



Canadian
human rights
commission

Commission
canadienne des
droits de la personne



Gérer l'incidence des perceptions

Atelier sur l'éthique de l'EPAC/APEC – 28 mai 2014

Ian Fine
Secrétaire général
Commission canadienne des droits
de la personne

Canada

Bien faire les choses

- Un leadership axé sur l'éthique est essentiel au sein de la fonction publique d'aujourd'hui.
- Les milieux de travail non éthiques ou abusifs ne sont pas tolérés.
- L'incidence des rapports des médias ne peut pas être minimisée.
- Il faut prendre des mesures efficaces rapidement.



Canadian
human rights
commission

Commission
canadienne des
droits de la personne

Sondage – Incidence des perceptions

- *The Economist* – Publication d'un livre blanc sur un sondage mondial effectué auprès de 269 cadres supérieurs responsables de la gestion des risques
- Priorité n° 1 cernée : risque lié à l'atteinte de la réputation
- Conclusion : « Une atteinte grave à la réputation peut survenir simplement en raison de la perception d'échec, même si ces perceptions ne sont pas fondées. »



3

Réputation

- Il peut s'agir d'une différence entre ce que fait l'organisation et la façon dont sont perçues ses actions. La situation peut être hors de votre contrôle.
- Les perceptions du public et l'atteinte à la réputation d'une organisation ont une incidence à tous les niveaux.
- Les réputations sont aussi vulnérables aux perceptions d'un mauvais leadership que le mauvais leadership en soi.



4

Incidence sur la fonction publique

- À la différence du secteur privé, une réputation entachée ne mène pas immédiatement à une perte de profits.
- Organisations publiques : Perte des compétences essentielles par l'intermédiaire de la perte de personnel
- Perte de productivité, moral bas, absentéisme et roulement

5



Reconstituer une réputation entachée

- Une bonne communication est cruciale pour se protéger contre toute atteinte à la réputation (et restaurer cette dernière le cas échéant).

Les entreprises qui ont une stratégie de communication qui leur permet d'intervenir rapidement et efficacement aux « mauvaises nouvelles » (et qui permet aussi de gérer les problèmes rapidement et ouvertement) arrivent souvent à améliorer leur réputation. Les entreprises qui n'en ont pas sont durement touchées, et dans certains cas, les dommages sont irréparables. *Livre blanc de l'Economist Intelligence Unit*



6