de l'année, leur inébranlable engagement envers la défense et la promotion des droits des personnes de la diversité sexuelle. À cette occasion, nous nous sommes vu décerner le prix « **Entreprise Internationale 2018** ».

**Vous pouvez regarder les photos ici.**

### MARCHA DEL ORGULLO (DÉFILÉ DE LA FIERTÉ)

Nous avons participé aux défilés de la fierté de la communauté LGBTQ+ des deux dernières années.

**Vous pouvez regarder les photos de 2019 ici.** En 2020, nous avons participé au défilé virtuel organisé par le Canada.

### RÉSEAU DE LESBIENNES

En juin 2018, nous avons organisé le premier déjeuner-causerie du Réseau de lesbiennes (Red de mujeres lesbianas) de concert avec 18 autres bureaux de Deloitte dans le monde. Nous avons ainsi créé un espace où les professionnelles lesbiennes ont pu s'exprimer et échanger sur les défis qui se présentent en milieu du travail.

**Vous pouvez visionner cette vidéo ici.**

### JOURNÉE INTERNATIONALE CONTRE L'HOMOPHOBIE ET LA TRANSPHOBIE

Chaque année, le 17 mai est pour nous l'occasion de réfléchir aux droits des personnes LGBTQ+ partout dans le monde.



Le 27 septembre 2019, la loi sur l'identité de genre est entrée en vigueur au Chili. Dans cette vidéo, les professionnelles Mikka Lizana et Cintia Briones nous racontent leur expérience comme femme transgenre et mère d'une fille transgenre, respectivement, et ce que signifie pour elles l'identité de genre.



Vers la fin de l'exercice 2020, nous avons publié le Protocolo de transición de identidad de género (protocole de transition d'identité de genre) de Deloitte Chili, qui aborde les éléments nécessaires pour assurer la confidentialité, le respect et le traitement équitable de tous les professionnels transgenres qui ont effectué leur transition avant de travailler pour le Cabinet ou durant leur carrière chez Deloitte.

En outre, le protocole est conforme à la politique en matière d'inclusion et de diversité de Deloitte Chili, et vise à ce que tous les professionnels du Cabinet puissent s'épanouir, se perfectionner et réussir grâce à leurs talents, sans égard à leur origine ethnique, à leur sexe, à leur orientation sexuelle, à leurs antécédents socioéconomiques ou à toute autre dimension pouvant servir à différencier les personnes.



## PRIX ET DISTINCTIONS

### RADIOGRAPHIE DE PRIDE CONNECTION

Nous avons une fois de plus mesuré nos progrès en matière de diversité et d'inclusion au moyen du sondage Pride Connection du Chili, et nous avons obtenu la note « A » dans le classement. Dans une entreprise classée « A », les personnes de la communauté LGBT+ et ses alliés sentent qu'elles sont intégrées et respectées et qu'elles bénéficient des mêmes conditions que les autres. La culture d'une telle entreprise leur permet de s'exprimer ouvertement sur leur identité de genre ou leur orientation sexuelle sans peur de représailles de la direction de l'entreprise ou de ses employés.

### SONDAGE SUR L'ÉQUITÉ AU CHILI 2019

La Fundación Iguales et Human Rights Campaign ont remis un prix à Deloitte pour avoir été l'une des 15 entreprises reconnues comme un endroit où il fait bon travailler pour les personnes de la communauté LGBT+, à la suite du sondage facultatif Equidad CL 2019. **Vous pouvez regarder les photos**



**ici.**

Grâce à l'engagement du Cabinet et à son appui au réseau Pride Connection du Chili, la Fundación Iguales a désigné Deloitte **ENTREPRISE INTERNATIONALE DE 2018**, pour avoir élaboré de meilleures pratiques favorisant le respect envers les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans, et pour sa conviction selon laquelle les espaces de travail doivent se transformer en lieux conviviaux et inclusifs pour la communauté LGBT+, où le talent primera.

**Vous pouvez regarder les photos ici.**

### La CÁMARA CHILENA NORTEAMERICANA DE COMERCIO (AMCHAM)

a reconnu Deloitte pour son rôle de mentor auprès d'autres entreprises membres de la Chambre en matière d'inclusion et de diversité dans le cadre des initiatives du Cercle de mentorat en diversité et inclusion et du Comité sur le marché de travail du futur de l'AmCham.

**Pour en savoir plus et voir les photos, cliquez ici.**



*« En tant qu'agent d'inclusion chez Deloitte, je me suis surtout concentré sur le réseau de la diversité LGBT+ Pride. Ces dernières années, nous avons réussi à nous positionner sur le marché comme une entreprise chef de file de la diversité LGBT, et nos efforts se reflètent dans l'indice Égalité Chili accordé par la Human Rights Campaign (HRC) aux meilleures entreprises pour lesquelles travailler au Chili pour les personnes de la communauté LGBT+.*

*« Nous n'y sommes pas parvenus en mettant tout simplement en œuvre des politiques et des procédures, mais plutôt grâce à un programme complet, qui va de l'appui visible et renouvelé de notre chef de la direction, de nos associés et des autres leaders du Cabinet, à un renforcement constant dans le cadre d'une campagne axée sur le respect, en passant par des activités qui font de la diversité une composante essentielle du développement global et durable de notre Cabinet.*

*« La diversité et l'inclusion sont des composantes indispensables au développement global et durable de l'embauche et de la rétention de notre effectif. Le fait d'avoir un groupe de ressources en entreprise (ERG), qui se consacre à l'inclusion de la communauté LGBT+ de Deloitte, nous permet de renforcer le message suivant : nous avons en place le cadre et l'appui nécessaires pour que les membres de notre communauté apportent le meilleur d'eux-mêmes au travail sans entrave et de façon visible. »*

**LUIS LEAL,**  
Directeur Principal,  
Conseils financiers

## Influence dans la collectivité

Notre responsabilité d'entreprise se fonde tout d'abord sur la reconnaissance que notre travail produit des effets positifs et négatifs sur ce avec quoi nous avons des liens, qu'il s'agisse de professionnels, de fournisseurs, de clients, d'autorités gouvernementales, de collectivités et de l'environnement. Nous concevons la responsabilité d'entreprise comme une stratégie commerciale qui nous permet d'atténuer ou de compenser les effets négatifs qui découlent de la nature de nos activités, tout en nous donnant les moyens d'accroître et de renforcer les effets positifs que nous produisons dans plusieurs domaines.

### CAP SUR L'AVENIR

Comme l'illustrent les données ci-contre, nous avons connu une baisse significative du nombre d'heures de bénévolat de l'exercice 2019 à l'exercice 2020. Cette baisse est attribuable à la reformulation de la stratégie de responsabilité d'entreprise, surtout en ce qui a trait au bénévolat. À partir de l'exercice 2021, nous délaissions le bénévolat traditionnel pour nous concentrer sur la mise en œuvre de la nouvelle stratégie **UNE INFLUENCE MARQUANTE CHAQUE JOUR**. La stratégie vise à ce que tous les professionnels du Cabinet aient la possibilité d'utiliser leurs connaissances, compétences et expériences professionnelles et personnelles afin d'avoir une influence marquante à tout moment de l'année.

## Plus de 85 millions de pesos chiliens (CLP)

Montant des dons que le Cabinet et ses professionnels ont fait à des ONG, programmes et initiatives dans le domaine de la responsabilité d'entreprise.



FUNDACIÓN CERRO NAVIA JOVEN



DESAFÍO LEVANTEMOSCHILE



Olimpiadas Especiales Chile



SENAMA  
Servicio Nacional del Adulto Mayor

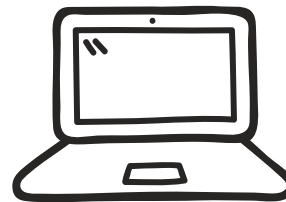


SENADIS  
Servicio Nacional de la Discapacidad



Teletón

## IMPACT tous les jours



**Exercice 2019**  
**500 HEURES**  
Bénévolat professionnel

**Exercice 2020**  
**165 HEURES**  
Bénévolat professionnel



**Exercice 2019**  
**1 344 HEURES**  
Bénévolat traditionnel

**Exercice 2020**  
**200 HEURES**  
Bénévolat traditionnel



*" Depuis juin 2018, nous repensons la façon d'établir des relations avec la collectivité, et souhaitons passer d'une vision traditionnelle et paternaliste de la philanthropie à une conception plus dynamique et collaborative. Nous avons compris que, par l'échange d'expériences et le partage des compétences de nos professionnels avec les membres de la collectivité, nous pourrions avoir une influence plus significative qu'avec le bénévolat traditionnel.*

*La crise sociale que nous avons traversée et l'actuelle pandémie ont clairement fait ressortir la possibilité pour nous d'avoir une influence marquante dans la collectivité. Nous sommes conscients que nous devons faire plus que préparer nos propres gens pour le lieu de travail de l'avenir. Nous nous sommes engagés à appuyer les personnes qui ont le plus besoin de soutien pour s'épanouir dans ce nouveau monde plein de défis en mettant à contribution nos talents et les ressources disponibles "*

### **VICTORIA VILLAGRÁN**

Conseillère Principale

Responsabilité d'entreprise et développement durable







## WorldClass

Dans le cadre de l'initiative mondiale WorldClass de Deloitte, nous invitons nos professionnels à participer aux occasions de bénévolat professionnel axées principalement sur les activités en matière d'éducation, de développement des compétences et d'accès à des possibilités d'emploi pour 50 millions de personnes partout dans le monde d'ici 2030, notamment les suivantes :



### SOMMET ONE YOUNG WORLD 2019

Pour la deuxième année consécutive, un professionnel du Cabinet ainsi que d'autres représentants de Deloitte de partout dans le monde ont participé au sommet One Young World, à Londres. Ce sommet était l'occasion d'identifier, de promouvoir et d'établir des relations avec les jeunes leaders les plus influents du monde qui travaillent pour accélérer l'influence sociale en exerçant un leadership plus responsable et efficace. Les délégués provenant de plus de 190 pays reçoivent les conseils de leaders politiques, d'entreprises et humanitaires influents, notamment Justin Trudeau, Paul Polman et Meghan Markle, qui rayonnent à l'échelle mondiale.

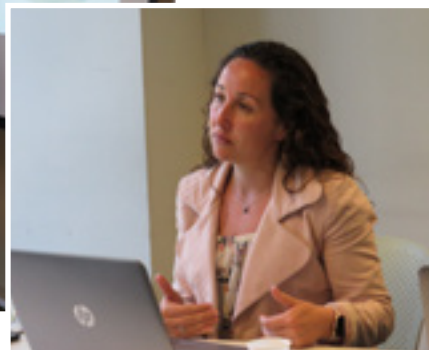
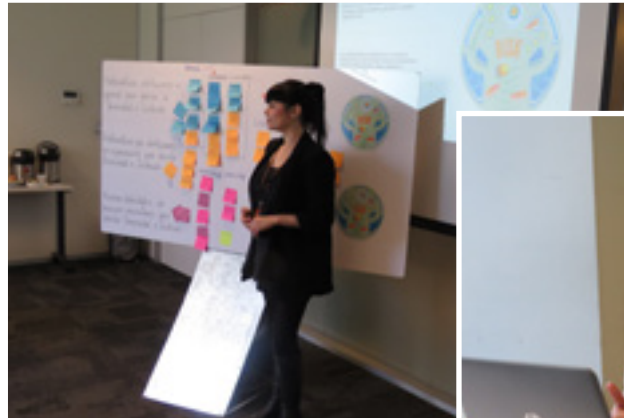


*« J'étais convaincu que cet événement m'aiderait à grandir sur les plans personnel et professionnel. Même s'il est très tôt pour faire une autoévaluation, je sais qu'il s'agit de l'une de ces expériences qui changent une vie. À mon avis, les leçons les plus importantes à retenir de cette expérience sont qu'il faut faire preuve d'ouverture d'esprit, persévérer et passer à l'action. Nous croyons souvent que nos gestes n'ont pas de portée, mais s'ils peuvent avoir un effet sur une personne ou sur notre entourage, c'est déjà une contribution à un monde meilleur. »*

**TOMÁS AQUINO,**  
Directeur, Fiscalité et Services juridiques  
Ambassadeur de Deloitte Chili au sommet One Young World 2019

### MENTORAT SUR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

Dans le cadre des initiatives du Círculo de Mentoría en Diversidad e Inclusión (Cercle de mentorat sur la diversité et l'inclusion) du Comité de Mercado Laboral del Futuro (Comité sur le marché du travail de l'avenir) de la Cámara Chilena Norteamericana de Comercio (AmCham), un groupe de bénévoles a agi comme mentors d'autres entreprises membres de la Chambre en matière d'inclusion et de diversité. Les participants ont partagé des connaissances et ont fait part d'expériences qui peuvent être reproduites.



### BÉNÉVOLAT POUR ENTREPRENEURS DESAFÍO LEVATEMOS CHILE

Vingt-deux bénévoles issus de plusieurs gammes de services du Cabinet ont travaillé en tandem afin de soutenir 11 microentrepreneurs ayant perdu leur marchandise ou local commercial à cause des émeutes survenues lors du soulèvement social d'octobre 2019. Les bénévoles ont aidé les entrepreneurs à élaborer des plans de reprise des affaires et offert leurs conseils en vue de la création de nouveaux modèles d'affaires.

En participant à des forums, séminaires, activités et événements de l'UPPI (Réseau d'entreprises unies pour les enfants), nous avons contribué à l'élaboration d'outils, de guides et de politiques publiques en faveur des droits des enfants, notamment :



- **Entreprises et droits des enfants**  
Outil d'autodiagnostic pour entreprises.  
**Vous pouvez regarder la vidéo ici.**
- **Guide à l'intention des entreprises**  
Respect et promotion des droits des enfants et des adolescents.
- **Lorsque copier est une bonne idée**  
Catalogue de bonnes pratiques. Conciliation travail-famille.



Cliquez sur le bouton de lecture pour regarder la vidéo.

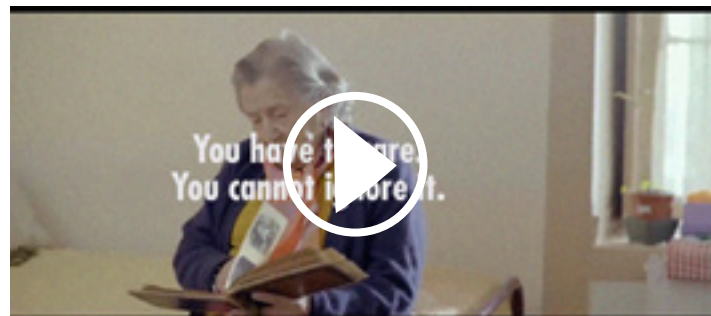
## ENGAGEMENT ENVERS LE PAYS

Le programme Compromiso País (Engagement envers le pays), créé par le gouvernement du Chili, vise à élaborer des propositions de politiques publiques en vue d'améliorer les conditions des 16 groupes de la société considérés comme les plus vulnérables.

Chacun de ces groupes est associé à un groupe de travail auquel participent des représentants du milieu des affaires, des universités et de la société civile organisée. Deloitte participe à la table 5, qui met l'accent sur les « adultes et personnes âgées qui sont handicapées, qui ont une dépendance, qui vivent seules ou en établissement, et qui font partie du 40 % de la population la plus démunie ».

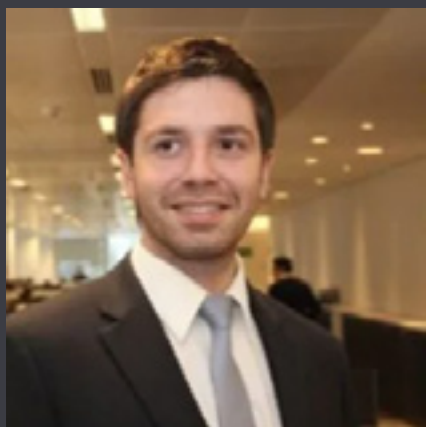
Le groupe de travail de Deloitte a commencé son travail en octobre 2018. Le Cabinet s'est donné comme tâche d'élaborer des méthodes pour la gestion, l'analyse et l'identification d'initiatives.

Ricardo Briggs, notre chef de la direction, et un groupe composé de plus de 12 professionnels ont travaillé au projet durant toute l'année à titre bénévole. Ils poursuivent leur appui en facilitant la voie à de nouvelles occasions de collaboration.



Cliquez sur le bouton de lecture pour regarder la vidéo.

#CompromisoPaís  
Que nadie se quede atrás



« Le programme a transformé ma perspective. Il m'a permis d'être en contact avec la réalité de millions de personnes au Chili. Il est impressionnant de voir à quel point nous pouvons avoir une influence marquante tout simplement en faisant ce que nous faisons normalement, mais en se donnant comme cible les citoyens et l'incidence sociale. En définitive, participer au programme me fait comprendre et incarner la raison d'être du Cabinet. »

**HERNÁN HILDEBRANDT,**  
Directeur, Gouvernement et secteur public



« Être en mesure de mettre en pratique nos connaissances et notre travail quotidien pour être plus efficaces dans la manière dont nous traitons et aidons les personnes âgées et les personnes handicapées dans leurs tâches quotidiennes est une expérience incroyable. Nous avons participé à des discussions de haut niveau avec des responsables du gouvernement, fait la connaissance de dirigeants issus de plusieurs secteurs et travaillé en synergie pour une grande cause, en déployant des efforts pour créer des initiatives ayant une influence marquante pour ce groupe de personnes très vulnérables. Le fait de visiter plusieurs communautés et maisons de retraite, de rencontrer des personnes dans le besoin et de proposer des solutions sur la manière de tisser des liens avec les membres de leurs communautés, leurs voisins et leur administration locale, et de parler de ces personnes pour que d'autres connaissent leur histoire m'a énormément marquée.

« Redonner, même s'il s'agit de quelques heures de notre temps fait une énorme différence dans la façon dont nous abordons notre quotidien, notre travail et nos interactions avec les autres. Je recommande sans aucune hésitation à nos gens de participer à ce genre d'activités. »

**EMILIA LABARCA**  
Conseillère, Consultation

## BÉNÉVOLAT TRADITIONNEL

### BÉNÉVOLAT MAIPÚ

De concert avec Desafío Levantemos Chile, près de 30 professionnels bénévoles de Deloitte et des membres de leur famille ont aidé à nettoyer et à peindre la Plaza de Maipú. Plusieurs voisins ont aussi participé à l'initiative.



### FÊTE DE NOËL

Tous les mois de décembre, un groupe de bénévoles fêtent Noël à l'avance avec des enfants de plusieurs écoles maternelles. En 2018, nous avons apporté des cadeaux aux enfants de la maternelle Los Lagos, gérée par la Fundación Cerro Navia Joven. En 2019, c'était au tour de la maternelle Lirayen, dans la municipalité de San Ramón, en collaboration avec Centraide Chili.



## CAMPAGNES DE DONNS ET AUTRES

### CAMPAGNE PATENTES

En partenariat avec Centraide Chili, nous avons mené une campagne interne dans le cadre de laquelle nous avons invité nos professionnels à obtenir leur permis de conduire dans la municipalité de Paine, qui transfère 30 % des fonds perçus à Centraide Chili pour que cet organisme les utilise dans ses programmes et activités éducatives à l'école maternelle Mundo Activo, dans ladite municipalité. De 2019 à 2020, nous avons ramassé 13 729 978 \$ CLP, ce qui nous a permis de consacrer 4 118 993 \$ CLP directement aux activités de la maternelle.

### CAMPAGNE DE DON DE JOUETS POUR LA JOURNÉE DE L'ENFANCE ET NOËL 2019

Campagne qui a permis à nos professionnels de donner 350 jouets éducatifs aux enfants des maternelles en partenariat avec Centraide Chili.



### FOIRES DE NOËL 2018 ET 2019

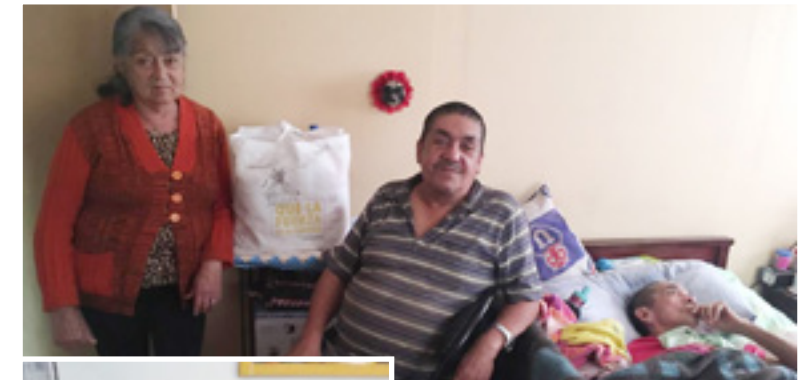
Depuis sept ans, nous organisons une fête de Noël de concert avec Sentido Social dans le but d'inviter nos professionnels à consommer de façon responsable et de promouvoir le développement social et économique de plusieurs microentrepreneurs. En moyenne, pour chacune de ces deux années, environ 600 professionnels ont dépensé 4,2 millions de pesos chiliens en cadeaux de Noël.

**Vous pouvez regarder les photos des foires de 2018 [ici](#) et de 2019 [ici](#).**



### SENAMA ET SENADIS

Depuis sept ans, nous organisons une fête de Noël de concert avec Sentido Social dans le but d'inviter nos professionnels à consommer de façon responsable et de promouvoir le développement social et économique de plusieurs microentrepreneurs. En moyenne, pour chacune de ces deux années, environ 600 professionnels ont dépensé 4,2 millions de pesos chiliens en cadeaux de Noël.



## SERVICES PRO BONO

Depuis près de 15 ans, nous offrons des services professionnels gratuits à des organismes sans but lucratif, à des communautés vulnérables et à des organismes gouvernementaux, selon les mêmes normes de qualité du service et les mêmes normes professionnelles que nous observons dans la prestation de services à nos clients.



Dans la période couverte par le présent rapport, le Cabinet a investi dans des projets de bénévolat une moyenne annuelle de **3 162 HEURES PROFESSIONNELLES**.

## BOURSES D'AIDE SOCIALE

Capacitación no 19.518), vise à permettre à des travailleurs peu qualifiés, y compris les travailleurs licenciés et ceux qui sont à la recherche d'un emploi pour la première fois, de suivre une formation professionnelle. Le programme a pour but de donner aux bénéficiaires les outils et les compétences permettant leur insertion ou réinsertion professionnelle.

Cela correspond à  
**ENVIRON 152 MILLIONS DE PESOS CHILIENS.**



**DE 2019 À 2020, NOUS AVONS INVESTI**



## RÉPONSE À LA COVID-19

La pandémie a rendu plus nécessaire qu'auparavant l'investissement par les entreprises dans les membres de leur personnel. Par ailleurs, nous savons que nous avons un rôle important à jouer dans le soutien aux collectivités où nous exerçons des activités et pour relever les défis les plus complexes de la société.

La COVID-19 nous a fait comprendre que nous pouvons être plus unis que jamais, même si nous sommes physiquement séparés, et que la technologie est une précieuse alliée pour faire face à la crise en nous montrant à quel point les personnes sont branchées partout dans le monde ainsi que la vitesse à laquelle les entreprises et les personnes peuvent réagir afin d'améliorer les conditions dans leur collectivité.



## AYUDA VECINA

En avril et mai 2020, un groupe de huit professionnels de la Consultation a créé un projet multisectoriel qui a démarré comme un projet d'investissement et qui s'est poursuivi par un accompagnement dans la conception de la plateforme Ayuda Vecina. Cette plateforme permet de créer des **réseaux d'entraide** similaires aux réseaux qui se forment naturellement dans les quartiers où les personnes s'organisent pour aider leurs voisins qui n'ont pas de réseau de soutien.

L'objectif principal de cette application est que les personnes qui ne sont pas en mesure de sortir de chez elles puissent compter sur l'appui de voisins à plusieurs égards et se sentir protégées. En outre, l'application peut faciliter l'observation de la quarantaine grâce au tissu social ainsi créé, lequel pourrait se maintenir après la crise. Il s'agit d'un exemple de la façon dont nous pouvons mettre nos connaissances et nos expériences au profit de la collectivité sous forme d'idées à incidence élevée, en travaillant ensemble avec un but noble à l'esprit.



« Cette solution a permis d'aider beaucoup de personnes à se mettre en contact les unes avec les autres pour demander et offrir de l'aide durant la pandémie. Plus important encore, cette solution continuera de servir pour tisser des liens entre voisins et les renforcer. »

**FRANCISCO PECORELLA.**  
Directeur, Consultation

## Influence auprès de nos clients et dans le milieu des affaires

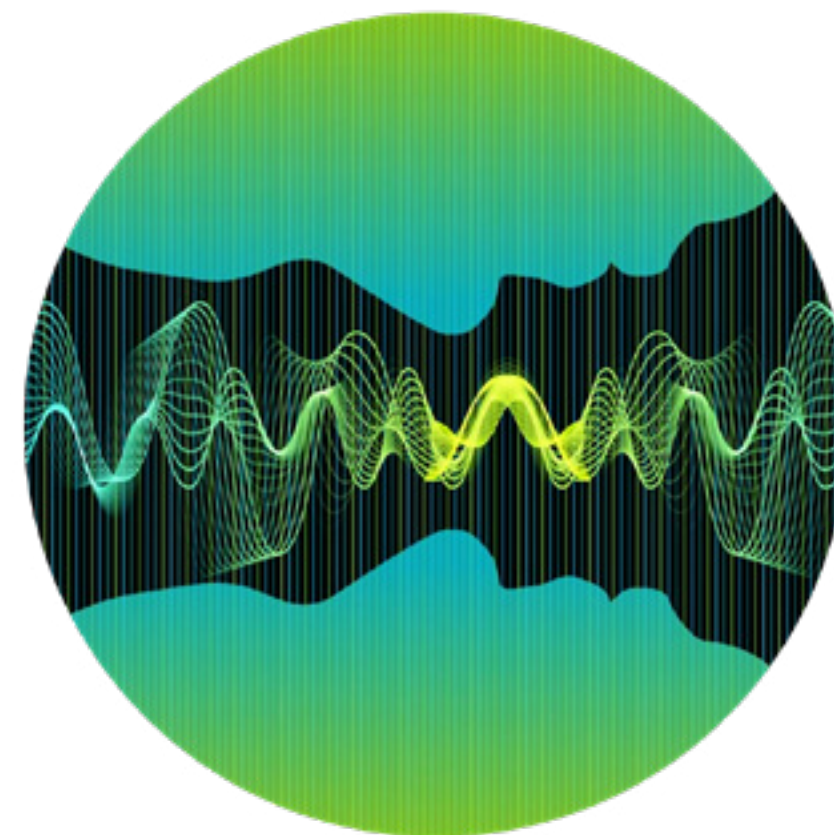
Nous sommes un cabinet offrant des services à des entreprises de diverses tailles, nationales et internationales, publiques et privées, à but lucratif et sans but lucratif. Notre stratégie actuelle est axée sur la spécialisation par secteur, des équipes de travail multidisciplinaires et un service personnalisé qui vise la satisfaction des besoins de nos clients. Au cours des dernières années, nous avons travaillé avec acharnement afin de consolider les relations avec nos clients actuels et d'innover pour en attirer d'autres. Nous sommes fiers d'aider nos clients habituels et potentiels à gérer les imprévus, à prévoir les tendances à court et à long terme et à s'adapter.

La pandémie a fait ressortir l'importance de la confiance pour bâtir une économie solide et une société saine qui fonctionne bien. Pour reconstruire des entreprises, il faut regagner la confiance de toutes les parties intéressées. En ce qui nous concerne, la confiance de nos clients est fondamentale à la continuité de nos activités.

Même avant la crise sanitaire, nous nous sommes engagés à mieux comprendre les besoins et l'expérience de nos clients avec comme objectif d'améliorer tous les jours nos services. Nous sommes conscients du fait que ce qui a marché dans le passé n'assurera pas notre avenir et que chaque expérience amène des possibilités d'apprentissage et d'amélioration.

Par conséquent, en juin 2019, nous avons lancé le programme **Voix du client**, qui permet de compiler de l'information cohérente et fiable tirée de l'expérience de nos clients. Le programme vise à offrir une valeur supérieure à nos clients, à consolider la confiance du client, et à promouvoir l'agilité et l'innovation dans nos services.

En outre, nous aidons nos clients à virtualiser rapidement leurs opérations et à élaborer des plans d'intervention en cas de crise fondés sur le cadre du leadership résilient de l'organisation, en tirant profit du nuage, de l'intelligence artificielle, de la cybernétique et d'autres transformations numériques.



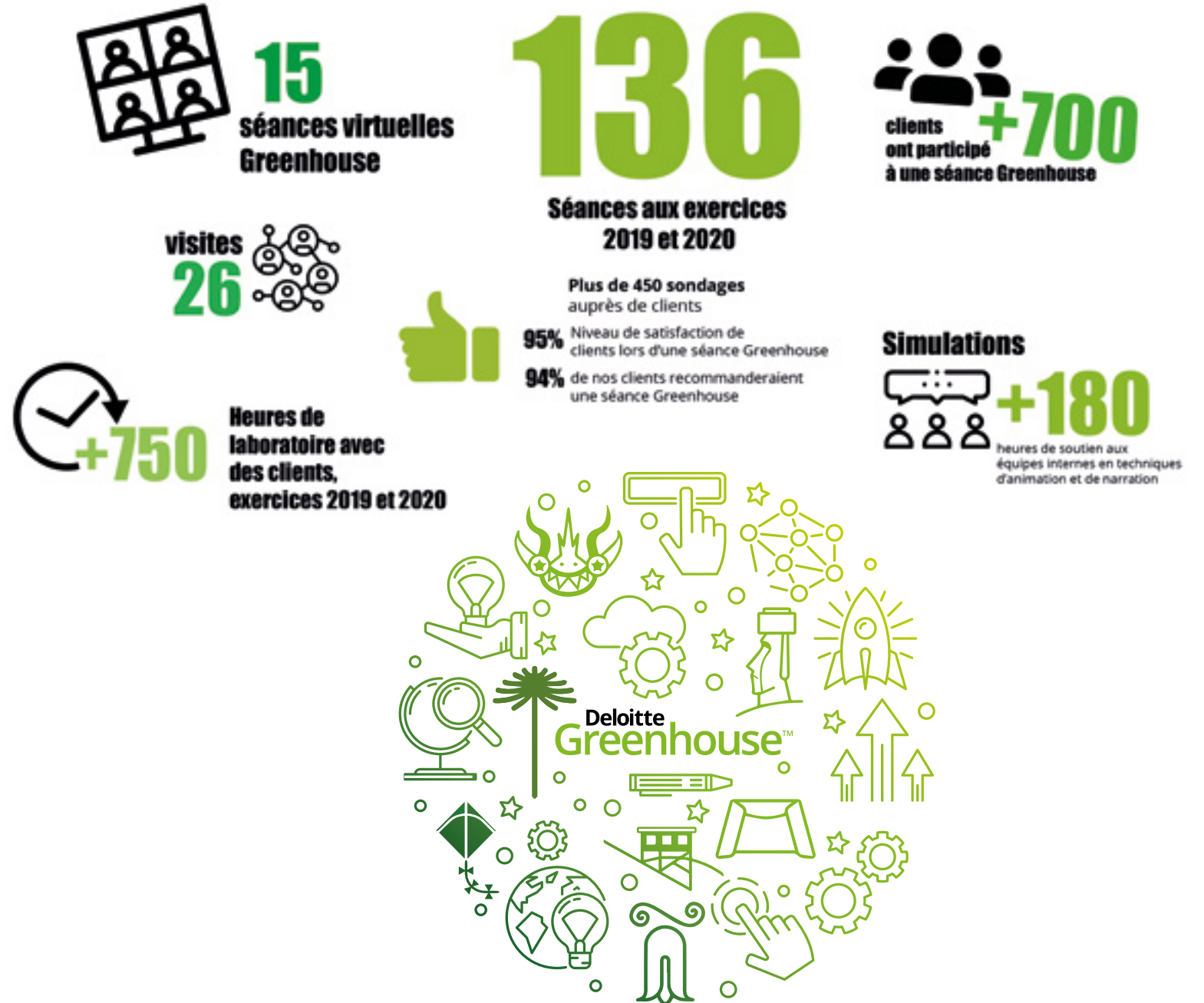
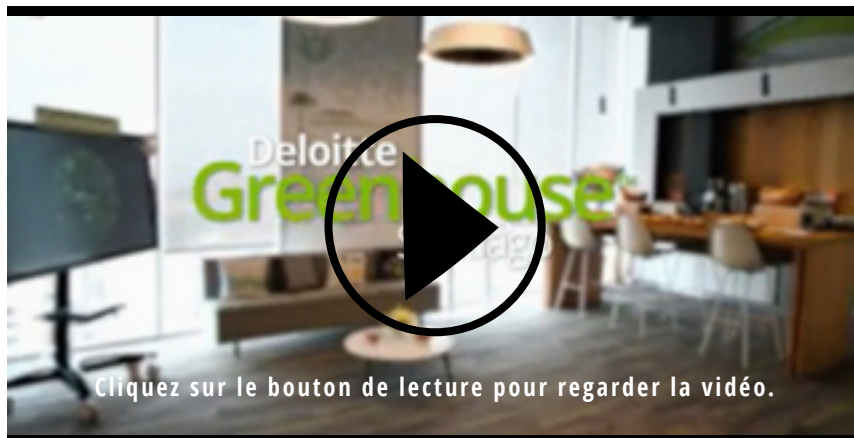
# VOIX DU CLIENT



## EXPÉRIENCE AU CENTRE GREENHOUSE

Depuis trois ans, nous avons un espace où nous pouvons interagir avec nos clients d'une manière différente. Le programme Greenhouse de Deloitte utilise une approche unique sur le marché. Nous appliquons des méthodes éprouvées pour la conception, la planification et l'animation de séances, et avons recours à des technologies exponentielles afin d'inspirer des équipes de leaders à penser d'une autre façon pour résoudre les problèmes qui surviennent dans leurs activités.

Notre but est de diriger des discussions stratégiques afin d'aider nos clients à s'attaquer aux défis liés à l'adaptation au moyen d'une approche soigneusement conçue, fondée sur des méthodes d'innovation, et qui tire profit de toutes les capacités des progrès numériques, de l'analytique avancée des données et de l'intelligence artificielle. De plus, grâce à notre méthodologie La perturbation à dessein, nous aidons les équipes à découvrir des solutions inspirantes pour surmonter leurs plus grandes difficultés et les orientons afin qu'elles prennent des mesures liées à un objectif concret.



## NOUS AVONS À CŒUR LA SÉCURITÉ DE NOS CLIENTS

En décembre 2016, nous avons ouvert le Centre de Cyber Intelligence, un centre de surveillance et d'information qui sert tous les clients de Deloitte en Amérique du Sud par l'entremise d'un réseau mondial unique. Une surveillance des clients est effectuée jour et nuit afin de détecter tout incident lié à la sécurité. L'équipe du Centre emploie de professionnels bilingues qui se répartissent les quarts de travail afin de ne laisser échapper aucun détail et d'offrir un service complet en tout temps.

Le Centre de Cyber Intelligence cherche à détecter les cybermenaces externes dans le web invisible afin d'alerter et de prévenir les clients, et de leur montrer les menaces qui sont présentes dans le cyberspace, ou les incidents qui se produisent ailleurs dans le monde et qui pourraient menacer la sécurité de leur organisation.

En outre, un groupe spécialisé en détection de menaces et en intervention en cas d'incident travaille au centre, ce qui nous permet d'aider nos clients à limiter la survenance d'un incident, à l'analyser et à l'éliminer de façon adéquate.

En conclusion, le Centre de Cyber Intelligence permet à nos clients d'être alertes face aux cybermenaces et de réagir rapidement afin de les éviter et de les éliminer.



Cliquez sur le bouton de lecture pour regarder la vidéo.



## MEILLEURES ENTREPRISES

Depuis 2017, le programme des sociétés les mieux gérées au Chili, que nous avons mis en œuvre de concert avec la banque Santander et l'Université Adolfo Ibáñez, souligne l'excellence d'entreprises privées du Chili pour leurs compétences administratives et leurs meilleures pratiques. Pour ce faire, une évaluation est effectuée en fonction de quatre piliers : Stratégie, Capacité et innovation, Engagement et culture, et Gouvernance et états financiers.

Chaque année, nous invitons nos clients existants et potentiels à s'autoévaluer et à déterminer les besoins en matière de gestion de programmes en vue d'améliorer leur rendement dans les quatre piliers.

### GANADORES 2019



## UNE NOTORIÉTÉ PARTAGÉE SUR LE MARCHÉ

Nous sommes convaincus que les organisations qui travaillent ensemble augmentent beaucoup leurs probabilités de réussite et que les contacts sont plus importants que jamais. C'est pourquoi, durant les exercices 2019 et 2020, nous avons renforcé notre engagement envers la collaboration avec les diverses chambres et associations professionnelles dont nous faisons partie, et avons établi de nouvelles alliances stratégiques avec plusieurs entités en vue d'accroître nos relations et notre positionnement dans le milieu des affaires.



**138 événements**  
présentiels en 2019

Nous avons organisé des séminaires, discussions et ateliers sur diverses mesures fiscales, juridiques, économiques et sociales et en santé publique. De plus, nous avons rédigé des documents d'information, des articles d'opinion et des études sur plusieurs thèmes pouvant aider nos clients dans leur processus décisionnel.

**128 événements**  
présentiels en 2020



### Étude sur la consommation pendant le temps des Fêtes 2019

Cette étude révèle les principales tendances annuelles des consommateurs en matière d'achats de Noël.

### Tendances mondiales en capital humain 2019

Diriger une entreprise sociale : redéfinition axée sur l'humain. Le rapport lance un audacieux appel à l'action : c'est le moment de redéfinir l'organisation plutôt que d'apporter des changements superficiels.

### Tendances mondiales en capital humain 2020

L'entreprise sociale au travail : le paradoxe entre les aspects humains et technologiques au travail. Le pouvoir de l'entreprise sociale réside dans sa capacité

à apporter une touche humaine dans tout ce qu'elle fait, en formant les personnes pour qu'elles travaillent de façon productive avec la technologie dans le but de créer une valeur durable pour elles, pour l'organisation et pour l'ensemble de la société.

### Société numérique : capacités de la technologie 5G, attentes à l'égard de celle-ci et implantation au Chili

Cette étude a été publiée en collaboration avec le ministère du Transport du Chili au moment de l'élaboration du présent document.

### Étude sur les entreprises et les travailleurs pendant la crise de COVID-19

## DELOITTE DANS LES MÉDIAS À L'EXERCICE 2020



**638**  
mentions  
de Deloitte

### Exercice 2019

**188**  
188 publications gérées

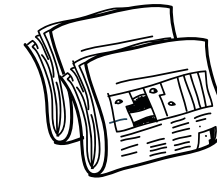
### Exercice 2020

**459**  
459 publications gérées

### PALMARÈS DES 10 SUJETS AYANT BÉNÉFICIÉ DE LA PLUS GRANDE COUVERTURE MÉDIATIQUE À L'EXERCICE 2020 :

1. Consommation
2. Fiscalité
3. Travail
4. Droit
5. Bâle III
6. Sociétés les mieux gérées
7. Capital humain
8. Développement durable
9. Gouvernance
10. Fusions et acquisitions

### TYPES DE MÉDIAS AYANT FAIT MENTION DE DELOITTE À L'EXERCICE 2020



**49%**  
Quotidiens nationaux



**28%**  
Médias en ligne



**6%**  
Télévision (accès libre)



**6%**  
Radios nationales



**5%**  
Télévision par câble



**4%**  
Médias régionaux

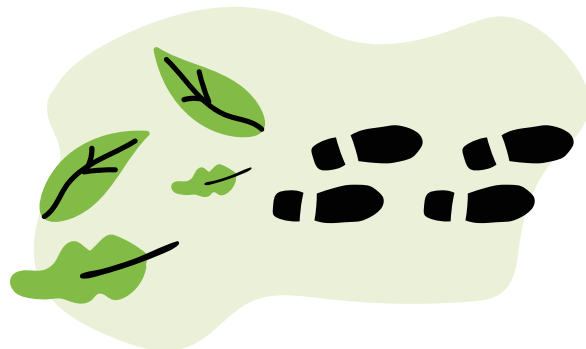


**1%**  
Revue

# Incidence sur l'environnement

Il va sans dire que nous avons tiré beaucoup de leçons de la pandémie de COVID-19, mais aucune n'a été aussi frappante que la manière dont la planète a réagi à la réduction de l'activité humaine. La brève pause de l'ensemble de la société a non seulement suscité un regain d'optimisme, mais a également ouvert de nouvelles voies pour l'action climatique. Depuis, la possibilité de créer un monde plus durable est à notre portée et nous avons tous le devoir d'agir.

Pour Deloitte, l'incidence sur l'environnement a toujours été un sujet important. Nous avons une politique environnementale qui nous permet d'orienter, de promouvoir et d'améliorer notre travail en ayant en tête la protection de l'environnement.



## EMPREINTE CARBONE

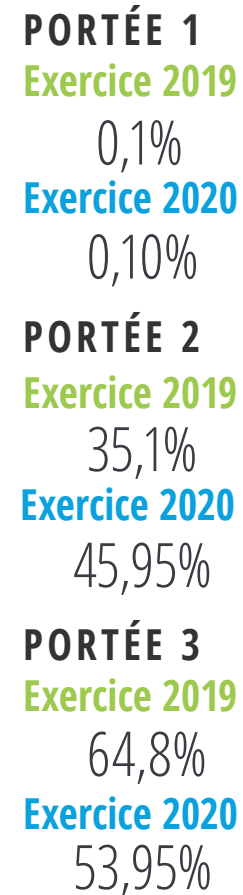
Chaque année, nous mesurons **l'empreinte carbone du Cabinet**. En identifiant et en mesurant les émissions de gaz à effet de serre, nous franchissons la première étape afin de définir et d'orienter les mesures à prendre dans le cadre de la planification de la gestion axée sur le développement durable.

Nos émissions de gaz à effet de serre totalisent **1 712 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> pour l'exercice 2020**, y compris la combustion de dioxyde de carbone dans nos installations, la consommation d'électricité, les séjours en hôtel, les voyages en avion et les déplacements en taxi.

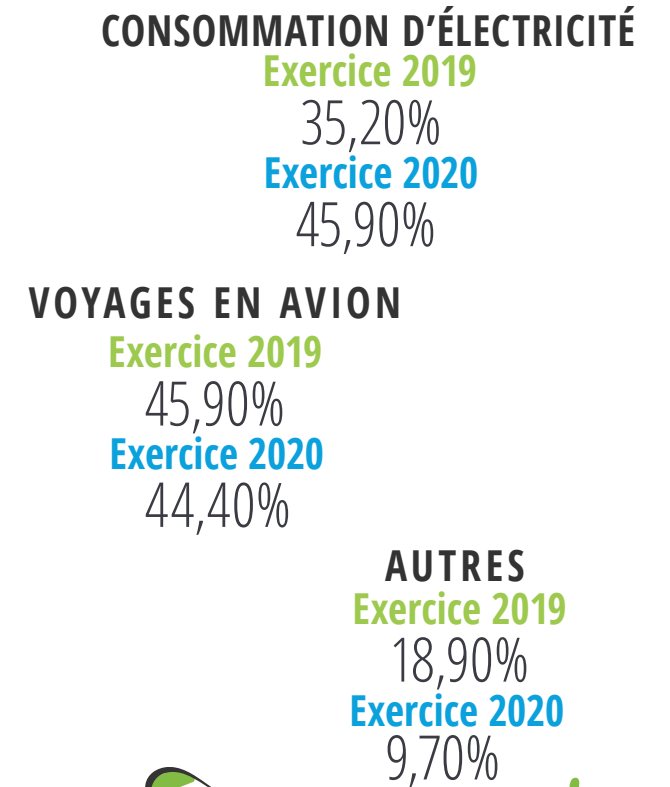


LA DIMINUTION DES ÉMISSIONS DE L'EXERCICE 2019 À L'EXERCICE 2020 EST SURTOUT ATTRIBUABLE À LA RÉDUCTION DES VOYAGES EN RAISON DE LA PANDÉMIE.

## Émissions selon la portée



## Émissions selon l'origine



## ACTION CLIMATIQUE

Ne bâtiment de notre siège social possède la certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), laquelle tient compte des principes de durabilité, de la gestion efficace de l'eau, de l'énergie et de l'impact atmosphérique, des matériaux et des ressources utilisés, de la qualité de l'environnement intérieur, de l'innovation et des procédés liés à la conception.



## GESTION DE RÉSIDUS ET RECYCLAGE

Nous veillons à ce que les déchets domestiques et les matières recyclables soient transportés et éliminés de façon adéquate, par l'entremise d'un fournisseur de gestion des déchets de bout en bout qui atteste que les déchets sont transportés vers des sites d'enfouissement conformément à la décision spéciale no 002690 et les matières recyclables vers les usines de recyclage pertinentes.

DÉCHETS, EXERCICE 2020	TOTAL
Bouteilles en plastique (PET)	690 kg
Aluminium	442 kg
Carton	3,523 kg
Papier	1,630 kg
Verre	3,590 kg
Déchets domestiques	818.280 lts



**PAPIER RECYCLÉ.** Tous les ans, nous donnons du papier à la Fundación San José para la Adopción, une fondation consacrée à l'adoption d'enfants, dans le cadre de la campagne Bota por mi Vida. Ce papier est transformé en couches et en biberons pour les enfants de la fondation.

En **Exercice 2019**  
en dons  
**18.270 kilos**

En **Exercice 2020**  
en dons  
**11.900 kilos**

## UN AVENIR DURABLE

À compter de l'exercice 2021, nous envisagerons de nouvelles façons afin d'avoir une incidence encore plus grande en matière environnementale. En travaillant de pair avec des clients, des alliés stratégiques, des ONG et des groupes sectoriels, nous espérons accroître la demande de produits et de services écoresponsables, éliminer les obstacles à l'adoption du changement et créer des solutions climatiques innovatrices.

## WorldClimate

Par l'entremise de **WorldClimate**, la stratégie climatique renouvelée de Deloitte, nous viserons à accroître la sensibilisation, au sein de notre organisation et auprès de ceux sur qui nous avons une influence, à l'égard des choix personnels et des comportements qui font augmenter les émissions de gaz à effet de serre.

Nous sommes conscients que le changement commence par nous et que nous devons montrer l'exemple en nous fixant des objectifs ambitieux et en les atteignant, notamment l'objectif **d'émissions nulles d'ici 2030 et celui de mener nos activités de façon écologique** grâce à des politiques actualisées et à un plan de gestion de l'environnement qui tient compte des meilleures pratiques internes.

À mesure que nous-mêmes changeons, nous nous efforçons de changer le monde et d'être une source d'inspiration pour nos professionnels, nos clients et la collectivité afin qu'ils adoptent des mesures écologiques sur le plan individuel et collectif, tout en positionnant Deloitte comme expert et chef de file de la prestation de services professionnels liés au développement durable et au changement climatique.







« Deloitte a traversé cette crise sanitaire provoquée par la pandémie de COVID-19 de pair avec ses clients. Nous avons constaté que les responsables de la gouvernance des organisations ont, malgré la crise, maintenu leur engagement envers le développement durable et affiché des progrès considérables dans le domaine au cours du dernier exercice.

« Avant la pandémie, nous étions dans un monde qui avançait de façon progressive en matière de développement durable en incorporant des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans les organisations et l'évaluation des risques associés au changement climatique.

« En décembre 2019 a eu lieu la Conférence des Parties (COP25), dont le principal objectif était de stabiliser les concentrations de gaz à effet de serre. Bon nombre de pays y ont établi leur plan de décarbonisation pour les 30 prochaines années.

« Nous avons vu de près comment cet engagement a été respecté au sein des organisations à l'échelle locale, régionale et internationale. Devant ce nouveau scénario de réactivation, il existe de nouveaux défis que nous devons aborder en priorité, dont celui de faire progresser le programme de développement durable, soit en élaborant une feuille de route permettant d'entreprendre plusieurs activités liées à cette réactivation qui, à leur tour, permettront aux organisations de consolider leurs activités dans ce domaine, ou en cernant les risques et les occasions qui ont trait aux répercussions du changement climatique et en adoptant des normes offertes sur le marché en vue d'une transition efficace vers la durabilité.

« La collaboration entre les organisations représente un autre défi énorme. Il faut communiquer les bonnes pratiques, contribuer à l'élaboration de normes et collaborer avec les organismes réglementaires, qui ont permis à toutes les parties intéressées d'élaborer ensemble une feuille de route.

« À cet égard, nous avons aidé nos clients à déterminer leur parcours, en tenant compte de leurs besoins et en adaptant nos services afin de leur offrir un accompagnement personnalisé leur permettant d'avancer de façon sécuritaire et constante dans le domaine du développement durable. »

**DAVID FALCÓN.**

Directeur

Développement Durable  
et Changement Climatique



## Conclusion

Notre parcours jusqu'ici reflète notre engagement envers les gens, la collectivité, nos clients et l'environnement. Au fil des ans, nous avons suivi un chemin marqué par des buts et des objectifs formels afin de bâtir un meilleur avenir pour le Chili. Nous savons toutefois qu'il reste beaucoup à faire.

Guidés par notre raison d'être qui consiste à avoir une **influence marquante**, nous croyons que le moment est venu d'innover et de collaborer pour trouver des solutions aux grands défis du monde en générant de la valeur à partager avec tous nos groupes d'intérêt.

Notre ambition de préparer les prochaines générations pour qu'elles réussissent dans une économie qui change rapidement garantira que tous les Chiliens peuvent, par leurs compétences et leur formation et par l'accès à des occasions, contribuer à la prospérité durable du pays au profit des générations futures.

La COVID-19 nous a fait prendre conscience que le monde a indéniablement changé de façon radicale et que les choses ne seront plus jamais comme avant. Nous sommes face à une transformation, à une occasion de s'accorder un moment de réflexion et d'en profiter pour se réinventer. La nouvelle normalité représente un défi que nous relèverons ensemble grâce à nos connaissances, à nos expériences et à nos technologies.



## Personnes-ressources



**VICTORIA VILLAGRÁN**

Conseillère principale  
Responsabilité d'entreprise et développement durable  
[vvillagran@deloitte.com](mailto:vvillagran@deloitte.com)



**ARTURO PLATT**

Associé leader  
Responsabilité d'entreprise et développement durable  
[aplatt@deloitte.com](mailto:aplatt@deloitte.com)



[www.deloitte.cl](http://www.deloitte.cl)

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 de nombreux 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. Pour en apprendre davantage sur la façon dont les quelque 264 000 professionnels de Deloitte ont une influence marquante – y compris les 9 400 professionnels au Canada – veuillez nous suivre sur LinkedIn, Twitter ou Facebook.

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 obtenir une description détaillée de la structure juridique de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses sociétés membres, voir [www.deloitte.com/ca/apropos](http://www.deloitte.com/ca/apropos).

© 2020 Deloitte. Tous droits réservés.

#### **Siège social**

Rosario Norte 407  
Las Condes  
Santiago  
Chili  
Téléphone : +56 227 297 000  
Télécopieur : +56 223 749 177  
[deloittechile@deloitte.com](mailto:deloittechile@deloitte.com)

#### **Régions**

Av. Grecia 860  
Piso 3  
Antofagasta  
Chili  
Téléphone : +56 552 449 660  
Télécopieur : +56 552 449 662  
[antofagasta@deloitte.com](mailto:antofagasta@deloitte.com)

Alvares 646  
Oficina 906  
Viña del Mar  
Chili  
Téléphone : +56 322 882 026  
Télécopieur : +56 322 975 625  
[vregionchile@deloitte.com](mailto:vregionchile@deloitte.com)

Chacabuco 485  
Piso 7  
Concepción  
Chili  
Téléphone : +56 412 914 055  
Télécopieur : +56 412 914 066  
[concepcionchile@deloitte.com](mailto:concepcionchile@deloitte.com)

Quillota 175  
Oficina 1107  
Puerto Montt  
Chili  
Téléphone : +56 652 268 600  
Télécopieur : +56 652 288 600  
[puertomontt@deloitte.com](mailto:puertomontt@deloitte.com)