



Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public CIBC 2013

Télécharger tout le rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public

Version complète en format PDF (4 Mo)




Message du président et chef de la direction

L'importance réelle d'une entreprise se mesure à l'héritage qu'elle laisse aux générations futures. L'héritage que veut faire fructifier la Banque CIBC depuis sa constitution, il y a près de 150 ans, repose sur les engagements qu'elle a pris envers ses clients, ses employés, ses collectivités et ses autres parties intéressées.

[Pour en savoir plus](#)

À propos du présent rapport



Le Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public de la Banque CIBC donne un aperçu des engagements sur les plans social, économique, environnemental et de la gouvernance que la Banque CIBC prend envers les collectivités où elle exerce ses activités.

[Pour en savoir plus](#)



Grille de pointage équilibrée

Notre grille de pointage équilibrée évalue nos progrès en fonction de mesures financières et non financières.

[Pour en savoir plus](#)

Énoncé de responsabilité envers le public



Les faits saillants de nos contributions à l'économie et à la société canadiennes dans des catégories précises sont requis par les exigences de la *Loi sur les banques*.

[Pour en savoir plus](#)



La Banque CIBC est reconnue par divers organismes pour son leadership dans le secteur bancaire, son engagement communautaire, sa gouvernance et son rendement durable, les initiatives de ses employés et bien d'autres réalisations.

[Pour en savoir plus](#)



Responsabilité de l'entreprise à la Banque CIBC

Notre engagement envers la responsabilité de l'entreprise découle de notre vision, de notre mission et de nos valeurs, et s'intègre à nos activités et pratiques d'affaires.

Nous reconnaissons que le succès et la viabilité à long terme de notre entreprise reposent sur la confiance que nous témoignent nos clients et les parties intéressées.



La Banque CIBC continue de rendre compte de sa responsabilité d'entreprise sur les plans économique, environnemental, social et de la gouvernance (EESG). Nous continuons de viser à :

- offrir des services bancaires accessibles et abordables aux Canadiens;
- promouvoir les objectifs de la PME;
- créer un milieu de travail où tous les employés peuvent exceller;
- apporter vraiment davantage à nos collectivités;
- protéger notre environnement.

Aperçu	1
Responsabilité de l'entreprise à la Banque CIBC	2
Message du président et chef de la direction.....	3
Grille de pointage équilibrée	5
Notre engagement.....	7
À propos du présent rapport.....	8
Responsabilisation de la direction à l'égard de la durabilité et de la responsabilité	9
Engagement des parties intéressées	10
Reconnaissance et prix.....	13
Pour nous joindre.....	17
Économie	18
Contribution économique.....	19
Solutions pour nos clients	20
Impôts et taxes au Canada.....	32
Chaîne d'approvisionnement	33
Contributions civiques et politiques.....	34
Responsabilité environnementale	35
Investissement social	44
Investissement communautaire	45
Nos employés	55
Pratiques de gouvernance	70
Énoncé de responsabilité envers le public	79

Message du président et chef de la direction

Gerald T. McCaughey



L'importance réelle d'une entreprise se mesure à l'héritage qu'elle laisse aux générations futures. L'héritage que veut faire fructifier la Banque CIBC depuis sa constitution, il y a près de 150 ans, repose sur les engagements qu'elle a pris envers ses clients, ses employés, ses collectivités et ses autres parties intéressées. Notre Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public 2013 résume notre engagement envers nos parties intéressées et met en évidence nos activités en vue d'améliorer nos résultats sur les plans économique, environnemental, social et de la gouvernance.

À la Banque CIBC, nous gérons l'entreprise et la positionnons dans une optique à long terme. Notre engagement à l'égard de la durabilité exprime notre volonté d'être une entreprise socialement responsable et d'aider nos parties intéressées à réussir. Cet engagement fait partie intégrante de nos processus de planification stratégique et de prise de décision.

Notre stratégie axée sur les clients crée de la valeur pour toutes nos parties intéressées. Nous savons que pour réussir à long terme, il est primordial de bien servir nos clients et de répondre à leurs besoins financiers en évolution. C'est pourquoi nos objectifs d'entreprise portent principalement sur l'établissement de relations solides et durables avec les clients, la croissance stratégique de nos activités dans les secteurs où nous avons des capacités concurrentielles ou pouvons en acquérir, l'exploitation dans un environnement de saine gestion du risque et la production de revenus constants et durables pour nos actionnaires.

Nous manifestons notre responsabilité environnementale au moyen d'initiatives continues visant à réduire l'incidence de nos activités sur l'environnement, à promouvoir des pratiques de responsabilité environnementale et à appuyer des organisations environnementales harmonisées stratégiquement.

Nous reconnaissons que la réussite de notre entreprise dépend directement des efforts que déploient chaque jour nos quelque 43 000 employés pour le compte de nos clients et nos collectivités. Grâce à leurs dons en temps et en argent, nos employés nous ont aidés à apporter vraiment davantage à nos collectivités. La Banque CIBC a investi plus de 41 millions de dollars l'an passé à l'appui de nombreux organismes de bienfaisance partout au Canada. De plus, les employés et la Banque ont versé 27 millions de dollars pour l'édition 2013 de la Course à la vie CIBC de la Fondation canadienne du cancer du sein, donné une somme record de 11,1 millions de dollars à la campagne Centraide 2012 et amassé un montant record de 4,5 millions de dollars pour la Journée du miracle CIBC 2012 au profit d'organismes d'aide à l'enfance.

Nous manifestons notre responsabilité environnementale au moyen d'initiatives continues visant à réduire l'incidence de nos activités sur l'environnement, à promouvoir des pratiques de responsabilité environnementale et à appuyer des organisations environnementales harmonisées stratégiquement. Nous continuons de croire qu'une bonne gouvernance est le fondement essentiel de la création d'une valeur durable pour les actionnaires. Il s'agit donc de bien faire et d'agir avec intégrité en tout temps. Nos valeurs de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation nous guident dans cet engagement.

Nous mesurons nos progrès par rapport aux indices internationaux d'évaluation des efforts de responsabilité des entreprises. Ces indices comprennent entre autres les indices Dow Jones Sustainability, FTSE4Good et Jantzi Social. Nous sommes fiers de faire partie de chacun de ces indices depuis de nombreuses années.

Message du président et chef de la direction

En outre, plusieurs organismes tiers ayant évalué la performance de la Banque CIBC dans un vaste éventail de catégories en 2013 lui ont décerné des marques de distinction. Voici quelques-unes de ces mentions :

- La banque la plus solide en Amérique du Nord et la troisième au monde, selon le magazine *Bloomberg Markets*.
- Parmi les 10 banques les plus sûres au monde en Amérique du Nord, selon le magazine *Global Finance*.
- L'un des meilleurs milieux de travail au Canada, selon le Great Place to Work Institute.
- L'un des meilleurs employeurs selon la rédaction de *Canada's Top 100 Employers*, l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada et l'un des meilleurs employeurs pour les néo-Canadiens, selon Mediacorp Canada Inc.



Nous sommes fiers des contributions de la Banque CIBC au dynamisme économique et social de nos collectivités. Nous avons réalisé des progrès considérables à l'égard de notre plan stratégique en 2013, et obtenu de solides résultats et un bon rendement. Forts de notre stratégie et de nos engagements à l'égard de la durabilité des services bancaires et envers nos parties intéressées, nous savons, malgré les défis à prévoir en 2014 à cause de l'incertitude actuelle à l'échelle mondiale, que la Banque CIBC est en bonne position et qu'elle constitue un héritage solide pour les années à venir.

Le président et chef de la direction,

Gerald T. McCaughey

Pour fournir des commentaires sur le présent rapport, [cliquez ici](#).



Grille de pointage équilibrée

Rendement financier

Nos principales mesures de rendement¹

Résultats de 2013

Croissance du résultat par action (RPA) ajusté²

**8,78 \$, soit une hausse de 9 %
par rapport à 2012**

Rendement des capitaux propres applicables aux
porteurs d'actions ordinaires (RCP) ajusté²

22,3 %

Solidité des fonds propres

Ratio des fonds propres de première catégorie sous forme d'actions ordinaires selon Bâle III

9,4 %

Composition des activités

Activités de détail / de gros d'après le capital économique^{2 3}

77 % / 23 %

Risque

Coefficient des pertes sur créances⁴

44 pb

Productivité

Coefficient d'efficacité ajusté²

56,2 %

Ratio de versement de dividendes ajusté²

43,2 %

Rendement total pour les actionnaires

Période de cinq exercices close le 31 octobre 2013

**CIBC – 109,3 %
Indice – 99,0 %**

1 Pour de plus amples renseignements sur nos principales mesures de rendement, se reporter à la section « Vue d'ensemble » du Rapport de gestion.

2 Pour plus de précisions, voir la section « Mesures non conformes aux PCGR ».

3 Les activités de détail comprennent les Services bancaires de détail et Services bancaires aux entreprises, la Gestion des avoirs et les Services bancaires internationaux.

4 À l'avenir, nous viserons un coefficient de pertes sur créances inférieur à 60 points de base.

Grille de pointage équilibrée

Performance non financière

Nos objectifs

Réalisations de 2013

Clients

Aider nos clients à réaliser ce qui compte pour eux

- Nous sommes restés à l'avant-garde des solutions de paiement grâce au lancement de notre nouveau programme de cartes de crédit Aventura CIBC amélioré.
- Nous sommes la première grande banque canadienne à offrir une application de gestion de trésorerie mobile pour téléphones intelligents iPhone^{MC} et BlackBerry^{MC}.
- Nous avons éliminé les frais de compte annuels pour tous les REEE autogérés de Pro-Investisseurs CIBC.
- Nous avons lancé un nouveau Centre de fonds cotés en bourse et un centre de recherche amélioré pour les investisseurs autonomes.
- Avery Shenfeld, économiste en chef de la CIBC, a été nommé meilleur prévisionniste de l'économie canadienne au cours des deux dernières années par le magazine *Bloomberg Markets*.

Employés

Créer un milieu de travail où tous les employés peuvent exceller

- Nous avons maintenu un solide indice d'engagement des employés lors de notre sondage annuel auprès des employés.
- Nous avons été reconnus l'un des 100 meilleurs employeurs et l'un des meilleurs lieux de travail au Canada.
- Nous avons été choisis l'un des meilleurs employeurs pour les néo-Canadiens pour une sixième année consécutive.
- Nous nous sommes classés parmi les meilleurs employeurs du Canada pour la diversité pour une troisième année de suite.
- Nous avons investi plus de 69 M\$ dans la formation et le perfectionnement de nos employés.

Collectivités

Apporter vraiment davantage à nos collectivités

- Nous avons investi plus de 41 M\$ afin de soutenir des organismes communautaires dans tout le Canada.
- À l'occasion de la Course à la vie CIBC de la Fondation canadienne du cancer du sein 2013, l'équipe CIBC, composée de 15 000 employés de la CIBC et de leur famille, a recueilli plus de 3 M\$ sur le total de 27 M\$ amassés dans 66 collectivités.
- En décembre 2012, nous avons recueilli une somme record de 4,5 M\$ lors de la Journée du miracle CIBC pour appuyer plus de 450 organismes d'aide à l'enfance tout au long de 2013.
- Nous avons mobilisé un total inégalé de 11,1 M\$ pour la campagne Centraide 2012.
- Nous avons tenu le premier Forum jeunesse CIBC sur la réussite aux études pour célébrer le 15^e anniversaire de notre Programme Bourse d'études VisionJeunesse CIBC.

Environnement

Faire preuve de responsabilité environnementale dans toutes nos activités

- Nous avons augmenté l'utilisation de papier certifié par le Forest Stewardship Council (FSC) à plus de 97 %.
- Au cours des trois dernières années, nous avons participé au financement ou été syndicaire chef de file ou co-syndicaire chef de file du financement de projets de production d'énergie renouvelable, axés notamment sur l'hydroélectricité, l'énergie éolienne, l'énergie solaire, la géothermie, la biomasse et le biogaz, totalisant plus de 6 G\$.
- Nous avons continué d'investir dans des initiatives d'efficacité énergétique, dont l'éclairage DEL dans les enseignes de plus de 50 centres bancaires.

Gouvernance

Être un chef de file des pratiques de gouvernance

- Pour la deuxième année d'affilée, la Banque CIBC a été nommée la banque la plus solide au Canada et en Amérique du Nord et la troisième au monde par le magazine *Bloomberg Markets*.
- La Banque CIBC s'est classée parmi les 10 banques les plus sûres du monde en Amérique du Nord du palmarès du magazine *Global Finance*.

Notre engagement



Qui nous sommes

La Banque CIBC est une institution financière mondiale de premier rang établie au Canada dont la capitalisation boursière s'élève à 35,4 milliards de dollars et le ratio des fonds propres de première catégorie attribuables aux actionnaires ordinaires aux termes de l'accord de Bâle III, à 9,4 %. Elle offre, par l'intermédiaire de ses trois principales unités d'exploitation – Services bancaires de détail et Services bancaires aux entreprises, Gestion des avoirs, et Services bancaires de gros – une gamme complète de produits et services financiers à 11 millions de particuliers, de PME, de grandes entreprises, d'entreprises clientes et d'institutions clientes au Canada et partout dans le monde. Nos quelque 43 000 employés sont engagés à aider nos clients à réaliser ce qui compte pour eux, à générer des revenus constants et durables pour nos actionnaires et à redonner aux collectivités.

9,4%

Ordinaires aux termes de l'accord de Bâle III

**Plus de
43 000**

employés sont engagés à aider nos clients à réaliser ce qui compte pour eux

Stratégie

Nous aspirons à être la principale banque de nos clients. Notre stratégie axée sur les clients crée de la valeur pour toutes nos parties intéressées. Voici nos quatre objectifs :

1. L'établissement de relations solides et durables avec la clientèle.
2. La croissance stratégique dans les secteurs où nous avons des capacités concurrentielles ou pouvons en acquérir.
3. La saine gestion du risque.
4. La génération de revenus constants et durables.

Pour réaliser ces objectifs, nous renforçons davantage nos activités au Canada et nous prenons de l'expansion dans les principaux centres mondiaux afin de servir nos clients.

Vision, mission et valeurs

La vision de la Banque CIBC est d'être le chef de file des relations avec la clientèle.

Notre mission consiste à respecter les engagements que nous avons formulés envers toutes les parties intéressées :

- Aider nos clients à réaliser ce qui compte pour eux.
- Créer un milieu de travail où tous les employés peuvent exceller.
- Apporter vraiment davantage à nos collectivités.
- Générer un rendement total solide pour nos actionnaires.

Notre vision et notre mission s'inspirent d'une culture organisationnelle fondée sur nos valeurs fondamentales de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation.

À propos du présent rapport

Le Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public de la Banque CIBC donne un aperçu des engagements sur les plans social, économique, environnemental et de la gouvernance que la Banque CIBC prend envers les collectivités où elle exerce ses activités.



Notre rapport applique les lignes directrices G3 de la Global Reporting Initiative (GRI). Le **tableau de la GRI** présente un sommaire des indicateurs qui se trouvent dans le présent rapport. Il complète l'information opérationnelle et financière présentée dans le Rapport annuel CIBC et la Circulaire de sollicitation de procurations par la direction. D'autres renseignements concernant la Banque CIBC et ses activités peuvent également être obtenus à l'adresse www.cibc.com/francais.

Portée, rapports précédents et période considérée

Dans le présent document, nous faisons rapport de nos activités au Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2013. Chaque année, nous rendons compte de notre responsabilité d'entreprise et la version précédente de notre Énoncé de responsabilité envers le public figurait dans le Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public 2012.

Tous les redressements importants et toutes les modifications notables en regard du rapport précédent sont décrits dans les notes explicatives des données sur le rendement.

Parties intéressées

Le présent rapport est publié à l'intention d'un large éventail de parties intéressées, notamment les clients, les employés, les investisseurs, les fournisseurs, les gouvernements, les organismes de réglementation, les organisations non gouvernementales et les partenaires communautaires. L'engagement de la Banque CIBC envers ses parties intéressées est permanent.

Devises et unités de mesure

Tous les montants sont en dollars canadiens à moins d'indication contraire. Les unités de mesure sont présentées selon le système métrique, à moins d'indication contraire.

Normes et assurance

Le présent rapport a été rédigé selon les lignes directrices G3 de la Global Reporting Initiative (GRI), qui comprennent le Supplément sur le secteur des services financiers. L'Énoncé de responsabilité envers le public de la Banque CIBC est inclus dans ce rapport et satisfait aux exigences de la Loi sur les banques du Canada. Le contenu du rapport a été examiné par des spécialistes internes ainsi que par les groupes Affaires juridiques et Communications et affaires publiques. Des documents à l'appui ont été fournis pour la confirmation de certains renseignements, faits et chiffres.

Questions importantes

Les questions importantes sont celles qui peuvent influencer considérablement sur nos résultats en raison de facteurs économiques, environnementaux ou sociaux ou de facteurs liés à la gouvernance. Ce sont aussi des questions qui importent aux parties intéressées et qui pourraient influencer sensiblement leurs décisions à l'égard de la Banque CIBC et leur évaluation de celle-ci. Le présent rapport traite des questions importantes pour la Banque CIBC et pertinentes pour ses parties intéressées.

Responsabilisation de la direction à l'égard de la durabilité et de la responsabilité

La durabilité des services bancaires exige que l'entreprise soit gérée et positionnée dans une optique à long terme. Cette perspective fait partie intégrante du processus de prise de décision du conseil d'administration. Le conseil d'administration supervise le cadre de gouvernance de la Banque CIBC. Deux comités du conseil, le Comité de gouvernance (CG) et le Comité de gestion du risque (CGR), assument une responsabilisation explicite liée à la surveillance de la responsabilité d'entreprise de la Banque CIBC.

Dans le contexte de son mandat sur les risques de réputation, le CG examine les politiques et procédures afin d'évaluer les efforts que déploie la Banque CIBC pour exercer ses activités de manière éthique et socialement responsable. Le CGR examine et approuve les politiques et procédures établies par la direction afin de déterminer et de contrôler efficacement les risques juridiques et de réputation associés aux opérations de la Banque CIBC.

L'Équipe de la haute direction CIBC doit rendre compte des progrès de notre programme et le premier vice-président, Gestion du risque d'entreprise et du risque opérationnel surveille les questions environnementales.

La rémunération des membres du conseil d'administration et de la haute direction est liée à la performance de l'entreprise sur les plans économique, environnemental, social et de la gouvernance (EESG). De plus, chaque année, tous les employés de la Banque CIBC doivent confirmer qu'ils connaissent et observent les principes relatifs au comportement éthique et à l'engagement envers nos valeurs de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation énoncés dans le Code de conduite CIBC.

Gestion de nos responsabilités environnementales

Le Groupe de gestion du risque environnemental, de la division Gestion du risque d'entreprise et du risque opérationnel, exerce les fonctions de leadership, de gestion et de surveillance pour les questions touchant à l'environnement. Notre programme s'appuie sur la norme ISO 14001 relative aux systèmes de gestion de l'environnement.

Nos priorités

Nos priorités correspondent à notre mission, à notre vision et à nos valeurs fondamentales.

Économie	Clients	Environnement	Employés	Collectivités
<ul style="list-style-type: none"> Investir dans nos activités, nos clients, nos employés et nos collectivités pour procurer des revenus constants et durables à nos actionnaires <p>Pour en savoir plus</p>	<p>Services bancaires de détail et Services bancaires aux entreprises</p> <ul style="list-style-type: none"> Approfondir nos relations avec les clients Améliorer notre potentiel de vente et de service Attirer et fidéliser des clients <p>Gestion des avoirs</p> <ul style="list-style-type: none"> Attirer des clients et resserrer nos relations avec la clientèle Trouver de nouvelles sources d'actifs canadiens Chercher des occasions d'acquisition et d'investissement <p>Services bancaires de gros</p> <ul style="list-style-type: none"> Ajouter le plus de valeur possible pour nos clients au Canada Offrir des services à notre clientèle prioritaire à l'étranger Déterminer et exporter nos compétences de base <p>Pour en savoir plus</p>	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser efficacement le papier et recycler Économiser l'énergie Veiller à un approvisionnement responsable Prêter et investir de façon responsable <p>Pour en savoir plus</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mobiliser les employés Assurer la formation et le perfectionnement Se doter d'un effectif diversifié en se fixant des objectifs et en élaborant des plans pour les atteindre Offrir un milieu de travail sain et sécuritaire <p>Pour en savoir plus</p>	<ul style="list-style-type: none"> Appuyer les organismes de bienfaisance et sans but lucratif au Canada Axer notre programme d'investissement communautaire sur les besoins réels des collectivités Permettre à nos employés d'apporter une contribution Comprendre et évaluer l'incidence de notre contribution aux collectivités Atteindre ou dépasser le point de référence de 1 % des dons d'entreprise, établi par Imagine Canada <p>Pour en savoir plus</p>

Engagement des parties intéressées

L'engagement des parties intéressées est essentiel à l'exercice de nos fonctions.

Nous employons diverses méthodes pour resserrer les relations avec les parties intéressées, recueillir leurs commentaires et évaluer leurs perceptions afin de nous assurer que nous répondons continuellement à leurs besoins et attentes, puis nous appuyons sur ces commentaires pour modifier la façon dont nous menons nos activités et, au besoin, la façon dont les initiatives des parties intéressées se répercutent sur la Banque CIBC.

En 2013, nos clients, nos employés, nos actionnaires et investisseurs, nos fournisseurs, des gouvernements et organismes de réglementation, des organisations non gouvernementales (ONG) et groupes d'intérêt, et des partenaires communautaires nous ont appuyés sur un certain nombre d'enjeux importants.

Parties intéressées	Orientation	Processus d'engagement	Principaux résultats en 2013
Clients	<ul style="list-style-type: none"> • Expérience client • Services bancaires accessibles • Services bancaires abordables • Nouveaux arrivants • Propriétaires de PME 	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage Ipsos sur l'indice de service à la clientèle (ISC) • Sondage CIBC sur l'expérience client • Sondages sur l'expérience en centre bancaire de la Banque CIBC • Sondages des Services bancaires CIBC en direct et des Services bancaires aux entreprises CIBC • Résolution locale de problèmes en centre bancaire et par l'intermédiaire des Services bancaires téléphoniques, du Service à la clientèle CIBC et de l'ombudsman de la Banque CIBC 	<ul style="list-style-type: none"> • Amélioration des cotes liées à l'expérience client pour tous les canaux et tous les segments de clientèle • Réduction des principales sources d'irritation de la clientèle, telles les retenues de fonds • Amélioration des cotes de résolutions de problèmes • Investissement dans notre réseau de centres bancaires et innovations continues dans les services bancaires et de paiements mobiles
Employés	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilisation des employés • Diversité • Fierté des employés • Apprentissage, perfectionnement et possibilités d'avancement • Possibilité pour les employés de contribuer à leur collectivité 	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage auprès des employés • Discussions individuelles avec les employés à propos de l'évaluation du rendement et du perfectionnement professionnel • Séances de discussion ouverte • Intranet – CIBC aujourd'hui – comptes rendus périodiques sur la stratégie et les priorités, et commentaires des employés sur les messages • Programmes de formation • Programmes de reconnaissance • Programme de bénévolat de la Banque CIBC afin de reconnaître les efforts personnels de bénévolat des employés 	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue de la deuxième Journée annuelle de reconnaissance des employés à l'échelle de la Banque CIBC • Maintien d'un excellent indice d'engagement des employés et du degré de fierté des employés • Maintien de forts indices de gestion du personnel et d'apprentissage et de perfectionnement. • Investissement de plus de 69 millions de dollars dans la formation et le perfectionnement • Contribution des employés à leur collectivité, y compris des dons de 443 000 dollars à l'aide du Programme de bénévolat de la Banque CIBC • Total de 17 millions de dollars recueilli en 2013 au moyen de dons des employés et d'initiatives de collectes de fonds menées par les employés

Engagement des parties intéressées

Parties intéressées	Orientation	Processus d'engagement	Principaux résultats en 2013
Actionnaires et investisseurs	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats financiers • Priorités stratégiques • Conjoncture économique • Revue annuelle des banques canadiennes 	<ul style="list-style-type: none"> • Assemblée générale annuelle • Résolutions des actionnaires • Rencontres avec les investisseurs • Journées et séances pour les investisseurs • Téléconférences trimestrielles • Site Web pour les investisseurs • Courriels, appels, sondages et études des perceptions 	<ul style="list-style-type: none"> • Assemblée générale annuelle • Appels et webdiffusions des analystes • Rencontres individuelles avec des investisseurs institutionnels, des agences de cotation, des analystes et d'autres parties intéressées • Conférences à l'intention des investisseurs
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> • Page Web À nos fournisseurs sur CIBC.com/francais • Gestion des relations avec les fournisseurs • Approvisionnement respectueux de l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Page Web À nos fournisseurs sur CIBC.com/francais permettant de communiquer des renseignements, dont le Code de conduite des fournisseurs de la Banque CIBC, et d'aider les fournisseurs actuels et potentiels à comprendre les pratiques d'approvisionnement de la Banque CIBC, ainsi que la façon de devenir un fournisseur de la Banque et de faire affaire avec elle • Recours aux services de fournisseurs, au besoin, au moyen du processus de demande d'appels d'offres, des processus visant les risques liés aux fournisseurs et du cadre de référence pour la gestion des relations avec les fournisseurs (pour le suivi de la relation contractuelle) • Les fournisseurs peuvent poser les questions ayant une incidence sur la prestation de leur service à la Banque CIBC à Gestion relationnelle des fournisseurs • Formule d'évaluation environnementale pour les fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux en cours pour déceler des occasions d'améliorer la transparence de notre gestion de la chaîne d'approvisionnement • Usage soutenu de notre page Web À nos fournisseurs sur CIBC.com/francais afin d'améliorer nos interactions avec les fournisseurs actuels et potentiels. En 2013, le nouveau Code de conduite des fournisseurs de la Banque CIBC a été ajouté à cette page • Revues mensuelles, trimestrielles et annuelles
Gouvernements et organismes de réglementation	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion de la stabilité et de la croissance du secteur bancaire canadien dans une conjoncture dynamique à l'échelle mondiale 	<ul style="list-style-type: none"> • La Banque CIBC est pleinement engagée auprès des décideurs politiques et des organismes de réglementation pour la mise en place d'initiatives visant l'équilibre entre la croissance et la stabilité 	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogues et échanges ayant donné lieu à des changements dans la réglementation, ainsi que dans la stratégie de mise au point de produits et les activités • Contribution à la programmation du Mois de la littératie financière de l'Agence de la consommation en matière financière au Canada (ACFC) • Discussions en cours sur l'évolution des paiements mobiles au Canada avec le ministère des Finances et l'ACFC

Engagement des parties intéressées

Parties intéressées	Orientation	Processus d'engagement	Principaux résultats en 2013
Organisations non gouvernementales (ONG) et groupes d'intérêt	<ul style="list-style-type: none"> • PME • Clients • Investissement dans l'infrastructure • Environnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribution aux entretiens politiques et d'affaires sur les tendances actuelles liées aux clients, aux produits et aux canaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogues et échanges ayant donné lieu à des adaptations de notre stratégie et de notre façon de mener nos activités
Partenaires communautaires	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien et éducation pour les enfants et les jeunes • Soutien aux personnes atteintes du cancer • Aide aux Canadiens pour l'établissement de collectivités plus solides 	<ul style="list-style-type: none"> • Équipe d'investissement communautaire • Demandes de subvention, réunions périodiques, appels téléphoniques, courriels et rapports d'étape des partenaires communautaires • Participation dans les médias sociaux et commentaires des participants 	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de notre contribution totale aux collectivités • Tenue du premier Forum numérique jeunesse sur la réussite aux études regroupant des jeunes, des familles et des partenaires communautaires clés de tout le Canada • Lancement de nouvelles initiatives d'engagement visant la sensibilisation au cancer du sein et la promotion de la santé des seins • Priorité constante accordée à l'apprentissage financier avec des partenaires communautaires

Reconnaissance et prix

La Banque CIBC est fière d'être reconnue par divers organismes dans les domaines suivants :

- Gouvernance rigoureuse
- Qualités de chef de file et innovation
- Milieu de travail, diversité et intégration
- Responsabilité sociale de l'entreprise

Gouvernance rigoureuse



La Banque CIBC est classée la banque la plus solide au Canada et en Amérique du Nord, et la troisième au monde. Pour la troisième année consécutive, la Banque CIBC figure sur la liste des banques les plus solides au monde du magazine *Bloomberg Markets*. Les banques ayant au moins 100 milliards de dollars d'actifs sont classées selon une combinaison pondérée de cinq critères : le ratio des fonds propres de première catégorie par rapport aux actifs pondérés en fonction du risque, les actifs non productifs par rapport aux actifs totaux, les provisions pour pertes sur prêts par rapport aux actifs non productifs, les dépôts par rapport au financement, et l'efficacité, c'est-à-dire la comparaison des coûts par rapport aux revenus.

La Banque CIBC parmi les 10 banques les plus sûres au monde en Amérique du Nord. Les classements mondial et régionaux des banques les plus sûres au monde sont fondés sur l'évaluation réalisée par le magazine *Global Finance* des cotes de crédit à long terme attribuées par les agences Moody's, Standard & Poor's et Fitch et de l'actif total des 500 plus grandes banques au monde.



La Banque CIBC fait partie de l'indice mondial de durabilité Dow Jones. Pour la 12^e année consécutive, la Banque CIBC figure parmi les 11 seules sociétés canadiennes et les 26 seules institutions financières au monde qui ont satisfait aux critères rigoureux d'admission à l'indice Dow Jones Sustainability en 2013-2014.



La Banque CIBC fait partie de l'indice FTSE4Good. L'indice FTSE4Good est consulté par les investisseurs socialement responsables qui veulent investir dans des sociétés dont les pratiques de responsabilité d'entreprise sont exceptionnelles. La Banque CIBC fait partie de cet indice depuis qu'il a été créé en 2001.



La Banque CIBC sélectionnée pour faire partie de l'indice STOXX Global ESG Leaders. L'indice STOXX Global ESG Leaders regroupe les entreprises internationales chefs de file selon les indicateurs environnementaux, sociaux et de gouvernance de la société Sustainalytics. La Banque CIBC fait partie de cet indice depuis qu'il a été créé en 2011.



La Banque CIBC demeure membre de l'indice social Jantzi. L'indice social Jantzi est composé de 60 sociétés canadiennes qui satisfont à des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. La Banque CIBC fait partie de cet indice depuis qu'il a été créé en 2000.

Reconnaissance et prix

Qualités de chef de file et innovation

La Banque CIBC est l'une des meilleures marques du Canada. La Banque CIBC a été de nouveau nommée l'une des meilleures marques du Canada par le Reputation Institute, se classant deuxième parmi les cinq grandes banques canadiennes et quinzième dans le classement général. Elle est la seule banque canadienne à avoir amélioré sa position dans la liste.



La Banque CIBC figure parmi les 25 meilleures marques canadiennes. Le groupe Interbrand a noté la Banque CIBC comme l'une des 25 meilleures marques canadiennes, la valeur de la marque s'étant accrue de 33 % depuis 2010. Le rapport Interbrand explique le classement de la Banque CIBC par le fait qu'elle est la banque la plus solide en Amérique du Nord, qu'elle fait preuve de leadership dans les services bancaires numériques et qu'elle agit à titre de commanditaire principal des Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015, tous des éléments qui mettent en valeur sa responsabilité sociale axée sur la collectivité.



La Banque CIBC reçoit des prix d'innovation pour l'Application Paiement mobile. ACT Canada, une association spécialisée en paiements reconnue à l'échelle internationale, a décerné à la Banque CIBC le premier prix dans les catégories Innovation canadienne profitant aux clients et Innovation canadienne profitant aux marchands ainsi que le prix du public 2013.

Brenda Clark, de la Banque CIBC, remporte un prix d'innovation. L'organisme Women in Payments reconnaît le rôle de leadership exceptionnel qu'a joué Brenda Clark, vice-présidente, Paiements, Innovation et Intégration en favorisant et en promouvant la création de produits et services novateurs dans le secteur des paiements.

Les clients institutionnels placent Marchés des actions de la Banque CIBC en tête de leur classement. Les investisseurs institutionnels classent la Banque CIBC au premier rang des maisons de courtage canadiennes dans plusieurs volets clés du sondage 2013 de Brendan Wood International (BWI). L'Équipe Recherche sur les actions de la Banque arrive au premier rang (*ex æquo*) pour la qualité perçue de ses résultats de recherche, ainsi que pour la qualité de ses idées de placement et sa connaissance du secteur. Neuf analystes, Actions ont aussi reçu le titre d'analyste d'élite décerné par BWI pour s'être classé parmi les trois premiers analystes dans divers secteurs tels ceux du pétrole et du gaz, des métaux communs et des minéraux, de l'agriculture, des produits chimiques et des engrais, des produits de consommation et du marchandage, des services financiers diversifiés et de l'économie. Par ailleurs, l'Équipe Vente d'actions de la Banque CIBC s'est classée au premier rang pour la qualité de ses conférences et de ses idées de placement. Enfin, l'Équipe Négociation d'actions a obtenu le premier rang pour l'exécution d'importantes opérations par bloc, pour l'engagement de capitaux du pupitre de négociation et pour la part de relations d'élite.

La Banque CIBC nommée meilleure prévisionniste des dollars australiens et canadiens. Le magazine *Bloomberg* a désigné la Banque CIBC comme prévisionniste la plus exacte des dollars australiens et canadiens pour les quatre trimestres terminés le 30 juin 2013. Le choix de Bloomberg repose sur trois facteurs, soit la marge d'erreur, l'échéancier et la précision directionnelle.

Katherine Spector de la Banque CIBC nommée parmi les dix femmes les plus réputées du secteur de l'énergie à New York. En juin 2013, *Breaking Media* et la *New York Energy Week* sélectionnaient Katherine Spector, stratège en matières premières à la Banque CIBC, parmi les dix femmes les plus éminentes du secteur de l'énergie. La participation de Mme Spector au forum sur l'énergie de New York a également favorisé la sensibilisation aux enjeux énergétiques mondiaux.

Le groupe Services des titres à revenu fixe de la Banque CIBC reçoit une marque de distinction. La Banque CIBC a été nommée *Greenwich Share Leader 2013* pour sa part globale du marché canadien des titres à revenu fixe, selon l'étude sur les investisseurs canadiens en titres à revenu fixe de 2013 réalisée par *Greenwich Associates*.

Reconnaissance et prix

Milieu de travail, diversité et intégration



La Banque CIBC reconnue comme l'un des meilleurs milieux de travail au Canada. Le classement annuel du Great Place to Work Institute s'appuie sur la compilation des réponses d'employés à un sondage sur l'expérience en milieu de travail et sur l'analyse de l'efficacité des pratiques professionnelles qui sous-tendent leur culture d'entreprise. La Banque CIBC reçoit ce prix pour la deuxième année d'affilée.



La Banque CIBC reconnue comme l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada. Mediacorp Canada Inc. a choisi la Banque CIBC comme l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada, soulignant son excellence dans huit domaines clés : le milieu de travail physique; l'ambiance de travail et les activités sociales; les avantages liés à la santé, aux finances personnelles et à la famille; les vacances et les congés; les communications destinées aux employés; la gestion du rendement; la formation et le perfectionnement; l'engagement communautaire. La position de chef de file de la Banque CIBC en tant qu'entreprise offrant un lieu de travail exceptionnel à plus de 40 000 employés au Canada lui a valu une place au palmarès des meilleurs employeurs pour une deuxième année consécutive.



La Banque CIBC reconnue comme l'un des meilleurs employeurs de la région de Toronto et banlieue. Ce concours annuel compare les employeurs à d'autres du même secteur en fonction de plusieurs critères, dont l'ambiance de travail, l'environnement, les avantages sociaux et les programmes de formation et de perfectionnement. La Banque CIBC remporte ce prix pour la troisième année de suite.



La Banque CIBC nommée l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens. Cette désignation particulière est décernée aux employeurs qui créent des emplois intéressants pour les nouveaux diplômés et les aident à progresser sur le plan professionnel.



La Banque CIBC nommée l'un des meilleurs employeurs pour les Canadiens de 40 ans et plus. Cette désignation reconnaît les employeurs qui donnent l'exemple à l'échelle nationale en créant des programmes spéciaux et des avantages intéressants à l'intention des employés de 40 ans et plus.



La Banque CIBC désignée comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada. Cette marque de distinction cite les programmes exceptionnels de la Banque CIBC touchant la diversité et l'intégration en milieu de travail pour les femmes, les membres des minorités visibles, les personnes handicapées, les Autochtones et les membres de la communauté gaie, lesbienne, bisexuelle, transgenre et transsexuelle. La Banque CIBC remporte ce prix pour la troisième année d'affilée.



Des cadres supérieures de la Banque CIBC figurent parmi les femmes les plus influentes au Canada. Quatre cadres supérieures de la Banque CIBC ont été citées au cours des cinq dernières années au palmarès des 100 femmes les plus influentes au Canada, dressé par le Réseau des femmes exécutives.



La Banque CIBC nommée l'un des meilleurs employeurs pour les néo-Canadiens. Ce prix rend hommage aux employeurs offrant des programmes d'aide novateurs en soutien aux personnes qui font une transition vers un nouveau milieu de travail et une nouvelle vie au Canada. La Banque CIBC remporte ce prix pour la sixième année consécutive.



La Banque CIBC désignée comme ayant l'une des 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada. Ce prix est décerné par la société Waterstone Human Capital aux entreprises canadiennes de premier plan dont la culture permet d'améliorer le rendement et de maintenir un avantage concurrentiel.

Reconnaissance et prix

Responsabilité sociale de l'entreprise



La Banque CIBC classée parmi les 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada. La Banque CIBC a été sélectionnée par le magazine Corporate Knights comme l'une des 50 entreprises les plus socialement responsables de 2013. C'est la septième fois qu'elle est désignée ainsi depuis le début de ce classement annuel en 2002.



La Banque CIBC nommée membre Entreprise généreuse d'Imagine Canada. La Banque CIBC dépasse constamment l'objectif de verser 1 % de ses bénéfices avant impôts, point de référence des dons d'entreprise établi par Imagine Canada.



La Banque CIBC participe au Projet de communication d'information sur le carbone. La Banque CIBC répond à toutes les demandes de renseignements du Projet de communication d'information sur le carbone depuis 2005, année où elle est devenue signataire du projet.



La Banque CIBC obtient un prix Technology Accelerator Award. Ces prix sont décernés par l'organisme Renewed Computer Technology pour des dons de matériel informatique excédentaire. La Banque CIBC remporte ce prix pour la sixième année consécutive.



Pour nous joindre

Siège social de la Banque CIBC / CIBC Head Office

Commerce Court
Toronto (Ontario) M5L 1A2
Canada
Téléphone: 416 980-2211
Code SWIFT: CIBCCATT
Site Web: www.cibc.com/francais

Responsabilité de l'entreprise

Courriel : corporateresponsibility@cibc.com

Secrétaire général

Téléphone : 416 980-3096
Courriel : corporate.secretary@cibc.com

Services bancaires téléphoniques CIBC

Sans frais partout au Canada :
Service en français, 1 888 337-CIBC (2422)
Service en anglais, 1 800 465-CIBC (2422)

Service à la clientèle

Sans frais partout au Canada : 1 800 465-2255
Télécopieur : 1 877 861-7801
Courriel : client.care@cibc.com

Service des relations avec les investisseurs

Téléphone : 416 304-8726
Courriel : relationsinvestisseurs@cibc.com

Bureau de l'ombudsman de la Banque CIBC

Sans frais partout au Canada : 1 800 308-6859
Toronto: 416 861-3313
Télécopieur : 1 800 308-6861
Toronto: 416 980-3754
Courriel : ombudsman@cibc.com

Communications et affaires publiques

Téléphone : 416 980-4523
Courriel : mailbox.communications@cibc.com

Contribution économique

La Banque CIBC contribue grandement à l'économie canadienne et aux collectivités où nous vivons et travaillons.

Nous sommes un moteur de croissance économique et de prospérité, car nous créons des possibilités d'emploi, consommons des produits et services locaux, soutenons les PME, aidons nos clients à atteindre leurs objectifs financiers et investissons dans des enjeux sociaux qui comptent pour les Canadiens.

Nous générons aussi un rendement total solide pour nos actionnaires. La Banque CIBC a obtenu de solides résultats dans l'ensemble de ses activités en 2013, notre position de fonds propres demeure parmi les meilleures du secteur bancaire à l'échelle mondiale et nous avons lancé une vaste gamme d'initiatives visant à améliorer la valeur que nous offrons à nos clients.

La Banque CIBC a dégagé un bénéfice net de 3,6 G\$ ou 8,78 \$ par action sur une base rajustée¹, contre 3,4 G\$ et 8,07 \$ il y a un an. Les revenus ont progressé, passant de 12,5 G\$ à 12,8 G\$, et le rendement des capitaux propres applicables aux porteurs d'actions ordinaires ajusté¹ est demeuré solide, s'établissant à 22,3 %.

La robustesse des bénéfices de la Banque CIBC nous a permis de verser 3,80 \$ de dividendes par action ordinaire en 2013, tout en maintenant nos ratios de fonds propres et en faisant des investissements à grande échelle dans notre réseau et nos employés.

¹ Pour plus de précisions, voir la section « Mesures non conformes aux PCGR » du Rapport de gestion 2013.

Contribution économique de la Banque CIBC (en dollars canadiens)

	2011	2012	2013
Revenus	12,4 G\$	12,5 G\$	12,8 G\$
Bénéfice net	2,9 G\$	3,3 G\$	3,4 G\$
Impôts payés au Canada	1,3 G\$	1,2 G\$	1,1 G\$
Rendement total pour les actionnaires	0,4 %	9,8 %	18,4 %
Financement par emprunt de sociétés	95,8 G\$	102,2 G\$	108,8 G\$
Biens et services	2,4 G\$	2,5 G\$	2,6 G\$
Investissement communautaire	35 M\$	38 M\$	41 M\$
Salaires et avantages sociaux	2,6 G\$	2,5 G\$	2,6 G\$



Contribution économique

Notre engagement financier envers nos employés

La Banque CIBC contribue à l'économie canadienne principalement par la création d'emplois. En 2013, nous comptons plus de 43 000 employés à temps plein et à temps partiel, dont les salaires et avantages sociaux totalisaient 2,6 G\$.

Nous offrons à nos employés du Canada des régimes complets de retraite et d'avantages postérieurs à l'emploi. Le **Régime de pension CIBC** est un régime à prestations déterminées. En 2013, nous avons versé le montant maximal permis dans le régime pour assurer la sécurité des prestations à tous les bénéficiaires du régime. À la fin de 2013, les actifs du Régime de pension CIBC s'élevaient à 5,4 G\$.

En 2013, nous comptons plus de

43 000

employés à temps plein et à temps partiel

Créer de la valeur pour nos actionnaires

Nous aspirons à être la principale banque de nos clients. Notre stratégie axée sur les clients crée de la valeur pour toutes nos parties intéressées.

Que ce soit en aidant nos clients à combler leurs besoins financiers, en offrant une expérience positive à nos employés ou en apportant vraiment davantage à nos collectivités, notre objectif reste de créer de la valeur pour nos actionnaires en générant un rendement total solide. Pour ce faire, nous investissons dans nos activités essentielles, nous conservons un profil de risque prudent aligné sur notre stratégie et nous ancrons nos activités sur des principes fondamentaux à l'avant-garde du secteur en ce qui concerne les fonds propres, les dépenses et la gestion du risque.



Solutions pour nos clients

Nous essayons continuellement de rendre les opérations bancaires plus faciles et plus souples pour nos clients en offrant un meilleur accès et un plus grand choix, de même qu'un soutien plus étendu aux collectivités et aux entreprises, et en améliorant la transparence et la responsabilisation de nos relations d'affaires.

Notre approche

Services bancaires de détail et Services bancaires aux entreprises : notre objectif est de maintenir en tout temps le cap à titre d'entreprise axée sur les clients en vue d'accélérer la croissance rentable des revenus et d'améliorer l'expérience client dans tous nos canaux.

Gestion des avoirs : notre objectif est d'être un chef de file des solutions de gestion des avoirs pour les particuliers à valeur nette élevée en Amérique du Nord et d'être une société de gestion d'actifs au rendement exceptionnel.

Services bancaires de gros : notre objectif est d'être la principale banque basée au Canada offrant des services bancaires de gros axés sur les clients, réputée pour son rendement constant et durable, sa croissance à risque contrôlé, sa bonne gestion et son excellence dans toutes ses activités.

Nos priorités

La stratégie de **Services bancaires de détail et Services bancaires aux entreprises** est maintenant axée sur la clientèle et vise à accélérer la croissance rentable des revenus et à améliorer l'expérience client dans tous les canaux. Trois priorités stratégiques appuient nos objectifs sur les marchés de détail :

1. Approfondir nos relations avec les clients
2. Améliorer notre potentiel de vente et de service
3. Attirer et fidéliser des clients

Nous voulons faire croître les activités de **Gestion des avoirs**. Trois priorités stratégiques soutiennent cette croissance :

1. Attirer des clients et resserrer nos relations avec la clientèle
2. Trouver de nouvelles sources d'actifs canadiens
3. Chercher des occasions d'acquisition et d'investissement

En 2013, le plan stratégique de **Services bancaires de gros** vise la croissance de nos activités dans des secteurs ciblés en fonction de notre intérêt à l'égard du risque. Nous y parviendrons en mettant l'accent sur trois priorités :

1. Ajouter le plus de valeur possible pour nos clients au Canada
2. Offrir des services à notre clientèle prioritaire à l'étranger
3. Déterminer et exporter nos compétences de base

Produits et services novateurs



Services bancaires de détail et Services bancaires aux entreprises offre aux clients partout au Canada des conseils, des produits et des services financiers par l'intermédiaire d'une solide équipe de conseillers et de plus de 1 100 centres bancaires, ainsi que de guichets automatiques bancaires, d'une équipe de vente mobile, de services bancaires téléphoniques et de services bancaires en direct et mobiles.

Gestion des avoirs offre des services consultatifs personnalisés et une gamme complète de solutions de placements de premier ordre afin de combler les besoins des clients institutionnels, de détail et à valeur nette élevée. Ensemble, nos activités de gestion d'actifs, de courtage de détail et de gestion privée de patrimoine constituent une offre intégrée de services dont la prestation est assurée par près de 1 500 conseillers au Canada.

Services bancaires de gros offre un large éventail de produits de crédit, de produits des marchés financiers, de services bancaires d'investissement et de services de recherche aux gouvernements, aux clients institutionnels, aux grandes entreprises et aux particuliers sur les principaux marchés d'Amérique du Nord et d'ailleurs dans le monde.

Meilleur accès et plus grand choix offerts aux clients	Services bancaires abordables	Services bancaires accessibles	Aide à la réussite pour les nouveaux arrivants	Services bancaires aux autochtones	Protection de nos clients et de leurs actifs
--	-------------------------------	--------------------------------	--	------------------------------------	--

Meilleur accès et plus grand choix offerts aux clients

Nous continuons d'étendre notre réseau de centres bancaires et d'accroître nos offres de services financiers et de solutions bancaires afin de rendre les opérations bancaires plus pratiques pour nos clients.

Nos clients ont accès à un réseau de centres bancaires parmi les plus importants au Canada, comptant près de 1 100 centres bancaires, dont 23 récemment ouverts, déménagés ou agrandis cette année :

- 668 centres bancaires ouverts le samedi;
- 107 centres bancaires ouverts le dimanche;
- 664 centres bancaires ouverts pendant des heures de service prolongées;
- 98 bureaux **CIBC Wood Gundy**;
- 294 kiosques bancaires **Services financiers le Choix du Président**;
- plus de 3 500 guichets automatiques bancaires (GAB) au pays;
- des services bancaires téléphoniques offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en français, en anglais, en cantonais et en mandarin;
- des services offerts dans environ 50 langues à l'échelle de notre réseau de centres bancaires.



De plus, nos clients bénéficient en tout temps d'un accès pratique à une gamme complète de services financiers grâce à notre **Application de Services bancaires mobile** et à notre **Application Services de courtage mobile**, au site de Services bancaires en direct et au site de courtage mobile de premier ordre de la Banque CIBC, et à nos Services bancaires téléphoniques automatisés multilingues.

En 2013, nous avons mis en œuvre des solutions novatrices pour répondre aux besoins bancaires et de placement de nos clients.

Pour en savoir plus

Produits et services novateurs

Meilleur accès et plus grand choix offerts aux clients

- La Banque CIBC a innové une fois de plus en lançant l'**Application Paiement mobile CIBC**. Nos clients peuvent désormais effectuer des paiements par carte de crédit au moyen de leur téléphone intelligent, ce qui les place en tête d'un marché qui connaîtra une importante croissance en 2013 et dans les années à venir.
- La Banque CIBC continue d'innover dans le secteur des services mobiles en lançant la nouvelle application de Services bancaires mobiles qui offre aux clients de **Services financiers le Choix du Président** l'accès à leurs services bancaires et à leurs renseignements financiers en tout temps et en tous lieux. La nouvelle **application de Services bancaires mobiles SFCP** est compatible avec les appareils iPhone^{MC}, iPod touch^{MC} et iPad^{MC}, et sera bientôt prise en charge par les appareils Android^{MD}.
- Nous avons lancé le **Forfait bancaire Accès quotidien CIBC** et le **Forfait bancaire Prestige CIBC** pour faciliter les opérations bancaires de nos clients et les récompenser de faire affaire avec nous.
- Nous avons mis en place le programme **Démarquons-nous** pour nos équipes **Service Impérial** dans tout le pays. **Démarquons-nous**, un programme de formation en leadership visant à soutenir les pratiques exemplaires des leaders de première ligne, a démontré hors de tout doute que l'utilisation d'une approche uniforme des ventes et du service permet d'améliorer nettement les résultats au chapitre des ventes et de l'expérience client.
- Nous avons annoncé la disponibilité de l'**Application Paiement mobile CIBC** pour les téléphones intelligents Android^{MD}, en commençant par le Samsung Galaxy S3 offert par Rogers, renforçant par le fait même notre leadership dans le secteur des paiements mobiles. En octobre 2012, la Banque CIBC est devenue la première banque au Canada à donner à ses clients la possibilité d'effectuer des opérations par carte de crédit au moyen de leur téléphone intelligent.
- Nous avons maintenu notre position de chef de file dans le domaine des paiements en lançant notre nouvelle gamme de cartes de crédit **Aventura CIBC** améliorée.
- Nous sommes la première grande banque canadienne à offrir une **application de gestion de trésorerie** mobile pour les téléphones intelligents iPhone^{MC} et BlackBerry^{MC}.
- **Gestion d'actifs CIBC inc. (GACI)** a lancé plusieurs nouveaux fonds pour répondre aux besoins en constante évolution des Canadiens, proposant un potentiel de revenu supérieur, des solutions pour les Canadiens qui ont des dollars américains à investir et une protection contre la hausse des taux et la volatilité du marché.
- **GACI** a aussi élargi sa gamme de solutions d'achat de titres de catégorie privilégiée et en dollars américains en vue d'offrir aux investisseurs plus de souplesse et des options tarifaires concurrentielles.

Produits et services novateurs

Services bancaires abordables

Nous offrons des services bancaires plus abordables au moyen d'un large éventail de produits et de solutions-conseils qui comprennent des solutions à coût avantageux comme :

- le **Compte-chèques Accès quotidien CIBC**, un compte à frais modiques pour les clients qui n'effectuent que quelques opérations par mois;
- nos cartes de crédit sans frais annuels;
- des taux hypothécaires et des taux d'intérêt concurrentiels;
- le **Forfait Bienvenue au Canada de la Banque CIBC**, qui offre des rabais sur les services bancaires aux personnes nouvellement arrivées au Canada;
- le **Compte bancaire sans frais** et le **Compte d'emprunt à frais modiques Services financiers le Choix du Président (SFCP)**;
- le **Forfait bancaire Accès quotidien CIBC**, le **Forfait bancaire Prestige CIBC** et le **Forfait bancaire Proprio CIBC** qui réduisent les frais mensuels du compte-chèques des clients titulaires de plusieurs produits bancaires de la Banque CIBC.

Pour aider les clients à mieux comprendre et gérer leurs finances, la Banque CIBC et SFCP offrent des séminaires gratuits à de nombreux endroits, notamment sur les sujets suivants : ce qu'il faut savoir avant d'acheter une maison, le choix d'un prêt hypothécaire qui convient, l'épargne en vue d'une mise de fonds, la planification fiscale et les **Conseils financiers CIBC** aux étudiants pour améliorer les connaissances financières.

Nous proposons aussi au quotidien des services bancaires sans frais ou des réductions et des offres spéciales à l'intention des enfants, des étudiants et des aînés par les moyens suivants :

- le programme **SuperDépart CIBC pour enfant** et l'offre **Avantage CIBC pour les jeunes** aux clients de 18 ans ou moins;
- l'offre **Avantage CIBC pour les étudiants** aux clients inscrits à temps plein à un programme d'études de niveau postsecondaire et le **programme Étudiants Service Classe Professionnels CIBC** aux étudiants adultes en voie d'obtenir un titre professionnel;
- l'offre **Avantage CIBC 60 Plus** aux aînés de 60 ans ou plus.

Services bancaires accessibles

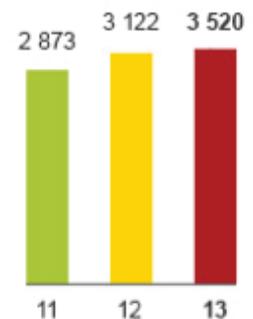
La Banque CIBC considère comme une priorité la création d'un environnement accessible à tous ses clients et employés. Nous continuons d'apporter des améliorations dans l'ensemble de notre entreprise en vue d'offrir des installations et des services faciles d'accès. Nous faisons en sorte que chaque nouveau centre bancaire CIBC soit accessible de plain-pied, depuis les stationnements jusqu'aux comptoirs, aux GAB et aux vestibules.

Aux personnes ayant une déficience visuelle ou auditive, aux personnes âgées et aux personnes à mobilité réduite, nous offrons :

- pour les comptes de dépôt, les comptes de carte de crédit et les comptes **CIBC Wood Gundy**, des relevés de clients en braille intégral ou abrégé, ou imprimés en gros caractères (police Verdana, 16 points), conformément aux normes du secteur et du gouvernement canadien;
- impression en gros caractères (police Verdana, 16 points);
- une technologie de pointe de la reconnaissance de la parole et de la commande tactile
- le Service de relais Bell pour soutenir les demandes de renseignements et les opérations par **Services bancaires téléphoniques CIBC**;
- la possibilité d'obtenir les services d'un interprète gestuel dans le cas des besoins bancaires complexes;
- les services de conseillers en prêts hypothécaires CIBC pouvant s'adapter à des horaires flexibles et se rendre à l'endroit qui convient le mieux au client, que ce soit à son domicile, à son bureau, à un centre bancaire local ou ailleurs;
- le site **Services bancaires CIBC en direct** – le premier site Web bancaire au Canada à recevoir la certification « Programme sites Web accessibles » de l'INCA. Les sites Web de la Banque CIBC respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 et la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

Accès pour tous aux GAB

Nombre d'accès pour tous aux GAB
(2011–2013)



Grâce à notre investissement continu dans l'accès pour tous aux GAB, nous avons sensiblement étendu notre réseau de GAB totalement accessibles.

Produits et services novateurs

Aide à la réussite pour les nouveaux arrivants

Plus de 250 000 personnes immigreront au Canada chaque année dans l'espoir de se bâtir un avenir prospère chez nous. Pour que ce rêve devienne réalité, la Banque CIBC s'efforce d'établir de solides relations avec ces néo-Canadiens afin de les aider à atteindre leurs objectifs financiers.

L'établissement d'antécédents de crédit constitue, selon les commentaires des néo-Canadiens, un important défi financier. Afin de faciliter la création d'un profil de crédit pour nos clients néo-canadiens titulaires d'autres produits de la Banque CIBC, nous avons mis en place au printemps 2013 une gamme de cartes de crédit n'exigeant ni dépôt ni antécédents de crédit, offerte dans le **Forfait Bienvenue au Canada de la Banque CIBC**. Nous avons annoncé ce programme dans huit langues pour que le plus de néo-Canadiens possible en prennent connaissance.

Nous commanditons aussi WelcomePack Canada, qui donne des renseignements utiles et propose des offres spéciales aux 30 000 néo-Canadiens de la région de Toronto et banlieue par l'intermédiaire des services d'établissement locaux. Notre participation à ce programme nous permet de tisser rapidement des liens avec les nouveaux arrivants et de faciliter le plus possible leur transition.



Le festival Taste of Asia de la Banque CIBC 2013



Le LunarFest CIBC



Le LunarFest CIBC



La fête STREETSIDE de TO2015 présentée par la Banque CIBC

Que ce soit par des conseils sur les produits d'épargne et de placement exclusifs au Canada, des services en plusieurs langues ou des offres spéciales pour répondre aux besoins financiers immédiats et à venir, nous voulons que les nouveaux arrivants sachent que la Banque CIBC est là pour les aider tout au long du processus.

En 2013, nous avons continué de célébrer la riche diversité culturelle du Canada en commanditant des activités telles que le **LunarFest CIBC**, le **festival Taste of Asia de la Banque CIBC** et la fête **STREETSIDE de TO2015 présentée par la Banque CIBC**, et par notre investissement continu dans l'essor du cricket au Canada, tant à l'échelle locale qu'internationale.

Nous aspirons à réunir les membres des collectivités, à renforcer les relations avec notre clientèle diversifiée et à susciter la participation des Canadiens de toutes origines.

Produits et services novateurs

Services bancaires aux autochtones

La Banque CIBC offre des services aux peuples autochtones (Premières nations, Inuits et Métis) par l'intermédiaire d'un vaste réseau de centres bancaires hors réserve ainsi que d'une agence et de sept centres bancaires de réserves, dans des régions urbaines, rurales et éloignées partout au Canada. Par l'établissement de relations à long terme et de partenariats, et par la transmission du savoir aux dirigeants autochtones et aux membres de leurs collectivités à l'intérieur et à l'extérieur des réserves, notre équipe chevronnée de Services bancaires aux autochtones collabore étroitement avec ces clients afin de leur permettre d'atteindre leur objectif d'autosuffisance économique.

La Banque CIBC est fière de soutenir les organismes suivants :

- Indspire (anciennement la Fondation nationale des réalisations autochtones)
- Association des agents financiers autochtones du Canada
- National Aboriginal Trust Officers Association
- Chambre de commerce autochtone du Canada
- Chambre de commerce autochtone de l'Alberta
- Treaty Legacy Foundation of Canada
- Industry Council for Aboriginal Business (Colombie-Britannique)
- BC Aboriginal Business Association
- Literacy Partners of Manitoba
- Norman Regional Development (Manitoba)
- Prairie Treaty Trust Association

Nous avons participé à d'autres projets d'entreprise, comme le Fonds CAPE. Nous avons pris part activement au Forum des politiques publiques « Participation autochtone aux grandes possibilités de mise en valeur de ressources » et au Council on Corporate Aboriginal Relations du Conference Board du Canada.

Nous avons joué un rôle important en accueillant et en commanditant diverses conférences autochtones sur la gestion du patrimoine et le développement économique, des colloques d'apprentissage, des activités caritatives autochtones et des cours d'apprentissage financier pour les adultes membres des collectivités autochtones du Canada afin de les aider à planifier de manière judicieuse un avenir financier prospère.

Pour en savoir plus

Protection de nos clients et de leurs actifs

La protection des renseignements personnels et de la vie privée de nos clients compte beaucoup pour nous :

- nous offrons une protection accrue de nos cartes de crédit et de débit grâce à la technologie de la carte à puce;
- **IntelliCrédit CIBC** procure aux titulaires de carte de crédit une meilleure sécurité au moyen d'alertes de rapport de crédit et d'alertes à la fraude.

Nous voulons que nos clients soient entièrement satisfaits de leur expérience globale à la Banque CIBC. **Notre engagement envers vous** souligne notre détermination à dépasser les attentes de nos clients et définit les normes de service auxquelles nos clients peuvent s'attendre de la part de la Banque CIBC et que nous nous faisons un devoir de respecter.

Cet engagement stipule : « À titre de client de la Banque CIBC, vous devriez obtenir le meilleur service possible chaque fois que vous traitez avec l'un de nos représentants (en personne, par écrit ou par téléphone) ou lorsque vous effectuez des opérations bancaires électroniques par l'intermédiaire de nos guichets automatiques bancaires, de CIBC en direct ou des Services bancaires mobiles. »

Vous trouverez la version complète de **Notre engagement envers vous** ici.



Aider les entreprises canadiennes à réussir

Offre de conseils et
de produits and Products

Entreprises agricoles

Un chef de file de
la recherche économique

Financement par emprunt
de sociétés canadiennes

Difficultés économiques

La Banque CIBC s'est engagée à aider ses clients à atteindre les objectifs de leur entreprise et leurs objectifs financiers personnels.

Offre de conseils et de produits

Nous offrons à nos clients les renseignements, les occasions et les outils dont ils ont besoin pour réussir dans leur secteur d'activité.

La Banque CIBC a lancé la nouvelle **Application Services mobiles aux entreprises CIBC** pour aider les clients d'affaires à garder le contrôle de leur trésorerie pendant leurs déplacements. La Banque CIBC est devenue la première des cinq grandes banques canadiennes à offrir une application de gestion de trésorerie mobile qui permet aux clients d'affaires d'approuver les principales opérations touchant divers types de paiement. Grâce à l'**application** sécurisée **Services mobiles aux entreprises CIBC**, les clients d'affaires peuvent :

- accéder à distance aux soldes et à l'historique des opérations en temps réel;
- approuver les paiements, notamment les virements et les transferts électroniques de fonds;
- obtenir les taux de change en temps réel pour le règlement de paiements multidevises;
- recevoir des avis par téléphone mobile pour les approbations en suspens, ce qui permet aux propriétaires d'entreprises et aux gestionnaires de veiller à ce que des paiements à délai critique ne soient pas en retard.

Nous avons lancé le **Forfait de croissance PME CIBC** conçu pour répondre aux besoins des propriétaires de PME qui envisagent l'expansion de leur entreprise, que ce soit par la mise en place d'une gamme élargie de produits ou de services, par une augmentation de leur capacité ou par des efforts visant à faire reconnaître leur marque dans un plus vaste marché géographique. La Banque CIBC offre, au moyen du **Forfait de croissance PME CIBC**, des solutions qui soutiennent les plans d'expansion des propriétaires de PME.

Notre nouveau **Compte d'opérations d'entreprise quotidien CIBC** assorti d'une option exclusive de frais mensuels variables qui changent selon les canaux utilisés pendant le mois. Ce nouveau compte permet aux clients de réduire les frais en n'utilisant que les canaux électroniques pour effectuer leurs opérations tout en leur laissant la possibilité d'effectuer leurs opérations bancaires au moment et à l'endroit qui leur conviennent.

Les clients d'affaires peuvent désormais choisir les relevés électroniques, un moyen facile et écologique d'examiner l'historique de leurs opérations. Ils peuvent consulter leurs relevés électroniques mensuels en toute sécurité sur le site **Services bancaires CIBC en direct**. Ceux-ci présentent les mêmes renseignements que les relevés papier habituels, mais ont l'avantage de réduire la paperasse et d'aider l'environnement en diminuant l'utilisation de papier. Les relevés électroniques sont disponibles GRATUITEMENT pour tous les comptes d'entreprise en dollars canadiens et américains.

La nouvelle **carte Aventura CIBC Visa pour PME** de la Banque CIBC facilite la gestion des finances d'entreprise et des finances personnelles des clients en les aidant à séparer leurs dépenses d'entreprise de leurs dépenses personnelles. La **carte Aventura CIBC Visa pour PME**, conçue expressément pour les propriétaires de PME, leur donne le choix entre des centaines de compagnies aériennes pour échanger leurs primes aériennes, sans période d'interdiction ni restrictions, et sans aucune expiration de points.

Nous estimons qu'un conseiller doit comprendre à la fois les besoins personnels et les besoins d'entreprise pour bien répondre aux besoins d'un propriétaire de PME. Dans cette optique, la Banque CIBC a lancé un nouveau programme national d'attestation à l'intention de ses spécialistes en services financiers, conçu pour parfaire leurs compétences et leurs connaissances relatives à la prestation de conseils de qualité et aux solutions optimales visant à soutenir la réussite des propriétaires de PME.

La Banque CIBC a publié plusieurs rapports en vue de fournir des renseignements pertinents aux propriétaires d'entreprise, notamment un rapport de Benjamin Tal à l'occasion du Mois de la PME selon lequel les sociétés canadiennes seraient en meilleure position de tirer parti de la reprise fort attendue de la demande mondiale.

La Banque CIBC continue de commanditer le programme **Les sociétés les mieux gérées au Canada** qui amorce sa 21^e année d'existence. Les candidats au programme ont l'occasion d'obtenir de l'encadrement de la part d'experts émérites de la Banque CIBC et de Deloitte, tandis que les sociétés sélectionnées profitent, en mars, d'un gala célébrant leurs réalisations et symposium auquel participent des experts de l'Université Queen's, du National Post, des MacKay CEO Forums, de Deloitte et de la Banque CIBC.

La Banque CIBC a organisé plusieurs activités clientèle liées à son rôle de partenaire principal des **Jeux panaméricains et parapanaméricains de Toronto 2015** en vue de faire connaître les occasions générées par cette commandite pour le milieu des affaires de la région de Toronto et banlieue et des régions avoisinantes.

Aider les entreprises canadiennes à réussir

Entreprises agricoles

Compte tenu de son expérience de plus d'un siècle dans les services au secteur agricole, la Banque CIBC est bien au fait de l'importance de l'agriculture dans l'économie canadienne. Les membres de notre équipe de spécialistes, répartis dans tout le pays et qui cumulent une connaissance approfondie et une grande expérience du secteur, sont en mesure d'aider les clients des Services agricoles à atteindre leurs objectifs financiers.

En plus d'organiser des activités liées à l'agriculture dans de nombreuses collectivités rurales, d'en commanditer et d'y participer activement, la Banque CIBC aide les jeunes entrepreneurs agricoles en parrainant le programme Jeunes agriculteurs d'élite du Canada et par son adhésion collective à Gestion agricole du Canada. Nous travaillons avec les propriétaires d'entreprises et d'exploitations agricoles de plusieurs générations. Nous aidons les jeunes agriculteurs à prendre un bon départ et répondons aux besoins de planification de la transition des propriétaires d'entreprises agricoles qui veulent prendre leur retraite.

La Banque CIBC contribue également à augmenter le leadership et les occasions d'apprentissage pour les jeunes ruraux par son adhésion au Conseil des 4-H du Canada et en soutenant plusieurs programmes des 4-H offerts à l'échelle locale.



Remise des prix aux gagnants du concours des Jeunes agriculteurs d'élite du Canada 2012, lors du gala national annuel des Jeunes agriculteurs d'élite, à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard.

De gauche à droite : Ian Penny, vice-président, Groupe Entreprises CIBC, région de l'Atlantique, en compagnie des lauréats du concours des Jeunes agriculteurs d'élite du Canada 2012 : Johanne Cameron, Martin Brodeur Choquette, Vance Lester et Sue Echlin.



Aider les entreprises canadiennes à réussir

Un chef de file de la recherche économique

La Banque CIBC est bien reconnue pour l'étendue et la qualité de ses recherches sur les actions, les titres à revenu fixe et l'économie.

Les investisseurs institutionnels ont classé la Banque CIBC au premier rang des maisons de courtage canadiennes dans plusieurs volets clés du sondage annuel de Brendan Wood International.

Notre équipe d'études économiques est dirigée par M. Avery Shenfeld, économiste en chef. Il est reconnu pour ses analyses et ses commentaires de premier plan sur les tendances économiques importantes et leurs répercussions sur le cours des actions, le change et les taux d'intérêt. L'exactitude et la longueur d'avance de ses prévisions lui méritent depuis longtemps une réputation prestigieuse. M. Benjamin Tal, économiste en chef adjoint, est aussi bien connu pour ses commentaires sur l'économie, axés sur l'immobilier, la gestion des avoirs et le crédit à la consommation et aux entreprises.

L'équipe relève les tendances importantes de même que les risques et les occasions qui peuvent avoir une incidence sur les économies canadienne et mondiale et, au bout du compte, sur les secteurs d'activité de nos clients.

Les clients peuvent obtenir nos études de pointe sur les placements en choisissant parmi diverses options personnalisées et accessibles, y compris l'envoi en direct et par courriel.

Financement par emprunt de sociétés canadiennes

La Banque CIBC offre un accès au crédit à ses clients pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs opérationnels. Notre gamme de produits et de services comprend les prêts aux PME et aux grandes entreprises, les prêts immobiliers, y compris les prêts hypothécaires commerciaux, les prêts agricoles, le financement par effet de levier, le financement sur actifs et le financement des stocks d'automobiles.

Pour en savoir plus

Difficultés économiques

Nous sommes conscients que les clients ont parfois besoin d'une aide immédiate pour la gestion de leur situation financière durant les périodes de difficultés ou de crise économique. La Banque CIBC améliore constamment ses programmes d'aide aux clients, aux employés et aux collectivités dans lesquelles elle mène des activités.

En plus de faire des dons aux collectivités éprouvées pour appuyer les efforts de secours, les conseillers de la Banque CIBC collaborent avec les clients directement touchés afin de les aider à gérer leurs finances personnelles. Dans ces situations, la Banque CIBC offre une assistance aux clients pour faire face à leurs besoins financiers courants et à long terme en contrepassant les frais d'utilisation des GAB d'autres institutions, en reportant les versements sur les prêts hypothécaires ou personnels et en prenant des dispositions spéciales pour les clients de Services bancaires à la PME.

Pour aider à coordonner l'appui spontané des Canadiens par suite de catastrophes locales, la Banque CIBC accepte régulièrement des dons, qu'elle remet ensuite aux collectivités touchées.

Apprentissage financier

Chaque jour, les employés de la Banque CIBC aident les Canadiens à mieux comprendre leurs finances par le renforcement des connaissances, des compétences et de la confiance nécessaires à la prise de décisions financières judicieuses et responsables. Les employés offrent leur expertise en grande partie dans les centres bancaires de la Banque CIBC, mais ils transmettent aussi leurs connaissances en déplacement à titre bénévole, en vue de favoriser le perfectionnement des aptitudes en finances personnelles de ceux qui en ont besoin dans nos collectivités, plus particulièrement en enseignant aux enfants et aux jeunes adultes du Canada comment se bâtir un avenir meilleur.

- Le **Programme SuperDépart CIBC** enseigne aux enfants des notions de base sur la gestion de fonds et leur offre aussi gratuitement des conseils importants sur les opérations bancaires et financières. La **Trousse SuperDépart pour les parents** comprend un ensemble complet de cahiers convenant au groupe d'âge de l'enfant, qu'ils peuvent utiliser pour lui enseigner des notions élémentaires de la finance, de la gestion de fonds, des placements et de l'épargne pour l'avenir.
- Les 33 lauréats d'une Bourse d'études VisionJeunesse CIBC ont pu profiter des **Conseils financiers CIBC aux étudiants** dans des centres bancaires de partout au pays. **Pour en savoir plus**
- Des employés de la Banque CIBC ont présenté des séminaires **Votre Argent** dans des écoles partout au Canada l'an passé, aidant ainsi des élèves du secondaire à comprendre les finances, le crédit et les outils de base de l'établissement d'un budget.
- Des centaines d'employés de la Banque CIBC ont mis en œuvre les programmes Jeunes entreprises dans de nombreuses écoles primaires et secondaires partout au Canada et ont ainsi soutenu la formation dans le domaine de la finance et des affaires.
- Que ce soit par des séminaires de soutien aux jeunes sans-abri vivant dans des refuges au Canada atlantique, par de l'aide aux nouveaux arrivants dans l'ouest du Canada ou par d'autres moyens, un grand nombre de nos employés contribuent à l'amélioration des connaissances financières de nos concitoyens dans le besoin.
- Nous offrons aux Canadiens plusieurs outils financiers en direct, dont le Calculateur de location ou d'achat, qui permet de comparer les coûts et les avantages de l'achat d'une habitation par rapport à la location.
- Nos **séminaires sur les emprunts domiciliaires** renseignent les acheteurs d'une propriété sur les diverses solutions de financement qui leur sont offertes et sur les principaux partenaires durant le processus d'achat.
- La Banque CIBC communique régulièrement dans les médias les résultats de sondages auprès des consommateurs soulignant les enjeux financiers qui comptent pour les Canadiens et leur offre des conseils sur la façon d'atteindre leurs objectifs financiers à long terme. Au cours de la dernière année, les résultats de ces sondages ont attiré l'attention à l'échelle nationale sur des enjeux tels que la gestion de la dette et les perspectives de retraite, tout en transmettant aux Canadiens des conseils utiles sur la gestion de leurs finances par rapport à ces questions.

Gestion des avoirs a mené un certain nombre de sondages en 2013 afin d'aider les Canadiens à mieux comprendre leur état de préparation à la retraite et leurs solutions de planification des placements. Ces sondages constituaient une occasion de renseigner les Canadiens sur les marchés complexes et incertains d'aujourd'hui, ainsi que sur l'importance de générer un revenu dans ses portefeuilles de REER, d'établir un budget, de planifier sa retraite et d'épargner pour les études postsecondaires des enfants.

M. Jamie Golombek, directeur gestionnaire, Planification fiscale et successorale à la Banque CIBC, est fréquemment cité dans les médias canadiens pour ses suggestions et ses conseils utiles sur la façon dont les Canadiens peuvent mieux gérer leurs finances, réduire le montant d'impôt qu'ils payent et mieux planifier leur retraite et la transmission de leurs biens au décès. Il donne aussi son point de vue sur divers thèmes financiers lors de ses passages à l'émission *The Marilyn Denis Show* et par le truchement de rapports périodiques accessibles sur CIBC.com/francais et dans sa chronique hebdomadaire, « Tax Expert », publié dans le *National Post* et d'autres publications du groupe Postmedia au Canada.

Prêter et investir de façon responsable

[Principes de l'Équateur](#)

[Financement responsable](#)

[Gestion d'actifs](#)

[Fonds communs de placement socialement responsables](#)

Le cadre de gouvernance de la Banque CIBC renforce les normes élevées régissant la conduite éthique et professionnelle que nous attendons de nos employés. Nous appliquons le même niveau d'engagement et d'examen minutieux en ce qui concerne nos opérations financières afin de pouvoir gérer, investir et prêter des fonds d'une manière socialement responsable.

Notre Politique générale en matière de risques juridiques et de réputation précise les normes que nous devons respecter pour déceler les risques de réputation associés à certaines opérations financières. Elle présente aussi le processus qu'il faut suivre pour que des problèmes nécessitant un examen minutieux soient soumis à un niveau de direction supérieur et, au besoin, au Comité des risques juridiques et de réputation.

Principes de l'Équateur

La Banque CIBC souscrit aux Principes de l'Équateur afin d'évaluer les projets nécessitant un financement de 10 M\$ US ou plus. Les Principes de l'Équateur sont appliqués volontairement par les institutions financières afin d'assurer le contrôle préalable environnemental et social et la prise de décision responsable quant aux risques. En 2013, la Banque CIBC a examiné 16 projets auxquels les Principes de l'Équateur pouvaient s'appliquer.

	Au Canada et aux États-Unis	À l'extérieur du Canada et des États-Unis
Catégorie A	0	0
Catégorie B	12	1
Catégorie C	2	1

Catégorie A

Projets qui risquent d'avoir des conséquences négatives importantes sur le plan social ou environnemental et qui seraient variés, irréversibles ou sans précédent.

Catégorie B

Projets qui risquent d'avoir des conséquences négatives limitées sur le plan social ou environnemental et qui seraient peu nombreuses, habituellement propres au site, amplement réversibles et rapidement traitées au moyen de mesures d'atténuation.

Catégorie C

Projets dont les conséquences sur le plan social ou environnemental seraient minimales ou inexistantes.



Prêter et investir de façon responsable

Financement responsable

Notre équipe de Services bancaires de gros est à l'avant-garde du financement de projets novateurs touchant entre autres le biogaz, la biomasse, les systèmes énergétiques collectifs, l'hydroélectricité, l'énergie solaire et l'énergie éolienne, qui contribuent à un approvisionnement énergétique de substitution plus propre et renouvelable.

Services bancaires de gros a réuni, constitué ou accordé plus de 3,8 G\$ de capitaux visant des sociétés d'énergie renouvelable en 2013, et a offert des services-conseils sur des opérations de fusion et acquisition totalisant 1,3 G\$. Des entreprises canadiennes émergent en tant que chefs de file dans ce secteur et elles devront accroître leur accès aux capitaux.

Gestion d'actifs

Gestion d'actifs CIBC inc. (GACI) investit et vote par procuration conformément aux politiques de placement des clients. GACI respecte un processus très rigoureux de recherche sur les actions canadiennes. Ce processus comprend une évaluation des pratiques liées à la qualité et à la gouvernance des conseils d'administration d'entreprises et de leurs politiques sociales et environnementales générales, afin de tenir compte de l'incidence que pourraient avoir ces éléments sur le rendement d'une action, même pour les mandats autres que d'investissement socialement responsable (ISR) ou d'investissement tenant compte des enjeux environnementaux, sociaux et de la gouvernance (ESG). Les directives de vote par procuration de GACI sont basées sur la prémisse que les enjeux d'ISR ou ESG peuvent influencer sur le rendement des placements et que la prise en compte appropriée de ces enjeux est nécessaire à la prestation de rendements supérieurs ajustés en fonction du risque et, par conséquent, fait partie des obligations fiduciaires de GACI. Ces directives peuvent donc avoir une incidence sur le vote par procuration et les décisions de placement dans le cadre de mandats autres que d'ISR ou d'investissement tenant compte des enjeux ESG. Dans le cas des mandats d'ISR ou d'investissement tenant compte des enjeux ESG, ces directives seront considérées en priorité pour toutes les décisions de placement et de vote par procuration de ces portefeuilles.

GACI dispose d'une équipe interne d'analystes professionnels des actions canadiennes qui formulent des recommandations sur les titres en s'appuyant sur leurs recherches fondamentales approfondies. De plus, GACI utilise les recherches fournies par la société Sustainalytics (anciennement Jantzi), un tiers indépendant qui examine, note et classe plus de 2 500 entreprises multinationales quant aux enjeux d'ISR ou ESG (y compris à l'égard de la participation communautaire, des relations avec les employés, de la performance environnementale, de la gouvernance d'entreprise, des droits de la personne, des relations avec les clients et des pratiques professionnelles controversées). Autant les professionnels des actions que ceux des titres à revenu fixe de GACI tirent parti de ce service.

GACI gère un certain nombre de portefeuilles d'actions et de titres à revenu fixe associés à des mandats précis qui souscrivent aux directives d'ISR ou d'investissement tenant compte des enjeux ESG. Ces portefeuilles d'ISR ou d'investissement tenant compte des enjeux ESG ne doivent en aucun cas comprendre des titres d'entreprises dont les activités principales correspondent à la vente d'alcool ou de produits du tabac, ou à la fourniture d'armes, ou qui possèdent d'importantes installations d'exploitation dans des pays qui font fi des droits de la personne. La liste des titres considérés comme acceptables est examinée deux fois l'an par le Comité d'investissement socialement responsable de GACI. De plus, GACI sollicite les commentaires des clients et tient compte de leur sensibilité à l'égard des divers enjeux d'ISR ou ESG pendant le processus d'évaluation des placements.

Fonds communs de placement socialement responsables

En septembre 2013, CIBC Wood Gundy détenait 52,5 M\$ en actifs de fonds communs de placement au détail représentant des fonds privilégiés par des entités membres et non membres de l'Association investissement responsable (AIR). De même, Service Investisseurs Impérial et Pro-Investisseurs détenaient 14,5 M\$ en actifs de fonds communs de placement au détail représentant des fonds privilégiés par des entités membres et non membres de l'AIR. CIBC Wood Gundy et Service Investisseurs Impérial font partie du Groupe de sociétés CIBC.



Impôts et taxes au Canada

En 2013, la somme que le Groupe de sociétés CIBC a versée en impôts et taxes à tous les paliers de gouvernement au Canada s'est élevée à 1 128 M\$. Ce montant comprenait 578 M\$ en charge d'impôts sur les bénéfices, 40 M\$ en impôts et taxes sur le capital et 510 M\$ en charges sociales (part de l'employeur), impôts et taxes d'entreprise, impôts fonciers, TPS/TVH et taxes de vente provinciales.

Impôts et taxes – 2013 Groupe de sociétés CIBC

En milliers de dollars	Impôts sur les bénéfices	Impôts et taxes sur le capital	Autres taxes et impôts
Gouvernement fédéral	342 858 \$	– \$	242 867 \$
Gouvernements des provinces et des territoires			
Colombie-Britannique	26 912	92	25 738
Alberta	20 880	0	1 347
Saskatchewan	4 483	9 902	717
Manitoba	4 339	13 112	1 454
Ontario	153 277	(137)	204 432
Québec	15 978	577	26 960
Nouveau-Brunswick	1 904	3 865	1 709
Nouvelle-Écosse	3 733	6 422	3 100
Île-du-Prince-Édouard	532	1 203	78
Terre-Neuve-et-Labrador	1 750	4 762	1 565
Territoires du Nord-Ouest	532	0	29
Nunavut	98	0	9
Yukon	261	0	23
Total	577 537 \$	39 799 \$	510 028 \$

Chaîne d'approvisionnement

Une chaîne d'approvisionnement transparente

La Banque CIBC a élaboré un programme d'approvisionnement juste et intégrateur afin de gérer de façon responsable ses relations avec les fournisseurs.

Approvisionnement responsable

Notre équipe Approvisionnement mondial est responsable de l'élaboration d'un processus juste, transparent et rigoureux de sélection et de gestion des fournisseurs, y compris pour l'évaluation, la négociation et la rédaction des contrats. Chacun des fournisseurs retenus est évalué en fonction de critères détaillés, incluant ses initiatives sur les plans social et environnemental. Des procédures complètes sont en place pour évaluer les risques que présentent nos fournisseurs et pour gérer nos relations avec eux.

Approvisionnement éthique et pratiques de travail des fournisseurs

À des fins de conformité à nos normes, politiques et attentes ainsi que d'harmonisation avec celles-ci, nos fournisseurs sont tenus de suivre un Code de conduite général des fournisseurs et de s'engager à être fidèles à nos valeurs fondamentales et à respecter les normes de conduite éthique et professionnelle les plus élevées qui soient.

Nous ne ferons affaire qu'avec des fournisseurs qui satisfont ou dépassent les exigences énoncées dans notre Code de conduite des fournisseurs, à savoir :

- Comportement éthique et respect des lois applicables
- Pratiques d'affaires responsables
- Pratiques responsables en matière d'emploi et maintien de conditions de travail sécuritaires
- Souci des collectivités et de l'environnement
- Respect du Code de conduite des fournisseurs de la Banque CIBC
- Signalement des violations et absence de représailles

Vous trouverez la version complète de notre Code de conduite des fournisseurs [ici](#).

L'adhésion de la Banque CIBC au Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council (CAMSC) témoigne de notre intention d'utiliser et d'établir un groupe diversifié de fournisseurs.

Approvisionnement respectueux de l'environnement

Nous nous efforçons de traiter avec des fournisseurs dont les priorités environnementales sont conformes aux nôtres et qui utilisent régulièrement des méthodes d'approvisionnement responsables.

Notre **Norme d'approvisionnement respectueux de l'environnement** accorde la préférence aux fournisseurs qui peuvent démontrer une amélioration continue de leur performance environnementale, notamment en ce qui a trait aux émissions de gaz à effet de serre, à l'efficacité de l'énergie et des matières ainsi qu'à la qualité de l'air et de l'eau, entre autres critères.

Nous préférons également faire affaire avec des fournisseurs qui ont mis en place un système de gestion de l'environnement et qui peuvent démontrer leur efficacité énergétique, y compris l'utilisation efficace des ressources naturelles, l'amélioration des options de recyclage, la réduction des matières dangereuses et des méthodes d'exploitation forestière écologiquement viables.

Pour en savoir plus sur notre [responsabilité environnementale](#)

Approvisionnement en papier

Nous nous sommes engagés à orienter l'approvisionnement en papier à l'échelle de la Banque CIBC vers des sources écologiques et socialement responsables, en privilégiant le papier certifié par le Forest Stewardship Council (FSC). Cette certification garantit que les produits du bois achetés proviennent de forêts gérées de façon responsable. En 2013, plus de 98 % du papier utilisé à la Banque CIBC était certifié par le FSC.

Pour en savoir plus sur [l'approvisionnement en papier à la Banque CIBC](#)

Approvisionnement en technologie

La Banque CIBC s'est engagée à acheter du matériel et des fournitures technologiques qui renferment le moins possible de matières toxiques ou dangereuses. Nous collaborons avec nos fournisseurs à l'amélioration de la performance environnementale de notre chaîne d'approvisionnement en produits et services technologiques.

Pour en savoir plus sur la [chaîne d'approvisionnement de la Banque CIBC](#), consulter cibc.com/francais.

Contributions civiques et politiques

Une démocratie vivante, permettant la tenue de discussions et de débats vigoureux, favorise la vitalité des collectivités. La Banque CIBC appuie fermement l'élaboration de politiques publiques judicieuses et encourage un dialogue ouvert sur la politique et les programmes du Canada.

Promotion de la discussion sur les politiques publiques

La Banque CIBC appuie des organismes voués à l'étude des politiques publiques, tels l'Institut C.D. Howe, le Forum des politiques publiques, le Couchiching Institute on Public Affairs, Canada 2020 et le Conference Board du Canada. Nous nous sommes engagés à verser 1 M\$ au Conference Board pour financer la recherche innovatrice sur divers sujets ayant trait aux politiques publiques, allant de la durabilité du système de santé du Canada au processus de règlement des revendications territoriales dans le Nord canadien. Des cadres supérieurs et des économistes de la Banque CIBC participent souvent à ces dialogues afin de partager l'expérience et l'expertise uniques de la Banque au profit du processus d'élaboration des politiques.

Pour encourager les jeunes du Canada à participer au processus politique, nous parrainons le Forum pour jeunes Canadiens, le programme Queen's Park Legislative Internship, le programme Jamie Anderson Parliamentary Internship et le Programme de stages parlementaires à la Chambre des communes.

Comme nous appartenons à un secteur fortement réglementé, nous rencontrons régulièrement des responsables de la réglementation, des fonctionnaires et des politiciens élus. Ces rencontres sont entièrement conformes à la législation fédérale et provinciale sur le lobbying.

Contributions politiques

La Banque CIBC appuie le processus politique au Canada et, dans cet esprit, verse des contributions financières à divers partis politiques au pays, là où la législation et la réglementation l'autorisent.

Au Canada, les lois fédérales interdisent les dons de sociétés par actions, de syndicats et d'associations aux partis ou aux candidats politiques fédéraux. Notre Politique sur les contributions politiques assure la pleine conformité à ces règlements.

À l'échelle provinciale, la Banque CIBC verse des contributions financières à des partis politiques dans les provinces où la loi le permet. Ces contributions sont souvent versées à des partis du gouvernement, de l'opposition et à d'autres tiers partis, selon le cas.

Participation des employés à la vie politique

Nous respectons le désir des employés de la Banque CIBC de participer activement au processus politique du Canada et nous les y encourageons; toutefois, nous voulons également nous assurer que la Banque CIBC n'appuie pas de façon implicite ou explicite un parti politique ou un candidat en particulier. Nous offrons donc aux employés qui se présentent comme candidats à un poste politique un congé autorisé non rémunéré. Toute activité politique faisant appel aux ressources de la Banque CIBC est interdite.

Responsabilité environnementale

**La Banque CIBC s'est engagée à être
une entreprise écoresponsable.**

Nous manifestons cet engagement par l'amélioration continue de nos politiques et procédures de gestion du risque environnemental, des initiatives en vue de réduire l'incidence de nos activités sur l'environnement, la promotion de pratiques écoresponsables et l'appui d'organismes environnementaux dont les objectifs cadrent avec les nôtres.



Notre approche

La Banque CIBC s'est engagée à adopter un comportement responsable dans toutes ses activités afin de protéger et préserver l'environnement, de protéger les intérêts de toutes les parties intéressées contre les niveaux inacceptables de risque environnemental et d'appuyer les principes de développement durable. Nous intégrons ces pratiques dans nos activités essentielles en appliquant les dix principes de notre politique environnementale dans les domaines suivants :

- engagement des parties intéressées;
- communications;
- production de rapports;
- valeurs communautaires;
- conformité environnementale;
- approvisionnement;
- gestion des installations;
- gestion du risque de crédit et de placement;
- produits et services;
- amélioration continue.

Nos priorités

Nos priorités correspondent à notre mission, à notre vision et à nos valeurs fondamentales :

- utiliser efficacement le papier et recycler;
- économiser l'énergie;
- recourir à l'approvisionnement responsable;
- prêter et investir de façon responsable.

Responsabilités du Groupe de gestion du risque environnemental

Le Groupe de gestion du risque environnemental assure une surveillance dans le domaine du leadership environnemental à la Banque CIBC. Il veille à ce que nos politiques et nos normes soient comprises et respectées. Il fait aussi la promotion de nos initiatives et engagements écologiques auprès des employés.

Faits saillants de 2013

- Nous avons poursuivi notre engagement à modifier notre mode d'approvisionnement en papier pour le bureau et d'autres applications en achetant des produits certifiés FSC. La Banque CIBC a augmenté à plus de 98 % l'utilisation de papier certifié par le Forest Stewardship Council.
- Nous avons instauré un bulletin de sensibilisation à l'environnement au sein du groupe Prêts et Hypothèques, Assurance et Produits de dépôt.
- Nous continuons de soutenir Evergreen Canada, y compris le nouveau programme « Seeding Healthy Communities », présent à Toronto et Vancouver.
- Nous avons terminé la modernisation de l'éclairage des centres bancaires afin de réduire notre consommation d'énergie.
- Nous avons instauré le recyclage de matières autres que du papier dans certains centres bancaires d'Ontario.
- Nous avons instauré un programme de recyclage de déchets organiques dans notre plus grand établissement, à Toronto.

Mobilisation des employés

La Banque CIBC s'efforce de renseigner, de former et de motiver ses employés pour qu'ils exercent leurs activités professionnelles de manière respectueuse de l'environnement. Durant l'année, nos employés appuient de nombreuses activités qui ont une incidence favorable sur notre environnement et nos collectivités.

Activités de mobilisation des employés

La Banque CIBC compte plusieurs équipes vertes dirigées par des employés.

L'une de nos équipes vertes, celle de Services de cartes de crédit, formée à Toronto et ayant une représentation régionale à Montréal et Vancouver, s'engage à appuyer et promouvoir des pratiques écoresponsables au travail et à domicile. Elle organise à cet effet diverses activités tout au long de l'année. Ses membres s'efforcent d'encourager les employés à apporter des améliorations à leur vie quotidienne pour aider à protéger notre environnement. Ils organisent des activités locales articulées autour de thèmes comme le mouvement Une heure pour la Terre^{MC} et le Mois de la Terre (c.-à-d. la prolongation du Jour de la Terre^{MD}) et planifient des activités et des comptes-rendus périodiques visant à renforcer les gestes écologiques.

Notre équipe verte de Prêts et Hypothèques, Assurance et Produits de dépôt (PHAPD), présente à Toronto, Montréal et Vancouver, a lancé « PHAPD se met au vert ». PHAPD compte améliorer son empreinte environnementale au moyen de défis mensuels. Chaque défi suscite des discussions communautaires et des conseils pour aider les employés à réduire leur empreinte environnementale.

La Banque CIBC célèbre Une heure pour la Terre^{MC} et le Jour de la Terre^{MD}

En 2013, la Banque CIBC a célébré les initiatives Une heure pour la Terre^{MC} et le Jour de la Terre^{MD} en organisant des activités pour le personnel dans tout le pays.

En 2013, pour appuyer le mouvement Une heure pour la Terre^{MC}, la Banque CIBC et ses principaux partenaires de la gestion des biens immobiliers de Montréal, de Toronto et de Vancouver se sont concertés pour éteindre toutes les lumières non essentielles des immeubles principaux de la Banque CIBC. Qui plus est, la Banque a souligné le Jour de la Terre^{MD} par une série d'initiatives telles que la communication de ses efforts en environnement à ses employés au moyen d'articles internes et d'économiseurs d'écran, de concours nationaux à l'intention des employés et de cadeaux publicitaires aux clients de ses centres bancaires. Pendant les concours organisés pour le Jour de la Terre^{MD}, les employés de la Banque CIBC de tout le pays ont raconté les efforts qu'ils déploient à la maison et au travail pour réduire leur incidence sur l'environnement. Les employés se sont disputé des prix sur le thème de l'environnement comme le panier-cadeau écologique de Bureau en gros.

Pour célébrer le Jour de la Terre^{MD} 2013, les employés de Services de cartes de crédit CIBC des bureaux de Montréal, de Toronto et de Vancouver ont organisé un grand Écobazar. Ils ont participé à l'activité d'une journée qui proposait des jeux écologiques, des jeux-questionnaires et des expositions. Les employés ont participé à la deuxième édition du « Défilé de mode recyclée » en formant des équipes composées de créateurs de mode et d'un mannequin. Les équipes se sont affrontées dans une compétition où les tenues qu'elles avaient confectionnées à partir d'objets détournés de leur usage principal étaient jugées en fonction de leur ingéniosité et d'une grande utilisation de matières destinées au rebut.

La Banque CIBC, conjointement avec d'autres banques, a tenu une activité de collecte de déchets électroniques à l'occasion du Jour de la Terre^{MD} pour les employés, les clients et les locataires. L'activité a eu lieu en avril au siège social de la Banque CIBC, à Toronto. Au total, plus de 400 kilogrammes de déchets électroniques ont été recueillis aux fins d'élimination par des processus respectueux de l'environnement.

Réduction des déchets et de la consommation de papier

Le papier compte parmi les principaux défis environnementaux et les plus importantes sources de déchets de la Banque CIBC. Nous continuons de trouver des moyens de réduire et d'éliminer l'utilisation du papier, et de le recycler là où c'est possible. En 2013, la Banque CIBC a poursuivi ses efforts de réduction des déchets, notamment en instaurant un programme pilote de recyclage dans certains centres bancaires du sud-ouest de l'Ontario.

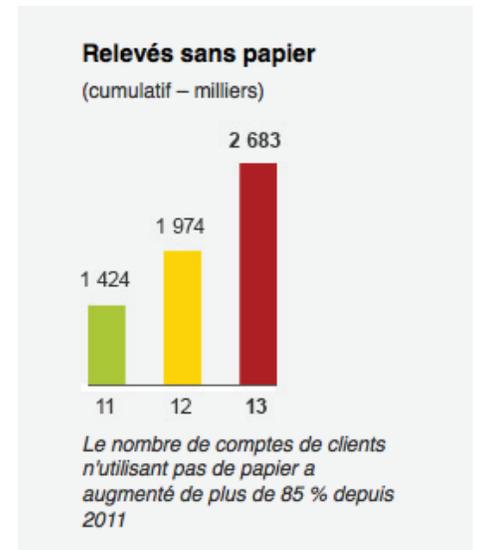
Réduction de la consommation de papier

Afin de réduire encore davantage l'utilisation du papier, la Banque CIBC a configuré par défaut l'option d'impression recto verso sur ses imprimantes et exige que l'utilisateur confirme toute impression avant l'envoi à l'imprimante. Nous nous assurons également que tout le papier utilisé à l'interne par notre réseau de centres bancaires et nos immeubles de bureaux est recueilli, déchiqueté et recyclé en toute sécurité.

Relevés sans papier

L'un des moyens les plus efficaces de réduire la consommation de papier est d'offrir à nos clients des relevés sans papier, aussi appelés relevés électroniques, ou la possibilité de modifier la fréquence des relevés imprimés pour la faire passer de mensuelle à trimestrielle. Nous faisons aussi la promotion des opérations bancaires sans papier, comme le paiement préautorisé de factures, le télévirement direct et le dépôt direct, ainsi que de l'utilisation des services bancaires téléphoniques et des services bancaires en direct.

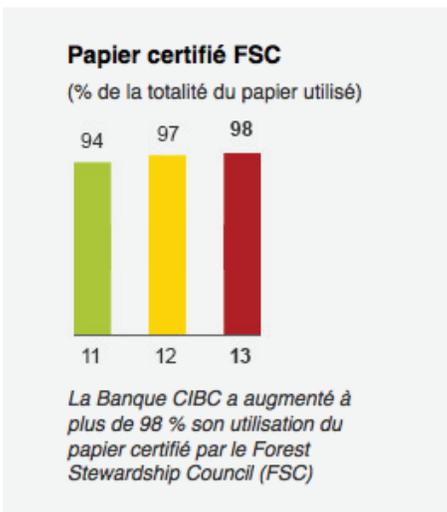
En plus d'offrir des relevés électroniques à ses clients, la Banque CIBC est un chef de file des applications de services bancaires mobiles pour les plateformes BlackBerry, iPhone et Android. Grâce à nos applications de services bancaires mobiles, les clients peuvent effectuer leurs opérations bancaires courantes en déplacement. Nous continuons d'améliorer nos applications de services bancaires mobiles afin que nos clients puissent réduire encore plus leur consommation de papier et gérer la tenue de leurs dossiers en direct. En 2013, nous avons dépassé le million d'utilisateurs inscrits aux Services bancaires mobiles.



Approvisionnement en papier

Nous nous sommes engagés à orienter l'approvisionnement en papier à l'échelle de la Banque CIBC vers des sources écologiques et socialement responsables, en privilégiant le papier certifié par le Forest Stewardship Council (FSC). Le FSC, un organisme d'attestation international, utilise un système d'étiquetage qui certifie que les produits forestiers achetés proviennent de forêts gérées de façon responsable, dans le respect d'une série de normes écologiques et sociales rigoureuses.

C'est en 2008 que la Banque CIBC s'est engagée à modifier son mode d'approvisionnement en papier pour le bureau et d'autres applications en achetant des produits certifiés FSC. Il s'agit notamment du papier pour imprimante, des relevés aux clients, des formules, des chèques, des enveloppes et du papier d'impression commerciale. En 2012, la Banque CIBC a élargi cet engagement à l'achat de produits du bois utilisés pour son ameublement de bureau. En 2013, la Banque CIBC a augmenté à plus de 98 % l'utilisation de papier certifié par le FSC.



Réduction de la consommation de papier dans les centres bancaires

En 2013, la Banque CIBC a instauré dans son réseau de centres bancaires un système grâce auquel le personnel peut extraire les rapports en format électronique et imprimer uniquement ce qui est nécessaire. En une année, la Banque CIBC a réduit de 26 millions le nombre de pages imprimées.

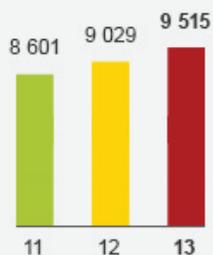
Réduction des déchets

Nous recyclons d'autres matières, comme les canettes d'aluminium, le verre, le plastique, les matières organiques, les cartouches d'encre et les piles, lorsque des programmes prévus à cette fin existent dans nos immeubles.

Réduction des déchets et de la consommation de papier

Recyclage du papier

(tonnes)



Depuis 2004, la Banque CIBC recueille, déchiquète et recycle en toute sécurité le papier utilisé à l'interne

Recyclage des déchets organiques

Nous avons organisé, dans l'un de nos grands bureaux de Toronto, une campagne qui encourageait les employés à changer leurs habitudes en adoptant au travail des façons de faire qui contribuent à réduire les déchets et à accroître la quantité de matières organiques réacheminées. La campagne comprenait des mesures incitant à augmenter le réacheminement des déchets qui ont mené à une réduction de plus de 30 % de la production de déchets.

Recyclage dans les centres bancaires

En 2013, la Banque CIBC a instauré le recyclage de matières autres que du papier dans 29 centres bancaires d'Ontario. Dans le contexte de ce programme pilote, les centres bancaires ont reçu des bacs bleus pour promouvoir la réduction des déchets et le recyclage.

Utilisation de mobilier de bureau remis à neuf

Depuis 2005, la Banque remet à neuf et réutilise le mobilier de bureau en surplus au sein de l'entreprise. Maximiser la réutilisation du matériel et du mobilier de bureau constitue un autre élément important de nos activités de réduction des déchets.

La Banque CIBC continue d'avoir recours à quatre entrepôts au pays pour entreposer et réparer son mobilier de bureau usagé en vue de le réutiliser. Ce programme aide la Banque à réduire ses coûts de mobilier, permet de remplacer rapidement des meubles au besoin et réduit la quantité de déchets. En 2013, la Banque a détourné des sites d'enfouissement plus de 18 554 meubles ou 627 tonnes de mobilier.

Réacheminement des déchets électroniques

Pour éviter que ses déchets électroniques aboutissent dans des sites d'enfouissement, la Banque CIBC participe à divers programmes de remise à neuf du matériel électronique pour en faire don à des programmes communautaires. Renewed Computer Technology (RCT) est un organisme de bienfaisance sans but lucratif qui vise à répondre à la demande d'ordinateurs dans les écoles, les bibliothèques publiques et les organismes sans but lucratif axés sur l'apprentissage. En Ontario, l'organisme RCT est autorisé par Industrie Canada à administrer le Programme des ordinateurs pour les écoles (OPE), visant à recueillir, à réparer et à remettre à neuf des ordinateurs excédentaires provenant des administrations publiques et du secteur privé. Le programme OPE nous permet de prolonger la vie de notre matériel électronique tout en répondant aux besoins des collectivités locales.

En 2013, la Banque CIBC a fait don de 1 740 ordinateurs de bureau, de 262 ordinateurs portables et de 1 278 écrans. Elle a ainsi pu éviter l'enfouissement de plus de 21 500 kg (48 000 lb) de déchets électroniques.

La Banque CIBC appuie le Programme des ordinateurs pour les écoles depuis son lancement en 1993. En 2013, RCT lui a décerné un prix « Silver Technology Accelerator Award ». Ce prix souligne que la Banque CIBC est l'un des principaux donateurs de matériel informatique excédentaire au programme.

La Banque CIBC encourage l'utilisation en réseau partagé d'appareils multifonctions écoénergétiques, comme les imprimantes, photocopieurs et numériseurs tout-en-un. En outre, la Banque CIBC cherche à réutiliser les appareils au lieu de les remplacer, dans la mesure du possible. Depuis l'entrée en vigueur de ce programme, plus de 2 900 appareils ont été retirés, dont près de 2 100 ont été réutilisés.

Approvisionnement respectueux de l'environnement

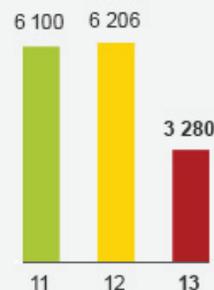
La Norme d'approvisionnement respectueux de l'environnement énonce les exigences de la Banque CIBC quant à l'intégration de considérations écologiques dans ses activités d'approvisionnement et s'applique à tous les produits et services susceptibles de nuire à l'environnement.

La Banque CIBC s'appuie sur sa Norme d'approvisionnement respectueux de l'environnement entre autres quand elle achète des fournitures de bureau. En 2013, plus de la moitié des fournitures de bureau achetées étaient entièrement faites de matériaux recyclés, étaient certifiées FSC ou contenaient au moins 50 % de matière recyclée après consommation.



Dons d'ordinateurs aux écoles

(nombre d'ordinateurs)



Depuis 2011, la Banque CIBC a donné plus de 15 000 composantes d'ordinateurs pouvant être réutilisées dans les écoles et d'autres organismes axés sur l'apprentissage

Économie d'énergie

La consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre (GES) connexes comptent parmi les aspects environnementaux les plus importants pour la Banque CIBC. Nous continuons de chercher des occasions de réduire les émissions de GES directes et indirectes associées à nos activités.

Gestion des émissions de GES et économie d'énergie

La Banque CIBC s'est dotée d'un programme permanent de gestion des émissions de GES qui lui permet d'évaluer et de maîtriser les répercussions des changements climatiques et de la réglementation connexe sur ses activités et sur celles de ses clients.

Une partie importante de nos émissions de GES est attribuable à l'énergie utilisée pour l'exécution de nos activités. En 2013, les émissions de CO₂ ont été de 4 % inférieures à celles de 2011.

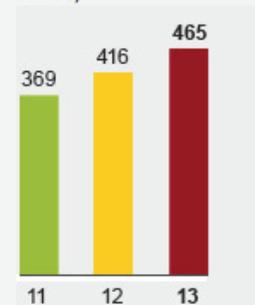
Ce résultat découle en partie des activités suivantes :

- le remplacement des tubes fluorescents T12 par des tubes fluorescents T8 et des enseignes de sortie à incandescence par des enseignes de sortie à DEL dans plus de 400 centres bancaires et deux tours de bureaux;
- le passage à des enseignes externes à DEL pour plus de 130 centres bancaires;
- le passage à l'éclairage DEL dans le stationnement d'un complexe de bureaux à Toronto;
- la poursuite du programme pilote de systèmes d'automatisation des bâtiments qui améliorent l'efficacité opérationnelle des centres bancaires;
- l'installation de systèmes mécaniques et électriques écoénergétiques dans les centres bancaires de détail nouveaux ou rénovés;
- la poursuite de l'utilisation de « serveurs virtuels » qui partagent les ressources informatiques, comme la mémoire et l'espace disque, avec d'autres serveurs, ce qui réduit la consommation d'énergie. En 2013, plus de 850 serveurs virtuels ont été installés, ce qui porte le total à plus de 4 000 à l'échelle mondiale.

L'achat d'énergie verte est un autre élément important de notre programme de gestion du carbone. La Banque CIBC achète de l'électricité de sources renouvelables depuis 2003. En 2013, nous avons conclu avec Bullfrog Power un contrat visant l'achat de l'équivalent de plus de 2 600 mégawatts-heures (MWh) de certificats verts.

Installation de tapis climatiquement neutres

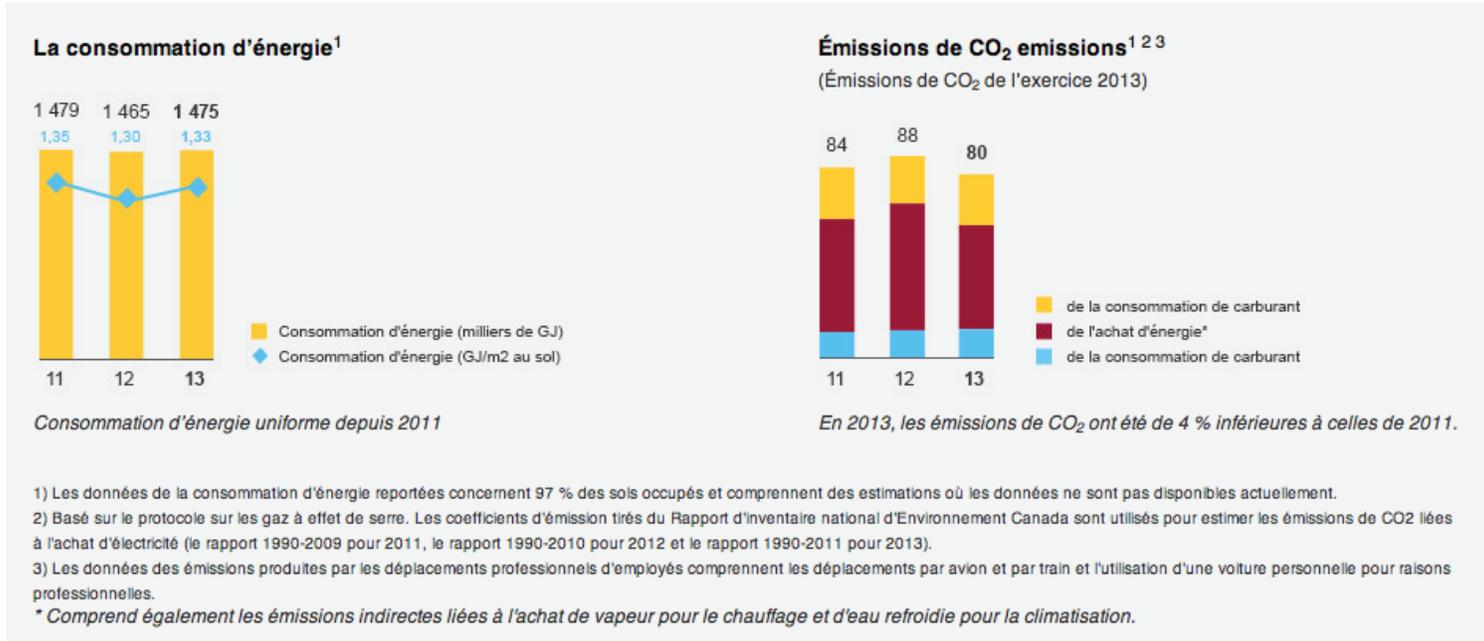
(cumulatif - milliers de pieds carrés)



En 2013, la Banque CIBC a réduit ses émissions de CO₂ grâce à l'installation d'environ 49 000 m² de tapis Cool Carpet qui n'a pas d'incidence sur le climat

Économie d'énergie

En 2013, la Banque CIBC a fait installer, dans les locaux de ses services de détail et dans ses bureaux, des tapis écologiques Cool Carpet couvrant une surface totale de 49 000 mètres carrés, ce qui a permis de réduire les émissions de GES d'environ 700 tonnes. Le tapis Cool Carpet est considéré comme un produit sans incidence sur le climat parce que toutes les émissions de dioxyde de carbone durant son cycle de vie sont compensées par des crédits de réduction d'émissions (CRE). Les projets visant à réduire ou à éliminer l'utilisation de combustibles fossiles peuvent générer des CRE, qui peuvent par la suite être vérifiés, échangés, utilisés et retirés.



Déplacements professionnels des employés

La réduction de nos déplacements professionnels contribue à l'atteinte de nos objectifs d'économie d'énergie. Nous encourageons nos employés à envisager des solutions de rechange aux déplacements, comme les téléconférences et les réunions en direct.

S'ils doivent se déplacer, nous leur demandons de combiner leurs voyages et réunions afin de réduire leur impact environnemental. Notre Politique sur les déplacements professionnels stipule que les employés devraient, dans la mesure du possible, se déplacer à pied, à vélo, utiliser le covoiturage, le transport en commun ou le service de navettes des hôtels. Pour réduire la consommation de carburant et les émissions de GES, les employés de la Banque CIBC louent des voitures compactes ou économiques.

CIBC@uboulot

En 2008, la Banque CIBC a entrepris de mettre à l'essai une stratégie de télétravail appelée CIBC@uboulot. Ce programme s'est poursuivi en 2013, tant pour le volet des ententes de travail à distance, selon lequel les employés participants travaillent à domicile une partie du temps, que pour le volet du milieu de travail mobile, qui exige de modifier les pratiques liées à l'immobilier, à la technologie et au personnel de façon à rendre possible une méthode de travail plus souple et plus mobile.

À l'heure actuelle, environ 750 employés participent au volet des ententes de travail à distance et environ 340, au volet du milieu de travail mobile. Le programme CIBC@uboulot a permis à la Banque de réaliser plusieurs avantages, dont une réduction de la consommation d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre connexes, car moins d'employés font la navette pour se rendre au travail et les espaces de bureaux sont moins occupés.



Produits et services écologiques

L'un des moyens les plus efficaces de réduire la consommation de papier est d'offrir à nos clients des relevés électroniques ou la possibilité de modifier la fréquence des relevés imprimés pour la faire passer de mensuelle à trimestrielle.

Nous faisons aussi la promotion des opérations bancaires sans papier, comme le paiement préautorisé de factures, le télévirement direct et le dépôt direct, ainsi que de l'utilisation des services bancaires téléphoniques et des services bancaires en direct.

La Banque CIBC offre à ses clients des produits et services écologiques comme le **Compte d'épargne cyberAvantage CIBC** et le **Forfait hypothécaire Boni-habitation CIBC**.

Services bancaires

La Banque CIBC offre à ses clients la tenue de dossiers électroniques et des moyens d'effectuer leurs opérations bancaires sans papier, comme le paiement préautorisé de factures, le télévirement direct, le dépôt direct, ainsi que les services bancaires téléphoniques et les services bancaires en direct. La Banque CIBC a conçu le **Compte d'épargne cyberAvantage CIBC** pour les clients qui veulent avoir accès à leur compte et en assurer la gestion en direct. Seule la tenue de compte électronique est offerte pour ce compte.

De plus, le **Forfait hypothécaire Boni-habitation CIBC** constitue pour les clients une option hypothécaire offrant jusqu'à 500 \$ de remise en argent comptant sur une inspection de leur propriété ou sur une évaluation de la consommation énergétique de leur propriété par AmeriSpec, ainsi qu'un guide d'économie d'énergie et un guide de l'habitation de la SCHL.

Engagement et participation sur le plan de l'environnement

À la Banque CIBC, nous nous engageons à établir des partenariats bénéfiques au sein des collectivités où nous exerçons nos activités. Nous recherchons des façons de travailler ensemble pour répondre aux besoins locaux et améliorer l'environnement.

Adhésions et affiliations

La Banque CIBC participe à l'**initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (UNEP FI)**, un partenariat mondial entre le Programme des Nations Unies pour l'environnement et le secteur financier. L'organisation collabore étroitement avec les institutions financières afin de déterminer, de promouvoir et de mener à bien l'adoption de pratiques exemplaires sur les plans de l'environnement et de la durabilité.

La Banque CIBC participe à des groupes sectoriels afin de rester au fait des pratiques écologiques exemplaires. Par exemple, la Banque est membre du Commercial Building Energy Leadership Council de la **Greater Toronto CivicAction Alliance** et demeure une société membre du **Conseil du bâtiment durable du Canada**.

La Banque CIBC continue de participer activement à la campagne Race to Reduce de **Greening Greater Toronto** par l'intermédiaire de partenariats avec les propriétaires des principales tours de bureaux de Toronto et d'améliorations aux installations dans les espaces qu'elle loue et les locaux qui lui appartiennent. Cette course d'une durée de quatre ans met les participants au défi de réduire de 10 % leur consommation totale d'énergie dans la région de Toronto et banlieue d'ici 2014. La Banque CIBC a remporté cette année, pour la deuxième année consécutive, un prix Race to Reduce Engagement.

Dons et commandites

En 2013, la Banque CIBC était commanditaire argent du gala annuel de la section de **Toronto du Conseil du bâtiment durable du Canada**. Les recettes générées par le gala ont été consacrées au maintien des nombreux programmes et activités de sensibilisation et de formation de la section.

À la Banque CIBC, nous établissons des partenariats avec des organismes voués à la protection et à la sensibilisation environnementales. Au cours des cinq dernières années, la Banque CIBC a donné plus de 750 000 \$ à des initiatives et programmes environnementaux dans tout le Canada.

Par exemple, la Banque CIBC soutient le programme Écoles pour une planète vivante. Ce programme du Fonds mondial pour la nature (WWF^{MD}) offre des ressources liées au programme scolaire d'éducation environnementale. Près de 10 000 enseignants de tout le Canada se sont inscrits pour obtenir les ressources en direct du programme Écoles pour une planète vivante sous forme de documents téléchargeables destinés aux élèves de la maternelle à la 2^e année du secondaire. Ce programme offre à la fois des ressources liées au programme d'études pour la classe et une ouverture vers le reste du monde par l'intermédiaire de campagnes comme Une heure pour la Terre^{MC}, le Grand nettoyage des rivages canadiens et la Journée nationale de la p'tite laine. Grâce au soutien de la Banque CIBC, le programme Écoles pour une planète vivante sera élargi de façon à offrir des documents particulièrement pertinents en ce qui concerne la vie quotidienne et la culture des élèves qui vivent dans le Nord. Ce soutien perpétue l'appui de la Banque aux activités de WWF^{MD} Canada dans le Nord.

La Banque CIBC soutient aussi le programme « Seeding Healthy Communities » d'Evergreen à Toronto et à Vancouver. Ce programme aide les collectivités mal desservies dans toutes les étapes des projets communautaires de production d'aliments, de l'accès, à la conception et au maintien, et favorise le renforcement de la capacité communautaire par l'intégration de différents aspects des activités liées à l'alimentation, au jardinage et à la promotion de la santé.

Engagement des parties intéressées

Le Groupe de gestion du risque environnemental de la Banque CIBC consulte régulièrement les parties intéressées pour se tenir au fait des pratiques exemplaires. Nous continuons de nous engager auprès des parties intéressées relativement à des préoccupations de nature environnementale.

La Banque CIBC communique activement sa **Politique environnementale** et les initiatives de son programme à ses employés et aux autres parties intéressées. La Banque CIBC s'efforce de renseigner, de former et de motiver ses employés pour qu'ils exercent leurs activités professionnelles de manière respectueuse de l'environnement.

Une **boîte aux lettres sur l'environnement** a été établie comme mode de communication interactif entre la Banque CIBC, ses employés et le grand public. Les questions, remarques ou préoccupations de nature environnementale peuvent être transmises à cette boîte aux lettres.

Financement responsable

La détection et la gestion du risque environnemental constituent un facteur important de notre processus de prise de décision à l'égard des demandes de crédit. Le Programme de gestion du risque environnemental CIBC se situe au cœur de ce processus.

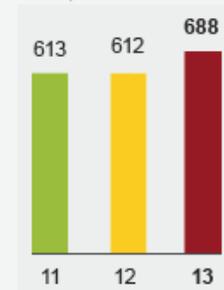
Nos Normes et procédures de gestion des risques de crédit environnemental aident nos équipes de prêts à déceler les risques environnementaux associés à l'évaluation du crédit et au financement. Ces Normes établissent différents niveaux d'évaluation des risques de crédit environnemental selon plusieurs facteurs, en appliquant les normes les plus strictes aux secteurs qui présentent un risque environnemental élevé. Les prêts susceptibles de présenter un risque environnemental pour la Banque CIBC font l'objet d'une évaluation plus approfondie par notre Groupe de gestion du risque environnemental.

En plus de protéger la Banque des risques indésirables, notre processus d'examen environnemental aide souvent nos clients à mieux saisir leurs propres risques et leurs responsabilités, de façon à les gérer efficacement.

L'évaluation du risque environnemental fait partie intégrante du contrôle préalable des opérations de la Banque CIBC. En 2013, le Groupe de gestion du risque environnemental de la Banque CIBC a examiné 688 opérations pour lesquelles il a fourni des conseils.

Évaluation du risque environnemental

(nombre d'opérations passées en revue)



La détermination et la gestion du risque environnemental sont des facteurs importants dans le processus de décision d'octroi de crédit de la Banque

Financement des secteurs de l'énergie renouvelable et des technologies propres

Au cours des trois dernières années, la Banque CIBC a participé au financement ou été syndicataire chef de file ou co-syndicataire chef de file du financement de projets de plus de 6 G\$ dans le secteur de l'énergie renouvelable, axés notamment sur l'énergie éolienne, l'hydroélectricité, l'énergie solaire, la géothermie, la biomasse et le biogaz.

En 2013 seulement, la Banque CIBC a prêté 350 M\$ sur un total de 2,7 G\$ de financement de projets d'énergie renouvelable, axés entre autres sur les énergies éolienne et solaire et sur la géothermie.



La centrale éolienne de New Richmond, au Québec, un récent ajout au portefeuille éolien de 1 200 MW de TransAlta.

La Banque CIBC appuie TransAlta Corporation du premier appel public à l'épargne de 200 M\$ en vue de lancer TransAlta Renewables Inc.

« En tant que syndicataire chef de file pour le premier appel public à l'épargne, la Banque CIBC a joué un rôle important en aidant à la création de TransAlta Renewables. Il s'agit là d'une plateforme hautement stratégique pour la poursuite des activités de TransAlta et le financement d'occasions de croissance dans le secteur de la production d'énergie renouvelable », a déclaré Dawn Farrell, président et chef de la direction de TransAlta Corporation.

Investissement social

À la Banque CIBC, notre investissement social privilégie le soutien des collectivités où nous exerçons nos activités et le renforcement des relations que nous entretenons au sein de celles-ci.

Nous mesurons notre réussite au degré de respect de nos engagements envers chacune de nos parties intéressées, soit apporter vraiment davantage à nos collectivités, créer un milieu de travail où tous les employés peuvent exceller et aider nos clients à réaliser ce qui compte pour eux.

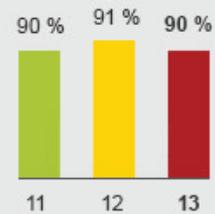
Investissement communautaire Nos employés



Nos employés font partie intégrante de notre engagement à offrir ce qui compte dans la vie du client. Les résultats du sondage auprès des employés révèlent que 90 % d'entre eux sont d'avis que la Banque CIBC est une entreprise socialement responsable. Les employés appuient nos efforts par leur contribution réelle aux collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Résultats du Sondage auprès des employés CIBC :

La Banque CIBC agit comme une entreprise socialement responsable



La Banque CIBC a été sélectionnée par la revue Corporate Knights comme l'une des 50 entreprises les plus socialement responsables de 2013. C'est la septième fois qu'elle est désignée ainsi depuis le début de ce classement annuel en 2002.

Investissement communautaire

La Banque CIBC s'est engagée à investir dans des initiatives communautaires qui comptent pour ses clients, ses employés et les collectivités où elle exerce ses activités. Notre but est d'apporter davantage aux collectivités grâce à nos contributions financières et à nos commandites et en soutenant le vif intérêt de nos employés pour le bénévolat.

Notre approche

Par l'accent mis sur nos trois priorités (enfants, traitements et collectivités), nous voulons contribuer sensiblement à des enjeux sociaux importants partout au Canada, tout en continuant de répondre aux besoins des collectivités locales.

En 2013, la Banque CIBC a versé plus de 41 M\$, y compris 22 M\$ en dons de bienfaisance, à plus de 1 870 organismes dans plus de 430 collectivités. Cela représente 1,4 % de la moyenne mobile de cinq ans de nos bénéfices avant impôts et dépasse le point de référence de 1 % des dons d'entreprise établi par Imagine Canada.



Nos priorités

Nos priorités correspondent à notre mission, à notre vision et à nos valeurs fondamentales :

- appuyer les organismes de bienfaisance et sans but lucratif au Canada;
- axer notre programme d'investissement communautaire sur les besoins réels des collectivités;
- permettre à nos employés d'apporter une contribution;
- comprendre et évaluer l'incidence de notre contribution aux collectivités;
- atteindre ou dépasser le point de référence de 1 % des dons d'entreprise établi par Imagine Canada.

Investissement communautaire

Faits saillants de 2013



11 M\$ pour soutenir la recherche sur le cancer et son traitement. Une équipe CIBC forte de 15 000 employés a recueilli une somme de plus de 3 M\$, qui fait partie du total de plus de 27 M\$ recueillis lors de la Course à la vie CIBC de la Fondation canadienne du cancer du sein en 2013, notre 17^e année à titre de commanditaire principal.



4,5 M\$ lors de la Journée du miracle CIBC en décembre 2012, soit la plus importante somme amassée en près de 30 ans par la Fondation pour l'enfance CIBC pour les organismes d'aide à l'enfance partout au Canada.



33 bourses d'études et stages VisionJeunesse CIBC^{MC}, chaque fois d'une valeur allant jusqu'à 38 000 \$, ont été offerts à des étudiants de 4^e secondaire (10^e année) en collaboration avec les Grands Frères Grandes Sœurs du Canada et le YMCA du Canada. Le programme a célébré sa 15^e année d'existence en 2013 et a changé la vie de plus de 450 jeunes étudiants depuis sa création.



Près de 20 000 employés et retraités de la Banque CIBC ont amassé un total de 11,1 M\$ pour Centraide du Canada à l'occasion de notre campagne annuelle de 2012.



Une somme de 443 000 \$ a servi à appuyer des causes et des organismes qui comptent pour nos employés et nos retraités, par l'intermédiaire du Programme de bénévolat CIBC.

Enfants

Rendre les études possibles

Appuyer le mentorat
et le leadership

Soutenir un mode de
vie sain et actif

Aider à protéger les enfants

Épanouissement et éducation des enfants et des jeunes adultes du Canada pour qu'ils puissent se bâtir un avenir meilleur

Plus d'un enfant sur sept vit dans la pauvreté au Canada. Ces enfants risquent non seulement de présenter davantage de problèmes de santé et de troubles du comportement, mais aussi d'avoir un niveau de scolarité moins élevé et de vivre dans la pauvreté à l'âge adulte.

À la Banque CIBC, nous avons pris l'engagement d'aider à briser le cycle de la pauvreté dans les familles en appuyant des organismes qui veillent à l'épanouissement et à l'éducation des enfants et des jeunes adultes du Canada pour qu'ils puissent se bâtir un avenir meilleur.

Nous respectons notre engagement grâce, d'une part, aux dons de l'entreprise, et, d'autre part, à nos programmes vedettes **VisionJeunesse CIBC** et **Fondation pour l'enfance CIBC** à laquelle sont versés les fonds recueillis à l'occasion de la **Journée du miracle CIBC**.



La Banque CIBC contribue à briser le cycle de la pauvreté en :

- rendant les études possibles
- appuyant des programmes de mentorat et de leadership
- soutenant un mode de vie sain et actif
- aidant à protéger les enfants

Rendre les études possibles

Depuis longtemps, la Banque CIBC reconnaît l'importance d'investir dans l'éducation. Chaque année, nous versons des millions de dollars en bourses d'études dans la formation axée sur les compétences ainsi que dans des programmes de mentorat afin d'améliorer la qualité de vie de milliers de jeunes Canadiens.

Cela comprend l'engagement de verser 1 M\$ chaque année au programme de bourses d'études VisionJeunesse CIBC, notre programme phare, et de verser 12 M\$ aux universités et collèges du Canada, dont plus de 9 M\$ servent à des bourses d'études et de perfectionnement postsecondaires. De plus, la Banque CIBC s'est engagée à verser plus de 2 M\$ à des organismes qui offrent des bourses, notamment Indspire, pour les étudiants autochtones, et La Compagnie Canada, pour les enfants de militaires morts au combat.



La Banque CIBC a octroyé \$12 million en 2013, pour offrir des bourses d'étude dans 50 établissements, dont 35 collèges et universités

Enfants

VisionJeunesse CIBC

Reconnu par Imagine Canada comme un exemple de partenariat exceptionnel entre le milieu des affaires et les organismes de bienfaisance, le **Programme Bourse d'études VisionJeunesse CIBC** verse chaque année plus de 1 M\$ afin de rendre les études possibles pour les étudiants défavorisés de 10^e année.

Pour célébrer le 15^e anniversaire du programme, la Banque CIBC a tenu son premier forum jeunesse sur la réussite scolaire et a lancé une campagne dans les médias sociaux pour aider à motiver de nouveaux publics et donner des conseils pour réussir. Le forum a réuni plus de 450 personnes – récipiendaires de bourses d'études VisionJeunesse CIBC depuis les 15 dernières années, membres de leur famille et mentors –, qui ont écouté un groupe d'experts et examiné des solutions aux problèmes auxquels bon nombre d'enfants font face pour réussir à l'école. De plus, la Banque CIBC a présenté un documentaire qu'elle avait commandé et qui était intitulé de façon appropriée « **Believe in Me (Croire en moi)** ». Cette vidéo traduit la vision de longue date du programme qui consiste à reconnaître le potentiel d'un étudiant le plus tôt possible et à lui fournir des moyens financiers, un mentor et des compétences liées au marché du travail pour l'aider à réussir. La vidéo « Believe in Me (Croire en moi) » est la première d'une série de 10 courtes vidéos de 30 secondes dans lesquelles un étudiant sagace donne à un autre des conseils sur des sujets comme la pression exercée par les camarades, le paiement des frais de scolarité et la recherche d'un emploi d'été.

De plus, dans le contexte d'un engagement antérieur de la Banque CIBC en tant que commanditaire des **Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015**, trois nouvelles bourses d'études liées aux sports ont été ajoutées au programme en 2013.

Pour en savoir plus

Appuyer le mentorat et le leadership

À la Banque CIBC, nous croyons qu'offrir un bon départ aux enfants est l'un des meilleurs moyens de les faire devenir des adultes épanouis et en santé.

La Banque CIBC a investi 2,6 M\$ dans des programmes de soutien visant le renforcement de la confiance et des compétences de vie pour les enfants et les jeunes. Signalons en particulier le programme de mentorat collectif *Kids.Now* animé par des bénévoles et qui cherche à amener des enfants de 11 à 14 ans à croire en eux-mêmes et à faire des choix positifs. Plus de 13 000 jeunes y ont participé en Ontario, au Nouveau-Brunswick et en Alberta grâce aux fonds recueillis lors de la **Journée du miracle CIBC**.

La Banque CIBC a **accordé plus de 225 subventions à 209 organismes** locaux et nationaux dans 70 collectivités pour aider les enfants à acquérir plus de confiance

La Journée du miracle CIBC

Chaque année, le premier mercredi de décembre, des employés des services bancaires de gros de la Banque CIBC et des conseillers en placement CIBC Wood Gundy font don de leurs honoraires et commissions pour venir en aide aux enfants dans le besoin.

Depuis son lancement, la Journée du miracle CIBC a permis de recueillir 69 M\$ pour des organismes d'aide à l'enfance partout au Canada, et 219 M\$ à l'échelle mondiale. Le soutien offert résulte notamment du partenariat établi entre le Fonds du miracle CIBC et la Children's Aid Foundation, qui a permis la réalisation de plus de 9 500 miracles pour les enfants dans le besoin partout au pays depuis 1999.

Pour en savoir plus

VisionJeunesse CIBC fête son 15^e anniversaire et a changé la vie de plus de 450 jeunes.

Vidéo: « Croire en moi »



L'histoire de Tamia

Vidéo: L'histoire de Tamia



Enfants

Soutenir un mode de vie sain et actif

La Banque CIBC croit que chaque enfant mérite un bon départ pour un avenir meilleur au moyen d'un mode de vie sain et actif. En 2013, nous avons versé 2,8 M\$ à 785 organismes partout au Canada, y compris des fonds pour soutenir le programme GEN7 de Motivate Canada, qui associe en duo de jeunes Autochtones du Canada avec des modèles d'identification et les encourage à adopter un mode de vie sain et actif en élaborant des projets communautaires pour augmenter le taux de participation à des activités sportives et récréatives.



La Banque CIBC a accordé **928 subventions**
à **785 organismes** dans plus de **260 collectivités**
canadiennes afin de soutenir un mode de vie sain et actif

Stimuler les jeunes athlètes canadiens grâce au sport

À titre de partenaire principal des Jeux panaméricains et parapanaméricains de Toronto 2015, la Banque CIBC vise à stimuler une génération de jeunes athlètes, à renforcer les valeurs de nos collectivités et à mettre en place une tradition sportive pour les années à venir. En 2013, la Banque CIBC a annoncé la création de l'*Équipe de relève CIBC*, un programme de 2 M\$ qui, grâce au financement, au mentorat d'athlètes canadiens performants et au perfectionnement de compétences personnelles, cherche à aider 67 athlètes désireux de représenter le Canada sur la scène mondiale à réaliser leur rêve.

La Banque CIBC est aussi le partenaire bancaire officiel du Comité paralympique canadien.

Pour en savoir plus

Aider à protéger les enfants

En raison des préoccupations croissantes concernant les cas d'intimidation, d'itinérance et d'agression chez les enfants, la Banque CIBC s'est fortement engagée à appuyer des programmes qui permettent de protéger les enfants et les jeunes. Voici quelques exemples de notre soutien :

- **Aider à mettre fin à l'intimidation grâce** à des dons totalisant plus de 150 000 \$ pour appuyer des mesures contre l'intimidation, notamment des dons aux Clubs Garçons et Filles du Canada et à leur Journée nationale pour mettre fin à l'intimidation, une campagne de sensibilisation à la lutte contre l'intimidation.
- **Aider à protéger environ 40 000 jeunes sans-abri au Canada** par l'intermédiaire d'organismes comme Covenant House et Chez Toit. De plus, un grand nombre de nos **employés** donnent personnellement un coup de main chaque année.

Pour en savoir plus

- **Réduire la violence faite aux enfants grâce au programme** *EnfantsPortesDisparus.ca* du Centre canadien de protection de l'enfance, qui fait équipe avec la police et d'autres parties intéressées pour aider les familles touchées à retrouver leur enfant et diffuse du matériel de sensibilisation pour aider à prévenir les disparitions d'enfants. De plus, des photos d'enfants disparus figurent au verso des enveloppes de relevés VISA destinées à des milliers de clients de la Banque CIBC.



La Banque CIBC a accordé **1,2 M\$ en subventions**
à **100 organismes** qui soutiennent la protection des enfants et aident
les jeunes sans-abri à quitter la rue

Traitements

La Course à la vie CIBC	Tour CIBC Charles-Bruneau	BC Children's Hospital	Aider les organismes qui soutiennent les personnes atteintes du cancer	Diffuser des messages sur la prévention du cancer
---	---	--	--	---

Apporter de l'espoir et du soutien aux personnes touchées par le cancer afin de trouver ensemble un traitement



Le cancer est la principale cause de décès au Canada. À la Banque CIBC, nous nous sommes engagés à collaborer avec des organismes non seulement pour aider les personnes atteintes du cancer, mais aussi pour encourager la recherche sur la détection précoce et les méthodes de traitement avancées, qui pourraient mener à la découverte d'un traitement.

Le leadership qu'exerce la Banque CIBC depuis de nombreuses années en appuyant la recherche, la formation et la sensibilisation dans le domaine du cancer du sein est reconnu grâce à son rôle de commanditaire principal de la **Course à la vie CIBC** de la Fondation canadienne du cancer du sein.

La Banque CIBC aide les Canadiens atteints du cancer par les activités suivantes :

- des collectes de fonds et versement de subventions à des programmes de recherche et de traitement
- un appui d'organismes qui prodiguent des soins aux personnes atteintes du cancer
- la diffusion de messages sur la prévention du cancer

La Banque CIBC a **investi une somme de 4,9 M\$** améliorer les soins contre le cancer dans les hôpitaux et les autres services de santé dans tout le pays

La Course à la vie CIBC

Le dimanche 6 octobre, les employés de la Banque CIBC se sont fièrement joints à près de 130 000 Canadiens dans 66 collectivités partout au Canada pour participer à la Course à la vie CIBC 2013 de la Fondation canadienne du cancer du sein.

Ensemble, près de 15 000 membres de l'équipe CIBC ont recueilli plus de 3 M\$ grâce à des dons, à la vente d'articles de la Collection rose CIBCMC et à des activités de collecte de fonds. À titre de commanditaire principal depuis 1997, nous avons recueilli en tout plus de 36 M\$ pour subventionner des programmes de recherche, de sensibilisation et de traitement du cancer du sein qui font toute la différence dans la vie des personnes atteintes de cancer.

Un plus grand impact grâce aux moments sociaux

En 2013, la Banque CIBC a lancé deux projets novateurs faisant appel aux médias sociaux dans le contexte de sa campagne globale visant à promouvoir la Course à la vie CIBC de la Fondation canadienne du cancer du sein et à accroître la prise de conscience et l'engagement de nouveaux destinataires :

- la vidéo « The Moment » a été vue près de 700 000 fois. Pour les personnes vivant avec un cancer du sein, un simple instant peut parfois tout changer. Lancée sur YouTube et appuyée par l'achat de publicité sur des médias en ligne, elle visait à mobiliser les destinataires et à leur rappeler pourquoi la Course à la vie est toujours importante;
- plus de 9 500 gazouillis de la Course et une tendance soutenue sous le mot-clic #courseàlavieCIBC sur Twitter et Instagram. Le jour de la Course, des participants enthousiastes, leurs familles, leurs amis et d'autres participants externes ont aidé à répandre le message positif de la campagne. Cette initiative a encouragé les utilisateurs à tirer parti de Twitter et d'Instagram pour maintenir vivant l'esprit de la Course à la vie CIBC.



La Course à la vie CIBC 2013

[Visionner la vidéo](#)



The Moment

[Visionner la vidéo](#)



Traitements

Tour CIBC Charles-Bruneau

Depuis 2005, la Banque CIBC est un fier commanditaire principal du Tour CIBC Charles-Bruneau. En tout, avec l'aide de ses employés, de ses clients et de ses partenaires, la Banque CIBC a recueilli plus de 2,6 M\$ pour cette cause. Nos employés et nos clients ont versé 625 000 \$ sur le total de 2,75 M\$ recueillis à l'occasion du Tour CIBC Charles-Bruneau 2013, une activité de cinq jours au cours de laquelle des cyclistes parcourent à vélo 900 km à travers le Québec pour apporter un soutien financier à la recherche sur le cancer chez les enfants et son traitement, par l'intermédiaire de la Fondation Centre de cancérologie Charles-Bruneau.



« Le cancer est la cause principale des décès attribuables à la maladie chez les enfants âgés de 0 à 18 ans. Les fonds recueillis permettent à la Fondation de continuer à donner aux enfants les meilleures chances de guérison en appuyant des projets majeurs dans le domaine de l'oncologie pédiatrique. »

– Pierre Bruneau, porte-parole pour la Fondation du Centre de cancérologie Charles-Bruneau

BC Children's Hospital

Chaque printemps, les employés de la Colombie-Britannique et du Territoire du Nord s'associent pour aider le BC Children's Hospital à répondre à ses besoins croissants en oncologie pédiatrique. L'équipe CIBC a recueilli 475 000 \$ durant la campagne de 2013, somme qui porte à 7,5 M\$ les fonds versés par la Banque CIBC depuis 1996, y compris un don de l'entreprise de 1,5 M\$.



« Grâce à l'appui de la Banque CIBC et de ses employés, le BC Children's Hospital est en mesure de fournir les meilleurs soins possible aux enfants en Colombie-Britannique. »

– Maria Faccio, vice-présidente associée, chargée de la philanthropie à la BC Children's Hospital Foundation.

Traitements

Aider les organismes qui soutiennent les personnes atteintes du cancer

En 2013, la Banque CIBC a fait don de 4,9 M\$ à des hôpitaux et à d'autres services de santé dans tout le pays. Près de la moitié de ce montant a été consacré aux traitements, à la recherche, aux services et à l'équipement visant à améliorer les soins contre le cancer. Le don comprend un soutien à des hôpitaux communautaires comme le Fonds Accès immédiat aux thérapies du cancer CIBC (Fonds AITC CIBC) du London Regional Cancer Program, qui offre une aide financière pour les traitements et les thérapies à l'intention des patients atteints du cancer et dans le besoin, ainsi que des programmes de soutien comme les programmes Returning-to-Work et Back-at-Work de Wellspring qui aident les employés, leurs collègues et leurs employeurs à s'occuper plus efficacement du cancer dans leur milieu de travail.

La Banque CIBC a versé

2,4 M\$

à **116**
organismes

pour soutenir l'amélioration des soins aux personnes atteintes du cancer

Diffuser des messages sur la prévention du cancer

En 2013, la Banque CIBC en est à sa 5^e année comme soutien de la Tournée rose de la Fondation canadienne du cancer du sein, qui vise à sensibiliser davantage l'opinion publique à la nécessité du dépistage du cancer du sein dans les collectivités canadiennes. La campagne itinérante de sensibilisation du public à l'aide d'expositions interactives a touché 90 collectivités en Ontario de juin à octobre. C'est la deuxième année que la Tournée rose voyage partout dans la province, après être allée en Colombie-Britannique en 2011 et dans la région de l'Atlantique en 2009 et en 2010. Soutenue par la Banque CIBC, la Tournée rose sera au Québec pour la première fois en 2014.



Plus de **1 100** rendez-vous pour une mammographie ont été fixés au cours des trois dernières années pendant la Tournée rose soutenue par la Banque CIBC

Collectivités

Accès aux services communautaires	Perfectionnement des compétences et occasions d'emploi	Apprentissage financier	Égalité et diversité
---	--	---	--------------------------------------

Renforcer les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons

Une collectivité dynamique se compose de nombreux groupes distincts, chacun apportant un point de vue particulier qui contribue à façonner la culture canadienne et à renforcer l'économie.

La Banque CIBC s'est engagée à soutenir des organismes qui viennent en aide aux Canadiens dans le besoin en encourageant le leadership, l'engagement civique et l'autonomie, en célébrant la diversité des collectivités où elle est présente et en favorisant l'esprit de bénévolat de ses employés.

La **Campagne Centraide annuelle de la Banque CIBC**, à laquelle participent les employés et les retraités, constitue le programme communautaire phare de la Banque CIBC.



L'esprit de bénévolat de nos employés

Les employés de la Banque CIBC ont recueilli plus de 17 M\$ consacré plus de 190 000 heures de bénévolat en 2013 pour aider à renforcer nos collectivités

Que fait la Banque CIBC?

La Banque CIBC renforce les collectivités en favorisant :

- l'accès aux services communautaires
- le perfectionnement des compétences et les occasions d'emploi
- l'apprentissage financier
- l'égalité et la diversité

Accès aux services communautaires

La Banque CIBC a versé plus de 3,8 M\$ pour aider les personnes dans le besoin à accéder aux services communautaires. Grâce à son association avec Centraide, la Banque CIBC vise à subventionner les services communautaires qui améliorent réellement la vie de centaines de milliers de familles partout au Canada. De plus, la Banque CIBC a versé 210 000 \$ en 2013 pour appuyer les efforts de secours aux sinistrés.

Campagne Centraide de la Banque CIBC

En 2013, de concert avec ses employés et ses retraités, la Banque CIBC a versé plus de 11,1 M\$ pour soutenir des services par l'intermédiaire de Centraide et de ses organismes membres partout au Canada. Cette somme représente une augmentation de 30 % par rapport à l'année précédente. En outre, plus de 5 300 de nos employés ont participé à des tournées Centraide, à des visites d'organismes et à des Journées d'entraide partout au Canada durant l'année.

Campagne Centraide CIBC



Video : Campagne Centraide CIBC

« Nous sommes très reconnaissants de la générosité constante de la famille CIBC. Grâce à l'appui de la Banque CIBC et de ses employés, les organismes Centraide de tout le pays sont en mesure d'investir dans des services et des programmes essentiels qui renforcent la cohésion des quartiers et améliorent la vie de nombreuses personnes dans nos collectivités. L'année dernière, Gerry McCaughey, président et chef de la direction de la Banque CIBC, a joué un grand rôle mobilisateur en tant que président de la Campagne. Il en est résulté une collecte de fonds record pour la Campagne Centraide de la Banque CIBC et une participation sans précédent de l'équipe CIBC à des activités bénévoles de sensibilisation et de collecte de fonds au sein des collectivités. En travaillant en partenariat avec la Banque CIBC, nous contribuons à bâtir des villes plus fortes et plus dynamiques. Nous remercions la Banque CIBC de son engagement à changer la vie d'un si grand nombre de gens. »

– Julia Gorman, vice-présidente, développement des ressources, Centraide de Toronto



Collectivités

Perfectionnement des compétences et occasions d'emploi

La Banque CIBC appuie depuis longtemps des programmes visant à perfectionner les compétences et à créer des occasions d'emploi et d'indépendance financière. Signalons notamment son engagement à verser un million de dollars à la Fondation canadienne des femmes, qui permet à des femmes à faible revenu d'obtenir un gagne-pain stable et d'entreprendre des carrières.

« La Banque CIBC rend un très grand service en aidant les femmes à faible revenu à réaliser leurs rêves. L'année dernière, par l'intermédiaire de la Fondation canadienne des femmes, la Banque CIBC a aidé 500 femmes à sortir de la pauvreté en donnant de la formation aux femmes dans des métiers spécialisés et en aidant des femmes à lancer leur propre entreprise. »

– Beverley Wybrow, chef de la direction de la Fondation canadienne des femmes

Apprentissage financier

Chaque jour, la Banque CIBC a à cœur de renforcer l'apprentissage financier dans nos collectivités. Même si nous communiquons l'essentiel de nos connaissances d'expert dans nos bureaux chaque jour, certains de nos employés donnent de leur temps pour aider à perfectionner les aptitudes en finances de ceux qui en ont besoin dans nos collectivités. De plus, nous avons investi 270 000 \$ dans des programmes communautaires qui appuient l'initiation aux finances et encouragent l'esprit d'entreprise, notamment ceux de Jeunes Entreprises et de la Edmonton Financial Literacy Society.

Pour en savoir plus

Égalité et diversité

La Banque CIBC s'est engagée à investir dans des programmes qui soutiennent l'égalité et célèbrent la diversité dans nos collectivités. Notre soutien inclut un investissement de 300 000 \$ dans une stratégie nationale d'éducation des Inuits par l'intermédiaire de Inuit Tapiriit Kanatami (ITK) dans le but d'améliorer le bien-être de 55 000 Inuits au Canada.

En plus de sa commandite de célébrations culturelles, dont le **LunarFest CIBC**, le festival **Taste of Asia** de la Banque CIBC et la fête **Streetside** de **TO2015**, la Banque CIBC est le partenaire principal des Jeux panaméricains et parapanaméricains ainsi que le partenaire bancaire officiel du Comité paralympique canadien et a créé **l'Équipe de relève CIBC** afin de soutenir les parathlètes actuels et futurs du Canada. Ces engagements correspondent à notre vif intérêt pour les sports comme moyen d'enrichir nos collectivités, de célébrer la diversité et de mobiliser la jeunesse du Canada.

La Banque CIBC est un leader dans le domaine de la diversité

Pour en savoir plus

Nos employés



La Banque CIBC est fière de s'être engagée à procurer à ses employés un milieu de travail sécuritaire et sain, des possibilités de carrière et de perfectionnement, une formation efficace et un bon équilibre entre travail et vie personnelle. Nous nous engageons à offrir aux employés un milieu de travail où ils peuvent exceller. Nous tenons à soutenir nos employés pour qu'ils puissent donner le meilleur rendement possible, contribuer à leur collectivité et tisser des relations plus solides avec la clientèle.

Notre approche

La Banque CIBC est l'un des plus importants employeurs du Canada et elle s'efforce de créer un environnement qui reconnaît les talents, les contributions et les réalisations uniques de ses employés.

Qu'il s'agisse de collaborateurs individuels ou de gestionnaires de personnel, la Banque CIBC partage avec ses employés la responsabilité de leur cheminement de carrière et de la recherche de possibilités d'apprentissage et de perfectionnement.

Chaque employé de la Banque CIBC sert directement des clients ou collabore avec quelqu'un qui le fait. Il est responsable de satisfaire aux exigences de son poste et de fournir le plus haut niveau de rendement. Cette responsabilité est particulièrement importante lorsque ses décisions touchent nos clients.

Nos priorités

Nos priorités correspondent à notre mission, à notre vision et à nos valeurs fondamentales :

- mobiliser les employés;
- assurer la formation et le perfectionnement;
- se doter d'un effectif diversifié en se fixant des objectifs et en élaborant des plans pour les atteindre;
- offrir un milieu de travail sain et sécuritaire.

Mobilisation et fidélisation des employés

En offrant une expérience enrichissante à ses employés, tant sur le plan personnel que professionnel, la Banque CIBC réussit à attirer et à fidéliser d'excellents employés. Nous communiquons activement avec nos employés et sollicitons leurs commentaires sur plusieurs questions afin d'améliorer leur expérience et de renforcer et d'améliorer notre rendement global.

Nos dirigeants utilisent plusieurs moyens pour communiquer régulièrement avec les employés dans l'ensemble de la Banque, par exemple :

- séances de discussion ouverte;
- conférences mondiales sur le leadership;
- webdiffusions;
- discussions individuelles d'évaluation de rendement et de perfectionnement professionnel;
- comptes rendus des initiatives de la Banque CIBC, des résultats d'exploitation et des programmes à l'intention des employés, qui sont diffusés par voie électronique ou affichés sur CIBC aujourd'hui, le site intranet de la Banque.

Notre Sondage annuel auprès des employés

Le Sondage annuel auprès des employés de la Banque CIBC se veut une occasion pour nos employés d'exprimer ce qu'ils vivent au travail et une occasion pour nous de les écouter. Nous mesurons l'efficacité de l'entreprise dans son ensemble, y compris l'efficacité des gestionnaires de personnel et l'expérience générale des employés.

Les éléments qui constituent les trois principaux indices de la Banque CIBC, soit l'indice d'engagement des employés (IEE), l'indice de gestion du personnel (IGP) et l'indice d'apprentissage et de perfectionnement (IAP), font partie intégrante du sondage auprès des employés CIBC.

L'IEE est un indice composé qui mesure la solidité de la relation entre les employés et la Banque. L'IEE de la Banque CIBC est à 82 cette année, en baisse deux points.

L'IGP, qui mesure l'efficacité des gestionnaires de personnel du point de vue des employés, est resté à 83.

L'IAP, qui mesure l'expérience des employés en ce qui a trait à l'apprentissage et au perfectionnement dans leur poste actuel, est resté à 79.

Roulement du personnel

Nous reconnaissons l'importance de fidéliser les bons employés et continuons de mobiliser nos efforts à cette fin.

Roulement du personnel (%)¹

	2011	2012	2013
Roulement total ¹	12,2	12,1	13,1
Roulement total volontaire d'employés très performants ²	2,8	2,9	4,4

¹ Roulement en pourcentage de l'effectif permanent à l'échelle mondiale, à l'exclusion des employés temporaires, des employés en congé autorisé non rémunéré et des employés retraités.

² Employés ayant obtenu la meilleure cote de rendement (rendement exceptionnel).

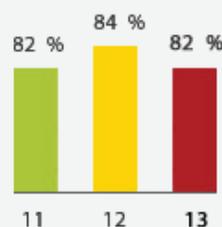
Participation au sondage annuel

93%¹

¹ Comprend tous les employés de la Banque CIBC à l'échelle mondiale, à l'exclusion de la CIBC FirstCaribbean International Bank.

Résultats du sondage auprès des employés CIBC : Indice d'engagement des employés

Nos résultats d'ensemble demeurent solides.



Mobilisation et fidélisation des employés

Fidélisation des employés

Nos résultats sur le plan de la fidélisation des employés se comparent à ceux de nos pairs du secteur. Notre stratégie de fidélisation commence par notre façon d'embaucher et d'accueillir nos employés. Nous passons en revue, évaluons et sélectionnons soigneusement les candidatures en utilisant des outils de sélection et d'évaluation qui nous aident à embaucher les bonnes personnes. Notre **Programme Recruteur de candidats sur recommandation d'employés** encourage les employés à recommander des candidats qualifiés pour pourvoir des postes et verse jusqu'à 1 000 \$ aux employés si le candidat est retenu. Dans le cas de postes comme celui de représentant en services financiers, les programmes de formation ont été améliorés pour aider les nouveaux employés à obtenir des résultats plus rapidement, engendrant une fidélité accrue et une plus grande productivité.

Nous appuyons la fidélisation des employés par l'intermédiaire du portail Carrières, accessible depuis notre site intranet. Ce portail à la disposition de tous les employés leur procure de l'information, des ressources et des outils pour les aider à planifier, à gérer et à faire progresser leur carrière à la Banque CIBC. On y trouve **maCarrière**, un espace où ils peuvent examiner les postes disponibles et poser leur candidature à ceux qui les intéressent. Le site **maCarrière** est un élément essentiel de notre approche de gestion des compétences de plus en plus intégrée.

Compte tenu de notre engagement d'offrir un excellent milieu de travail, nous menons un sondage de départ auprès des employés qui quittent volontairement la Banque afin de comprendre les raisons de leur départ. Nous obtenons de ces employés des commentaires sur des aspects qu'il y a lieu d'améliorer. Moyennant l'autorisation des participants au sondage, nous nous appuyons sur ces commentaires pour améliorer l'expérience employé à la Banque CIBC et pour cerner tout problème devant être réglé.

Soutien à la transition des employés

Si le poste d'un employé est touché par une réduction du personnel, une restructuration ou des changements organisationnels, nous nous efforçons de réaffecter l'employé à un poste comparable au sein de l'entreprise, ou nous lui offrons le soutien nécessaire pour la transition à sa prochaine affectation. Dans les cas où une réaffectation n'est pas possible, les employés admissibles ont droit à une entente de départ qui respecte ou dépasse les exigences réglementaires et les pratiques exemplaires du secteur bancaire.

Communications et reconnaissance

Pour mobiliser et fidéliser des employés compétents, il est nécessaire de communiquer avec eux et de souligner leur contribution. À l'ère du réseautage instantané, des médias sociaux, des bulletins de nouvelles en continu et du blogage jour et nuit, nous utilisons divers moyens pour rester en communication avec nos employés et voir à ce qu'ils soient renseignés rapidement sur nos activités, et nous participons à des initiatives clés. En effet, 89 % des employés sont d'avis que la Banque CIBC communique efficacement les résultats et le rendement de l'entreprise.

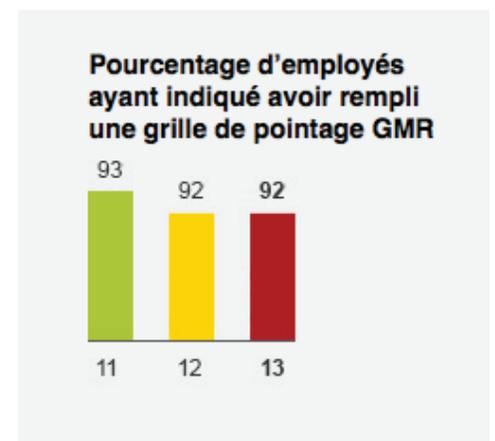
Nous avons divers outils de communication, par exemple : webdiffusions; courriels; **CIBC aujourd'hui**, site intranet de la Banque qui présente les commentaires des employés; sites de collaboration en direct; programmes d'amélioration continue sollicitant et récompensant les suggestions des employés; et séances de discussion ouverte.

Gestion du rendement

Les gestionnaires de personnel et les employés établissent ensemble les attentes de rendement qui appuient les priorités d'entreprise pour l'exercice, ainsi que des plans de perfectionnement qui correspondent aux objectifs de carrière de l'employé. Ils se rencontrent périodiquement pour examiner la progression et, à la mi-exercice et à la fin de l'exercice, ils font une évaluation officielle du rendement et discutent des progrès réalisés par rapport aux objectifs de perfectionnement. Ce processus, appelé **Gestion et mesure du rendement (GMR)**, permet de renforcer l'importance de la vision, de la mission et des valeurs de la Banque CIBC, ainsi que du respect de ses différentes exigences de gestion du risque, de gouvernance, de contrôle et de politique.

Notre stratégie de rémunération au rendement constitue le fondement de la philosophie de rémunération de la Banque CIBC. Les primes annuelles variables versées aux employés sont fondées sur le rendement global de la Banque, les résultats des secteurs d'activité et le rendement de l'employé par rapport à ses objectifs personnels établis dans son évaluation GMR. Elles sont également liées au respect des politiques, des lignes directrices, des cadres de référence et des contrôles, notamment ceux du risque.

Les résultats de notre sondage auprès des employés démontrent que l'appui au processus GMR est toujours aussi fort : 92 % des employés indiquent qu'ils ont rempli une grille de pointage GMR pour 2013. La plupart d'entre eux disent comprendre en quoi les objectifs indiqués sur leur grille de pointage GMR soutiennent ceux de leur secteur d'activité et en quoi leurs activités quotidiennes soutiennent leurs objectifs GMR.



Problèmes en milieu de travail

En plus des discussions sur le rendement, nous favorisons aussi des discussions franches et ouvertes lorsque les employés ont des préoccupations en les encourageant à communiquer directement avec leur supérieur. Si la discussion directe avec le supérieur ne mène pas à une résolution à la satisfaction de l'employé, le **Processus de résolution de problèmes en milieu de travail** offre une approche structurée qui aide l'employé et son supérieur à résoudre les problèmes en milieu de travail.

Par ailleurs, il est très important de souligner que les politiques de la Banque CIBC interdisent clairement toute forme de représailles à l'encontre d'un employé qui, de bonne foi, soumet à un autre palier d'intervention un problème vécu en milieu de travail, signale une infraction réelle ou présumée à une politique de la Banque CIBC ou fournit de l'information ou de l'aide pendant une enquête.

Communications et reconnaissance

Processus de résolution de problèmes en milieu de travail



Le **Bureau de l'ombudsman des employés de la Banque CIBC** (BOE) facilite la résolution des problèmes en milieu de travail au moyen du **Processus de résolution de problèmes en milieu de travail**. Le BOE a comme objectif secondaire de dépister les problèmes et les tendances en se basant sur les plaintes des employés liées au travail et d'en faire rapport; il doit aussi recommander des solutions ou la révision de certaines politiques.

Reconnaissance de la contribution des employés

Nous croyons qu'il est essentiel de reconnaître le travail qu'accomplissent quotidiennement nos employés en servant les clients et en appuyant nos activités opérationnelles stratégiques. En plus du processus GMR officiel par lequel les gestionnaires de personnel et les employés examinent des objectifs de rendement et des résultats précis, nous recherchons d'autres moyens judicieux de reconnaître le rendement individuel et d'équipe tout au long de l'année.

Notre **Programme Excellence CIBC**, qui en est maintenant à sa 20^e année d'existence, souligne de diverses manières le mérite des employés et des équipes qui ont un rendement exceptionnel tout en incarnant les valeurs de la Banque CIBC.

- Le **courriExcellence** est un outil qui facilite la reconnaissance non officielle entre pairs au quotidien. Plus de 38 000 employés ont reçu un courriExcellence en 2013.
- Les **Prix trimestriels Excellence individuels et d'équipe** se composent, dans le cas du prix individuel, d'un certificat personnalisé et de 250 \$ et, dans le cas du prix d'équipe, d'une plaque d'équipe ou d'un certificat personnalisé pour chaque membre de l'équipe et de 250 \$ versé à l'équipe pour subventionner une célébration réunissant tous ses membres. Plus de 4 000 employés ont été honorés pour leur contribution en 2013.
- Le **Prix annuel Excellence** a récompensé 290 employés, qui ont été conviés, en compagnie d'une personne de leur choix, à une conférence annuelle où ils ont pu discuter avec leurs collègues et les membres de la direction de tous les secteurs de l'entreprise.
- Le **prix Distinction** est décerné à un groupe de lauréats du prix annuel Excellence sélectionnés pour remporter ce prix prestigieux, soit la reconnaissance la plus élevée du programme Excellence.

Un autre programme pour les employés, appelé **Moments magiques**, soutient la vision de la Banque CIBC d'être le chef de file des relations avec la clientèle. Il a été lancé en 2013 pour reconnaître les employés et les inciter à communiquer en direct des récits qui témoignent de notre solide engagement envers nos clients. Les employés ont soumis plus de 200 récits au cours des six premières semaines du programme. À ce jour, le programme a reçu plus de 1 000 récits et compte plus de 300 000 pages vues. En se rassemblant et en partageant leurs moments magiques, les employés démontrent leur volonté de faire tout le nécessaire pour nos clients.

Voici d'autres programmes de reconnaissance

- Notre **Programme Anniversaires de service CIBC**, qui souligne le mérite de plus de 12 000 employés franchissant une étape clé d'ancienneté : soit un an, trois ans, cinq ans, puis toutes les tranches subséquentes de cinq années.
- Nos **Prix Diversité CIBC**, qui récompensent plus de 60 employés en soulignant le travail des comités, des équipes et des employés qui se font les champions de la diversité à la Banque.

Formation et perfectionnement

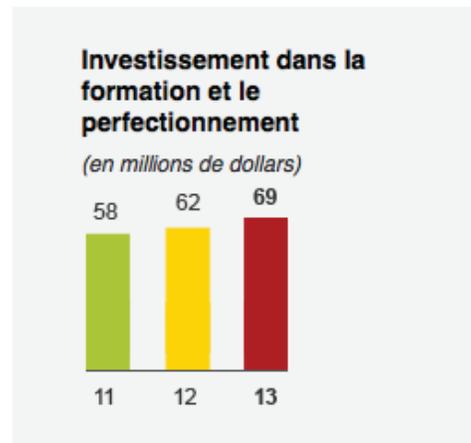
Nous croyons qu'en plus de mobiliser nos employés en communiquant avec eux régulièrement ainsi qu'en leur prêtant une oreille attentive et en donnant suite à leurs préoccupations, le fait de nous concentrer sur leur formation et leur perfectionnement constitue un autre élément clé de la réussite de la Banque CIBC. Nous reconnaissons le rôle fondamental de l'apprentissage en ce qu'il nous permet de maintenir notre avantage concurrentiel et de continuer à mettre l'accent sur les besoins des clients ainsi que sur la gestion efficace des coûts et des risques.

En 2013, nous avons augmenté notre investissement dans les initiatives de formation et de perfectionnement à l'échelle de l'entreprise à plus de 69 M\$. Voici certaines de ces initiatives :

- Le **Programme de perfectionnement du leadership CIBC** vise à développer les points forts et les compétences de notre équipe de leadership mondiale. En 2013, nous avons continué d'offrir à tous les nouveaux cadres supérieurs le **programme d'orientation des cadres supérieurs** et le **Programme de codes à l'intention du leadership CIBC** de cinq jours, et à nos cadres supérieurs actuels, le **Programme de formation bancaire professionnelle** de quatre jours qui tire parti de toute l'étendue de l'expertise bancaire à l'échelle de la Banque CIBC. Par ailleurs, nous avons lancé en 2013, pour tous les cadres supérieurs, un **programme de cadre de leadership CIBC** qui s'appuie sur le **Programme de codes à l'intention du leadership CIBC** de cinq jours et assure notre capacité collective à constituer et à maintenir un bassin de candidats et de recrues pour les postes de leadership. Ce programme est conçu et animé conjointement par les membres de notre Équipe de la haute direction.
- Le **Programme de leadership en services financiers**, offert en partenariat avec l'École Schulich des hautes études commerciales de l'Université York, améliore les compétences en stratégie et en leadership axé sur les services financiers d'employés désignés.
- Notre programme **L'essentiel pour le gestionnaire de personnel** a contribué à la formation de 6 500 gestionnaires de personnel depuis son lancement en 2009 et leur a permis, à l'aide de modules sur le rendement, la communication et la réussite, de gérer et de perfectionner leurs employés.
- Nous avons lancé un nouveau portail Apprentissage et perfectionnement associé à un système de gestion de l'apprentissage amélioré appelé **maFormation**. En ouvrant une seule session, les employés ont accès à un catalogue de près de 600 activités d'apprentissage, offertes à l'interne ou par des fournisseurs, conçues pour perfectionner les compétences essentielles et améliorer la connaissance du secteur.
- Notre **Programme de formation d'entreprise obligatoire et évaluation** annuel, que 99,7 % des employés ont réussi en 2013, porte sur des sujets comme notre Code de conduite, la gestion du risque, la protection des renseignements personnels, le blanchiment d'argent, la violence au travail et le respect au travail.

Conformément à notre engagement à l'égard de la formation et du perfectionnement, notre évaluation GMR comprend un **plan de perfectionnement personnel** visant à enrichir les compétences de l'employé pour l'aider à respecter les exigences de son poste actuel et à réaliser ses aspirations professionnelles. Les lacunes sur le plan des compétences et des connaissances de l'employé peuvent être repérées et comblées au moyen d'une formation interne pertinente, d'une formation externe, d'une affectation élargie ou d'une rotation des postes.

Enfin, pour faire face à l'intensification de la concurrence internationale sur le plan du recrutement de personnel compétent dans le secteur des services financiers, notre **Équipe Gestion des compétences** nous aide à trouver, à perfectionner et à fidéliser notre prochaine génération de dirigeants. Nous entreprenons chaque année un **processus d'évaluation des aptitudes** approfondi pendant lequel nous évaluons tous les cadres supérieurs et collaborons avec eux pour dresser des **plans de perfectionnement personnels**.



Diversité et intégration

Les efforts de la Banque CIBC pour assurer la diversité et l'intégration constituent un autre élément qui compte pour les employés. Maintenir un milieu de travail qui favorise et encourage la diversité et qui est exempt de toute forme de discrimination et de harcèlement est un des éléments les plus importants de notre culture.

À la Banque CIBC, nos employés sont traités avec équité, sans égard à leurs caractéristiques personnelles, comme l'âge, le sexe, l'invalidité, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'expression de genre, la situation familiale et l'état civil.

Nous tenons à avoir un effectif représentatif des clients et des collectivités que nous servons. Nous respectons l'équité en matière d'emploi et tenons à attirer, motiver et fidéliser un effectif qualifié qui représente les quatre groupes désignés dans la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* du gouvernement fédéral (femmes, autochtones, personnes handicapées et personnes qui font partie des minorités visibles). Un effectif diversifié améliore l'efficacité de la Banque CIBC, qui peut ainsi tirer parti d'une vaste gamme d'expériences, d'aptitudes, de compétences et de connaissances.

Le taux de représentativité de l'effectif de la Banque CIBC continue d'être élevé par rapport au bassin de main-d'œuvre. Nous déployons actuellement des efforts dans certains secteurs qu'il y a lieu d'améliorer davantage.

Selon
84%

des employés, la Banque CIBC offre un milieu de travail où le personnel est traité équitablement, sans égard aux différences personnelles ou professionnelles.

Nous obtenons un résultat de 80 % ou plus à cette mesure depuis cinq années consécutives.

Objectifs et taux de représentativité de l'effectif (au 31 décembre 2012)¹ (%)

Groupe d'employés	Canada	Banque CIBC		
	Taux de disponibilité sur le marché du travail pour 2012 ²	2010	2011	2012
Femmes	56,4	66,7	66,1	65,0
Femmes occupant des postes de haute direction	24,2	26,2	27,4	25,3
Femmes occupant des postes de cadre intermédiaire ou d'autres postes de direction	39,1	55,9	55,6	54,9
Membres d'une minorité visible	21,0	25,7	25,9	23,3
Membres d'une minorité visible occupant des postes de haute direction	8,7	11,4	11,6	10,0
Membres d'une minorité visible occupant des postes de cadre intermédiaire ou d'autres postes de direction	14,0	19,6	20,5	20,3
Personnes handicapées	4,3	3,8	3,6	3,3
Personnes handicapées occupant des postes de haute direction	s.o. ³	4,5	4,2	3,1
Personnes handicapées occupant des postes de cadre intermédiaire ou d'autres postes de direction	s.o. ⁴	3,8	3,6	2,9
Autochtones	2,0	1,6	1,5	1,3
Autochtones occupant des postes de haute direction	0,6 ⁵	1,0	0,9	0,8
Autochtones occupant des postes de cadre intermédiaire ou d'autres postes de direction	1,9	1,7	1,6	1,5

1 Les chiffres expriment les données sur l'équité en matière d'emploi en pourcentage du nombre des employés actifs de la Banque CIBC au 31 décembre 2012, dans nos établissements sous réglementation fédérale au Canada, et donc soumis à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

2 Source : Statistique Canada.

3 Statistique Canada n'a pas fourni le taux de disponibilité sur le marché du travail pour 2012 en ce qui concerne les postes de cadre intermédiaire et les autres postes de direction des personnes handicapées.

4 Statistique Canada n'a pas fourni le taux de disponibilité sur le marché du travail pour 2012 en ce qui concerne les postes de cadre intermédiaire et les autres postes de direction des personnes handicapées.

5 Le taux de disponibilité sur le marché a été modifié afin qu'il ne s'applique qu'au personnel de la Banque CIBC.

Diversité et intégration

Les stratégies relatives à la diversité de la Banque CIBC sont énoncées dans sa stratégie triennale sur l'équité en matière d'emploi, laquelle est harmonisée avec ses stratégies globales de gestion des compétences. Notre stratégie sur l'équité en matière d'emploi est centrée sur trois activités générales :

1. Maintenir une main-d'œuvre représentative des clients et des collectivités que nous servons tout en respectant la Loi sur l'équité en matière d'emploi du gouvernement fédéral et les autres lois applicables.
2. Continuer d'assurer l'intégration pour créer un milieu de travail où tous les employés peuvent exceller.
3. Conserver sur le marché la position de leader de la Banque CIBC sur le plan de l'équité, de la diversité et de l'intégration afin de demeurer un chef de file des relations avec la clientèle et un employeur de choix pour tous.

L'Équipe Diversité et intégration CIBC ainsi que les comités consultatifs des unités d'exploitation et les Réseaux d'affinité des employés orientent nos efforts au sein de l'entreprise. Les huit Réseaux d'affinité des employés de la Banque CIBC soutiennent leurs membres pour faciliter la promotion de la diversité et de l'intégration au sein du personnel. Voici nos Réseaux d'affinité des employés :

- Cercle des employés autochtones
- Réseau des employés asiatiques
- Réseau des employés noirs
- HOLA@CIBC (Organisation latino-hispanique de leadership et de perfectionnement)
- Réseau fierté
- Réseau des employés sud-asiatiques
- Réseau des femmes
- Réseau de l'intégration au travail

Nos Réseaux d'affinité des employés continuent de favoriser le perfectionnement professionnel et personnel de leurs membres, de célébrer leur culture et d'améliorer l'établissement de liens professionnels. Ces réseaux collaborent pour offrir le Programme Mentorat Mosaïque CIBC et organiser des séances de perfectionnement professionnel afin de soutenir le perfectionnement de leurs membres et les diverses collectivités de nos employés.

De plus, nous avons lancé en 2012 un programme destiné spécifiquement aux néo-Canadiens, le **Réseau international des professionnels CIBC**. Ce programme constitue un forum unique par lequel nos employés néo-canadiens formés à l'étranger peuvent offrir du soutien à leurs collègues et accéder à des ressources conçues pour faciliter leur intégration à la culture d'entreprise de la Banque CIBC.

Nous sommes également résolus à appuyer un certain nombre d'initiatives et de programmes qui nous aideront à combler les lacunes de représentativité du personnel et à déterminer les secteurs à améliorer.

Autochtones

En 2013, nous avons lancé le **Programme Éclaireurs**, un programme de soutien interne à l'intention des nouveaux employés autochtones, qui met à leur disposition un guide qui les accompagne à mesure qu'ils définissent le cheminement de leur nouvelle carrière à la Banque CIBC. Ces guides leur offrent des conseils, une orientation et du soutien pendant leurs 90 premiers jours dans l'entreprise.

D'autre part, la Banque CIBC est fière de son statut de commanditaire fondateur de Rivières du succès : Encadrer les jeunes Autochtones, un programme de mentorat lancé récemment par Indspire (anciennement la Fondation nationale des réalisations autochtones) à l'intention des étudiants autochtones de niveau postsecondaire. Le programme Rivières du succès jumelle des étudiants autochtones à des professionnels expérimentés pour qu'ils établissent des liens et pour faciliter leur passage de l'école et au marché du travail.

Nous continuons d'offrir le Programme d'emploi pour les Autochtones aux membres de ces collectivités en recherche d'emploi. Ce programme vise à offrir aux candidats autochtones des ateliers de perfectionnement professionnel ainsi que des séances de simulations d'entrevue et de réseautage pour améliorer leurs perspectives de carrière à la Banque CIBC.

Diversité et intégration

Néo-Canadiens

En ce qui a trait aux nouveaux arrivants au Canada, la Banque CIBC a eu l'honneur d'être choisie, en 2013, comme l'un des meilleurs employeurs pour les néo-Canadiens pour la sixième année consécutive.

Au cours des 12 derniers mois, l'Équipe de recrutement axé sur la diversité a participé à plus de 50 activités et conférences locales et nationales sur les carrières visant à attirer des candidats issus de la diversité, dont certaines initiatives organisées par des partenaires communautaires œuvrant auprès des nouveaux arrivants :

- séances Speed Mentoring^{MD} et séances de recrutement d'ACCES Employment;
- séminaire sur le leadership Diversity@Work et séance d'information de Skills for Change visant principalement les femmes immigrantes;
- foire scolaire et professionnelle de la Black Business and Professional Association (BBPA);
- séance de réseautage et de recrutement de la Toronto Financial Services Alliance (TFSA);
- initiative de recrutement Partnership to Advance Youth Employment (PAYE) en collaboration avec le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC);
- exposition Diversity Career de la Urban Financial Services Coalition (UFSC);
- salon des carrières d'Emploi et Immigration de l'Alberta.

Avancement des femmes

Les femmes représentent environ les deux tiers de l'effectif de la Banque CIBC, et nous sommes fiers de notre longue tradition de soutien et de défense des droits de la femme tant au travail que dans la société.

Notre secteur des services bancaires de gros a mis sur pied un certain nombre d'initiatives visant à promouvoir le recrutement, la fidélisation, le perfectionnement et l'avancement des femmes, notamment :

- un **Programme estival de recrutement sur les campus**, qui met constamment l'accent sur les femmes dans sa stratégie de recrutement;
- une série d'ateliers et d'activités parrainés dans des écoles de hautes études commerciales, afin de témoigner de notre engagement envers les femmes dans le secteur des services financiers;
- un partenariat avec la Rotman School of Management afin d'offrir à une étudiante un stage d'été au sein de Services bancaires de gros dans le cadre du **programme de bourses d'études à la mémoire de Risa Goldberg**;
- le lancement d'un programme de perfectionnement destiné aux femmes qui amorcent leur carrière sur les marchés financiers afin de les aider à mettre au point un plan stratégique de gestion de carrière et à cultiver leurs aptitudes de leadership, dans l'intention d'établir un solide bassin de candidates susceptibles d'être promues à des postes de leadership à la Banque CIBC.

Nous continuons de proposer aux femmes des programmes centrés sur le perfectionnement des compétences pour les aider à améliorer leur situation professionnelle.

De même, la Banque CIBC continue d'offrir son soutien à plusieurs organismes favorisant l'accès des femmes aux postes de leadership, notamment Canadian Women in Technology, Women in Capital Markets et Catalyst.

La Banque CIBC a appuyé avec fierté en 2013 les Prix honorifiques de Catalyst Canada, qui visent à souligner l'importance de l'avancement des femmes à des postes de leadership et à formuler des recommandations pratiques pour favoriser la création de milieux de travail intégrateurs à tous les échelons dans les entreprises canadiennes.

La Banque CIBC favorise la diversité

Video: La Banque CIBC favorise la diversité



Diversité et intégration

Mois de la diversité



En juin, les employés à l'échelle du pays ont célébré la 21^e édition annuelle du Mois de la diversité à la Banque CIBC. Ces célébrations témoignent de l'engagement de la Banque CIBC de se constituer une main-d'œuvre diversifiée où tous les employés ont un accès égal aux occasions et aux chances de réussir.

Nous sommes fiers de la reconnaissance externe que nous recevons pour nos efforts.



La Banque CIBC reconnue
comme l'un des meilleurs
milieux de travail au Canada.



La Banque CIBC désignée
comme l'un des meilleurs
employeurs pour la diversité
au Canada.



La Banque CIBC reconnue
comme l'un des 100 meilleurs
employeurs au Canada.



La Banque CIBC nommée l'un
des meilleurs employeurs pour
les néo-Canadiens.



La Banque CIBC nommée l'un
des meilleurs employeurs pour
les jeunes Canadiens.



La Banque CIBC nommée l'un
des meilleurs employeurs
pour les Canadiens de 40 ans
et plus.



Des cadres supérieures de la
Banque CIBC figurent parmi les
femmes les plus influentes au
Canada.

Pour en savoir plus à ce sujet

Santé et bien-être

La Banque CIBC reconnaît aussi l'importance d'un milieu sécuritaire et sain où chacun peut équilibrer travail et vie personnelle. Nous offrons une gamme complète d'avantages sociaux et de programmes qui favorisent la santé, le bien-être ainsi que la sécurité financière à long terme des employés et qui les aident à faire face à leur situation personnelle :

- un **programme d'avantages sociaux** offrant choix et souplesse pour mieux répondre aux besoins divers de nos employés;
- le **Programme d'aide aux employés** de la Banque CIBC est un moyen confidentiel d'aider les employés à équilibrer les exigences de leur vie professionnelle, familiale et personnelle;
- notre site Web amélioré sur la santé, accessible partout dans le monde, **Wellness Checkpoint^{MD}**, offre non seulement un vaste éventail de renseignements et de services, mais aussi un outil d'évaluation confidentiel afin d'aider les employés et leur famille à comprendre la façon de maintenir un mode de vie sain et de prendre des mesures pour pallier les risques possibles pour la santé;
- le **Régime d'actionnariat des employés (RAAE)** dans laquelle la Banque CIBC verse une cotisation égale à celle des employés, basée sur les années de service et le niveau de poste. En 2013, nous avons ajouté la possibilité de détenir des actions dans un CELI faisant partie du régime, accordant ainsi plus de souplesse aux employés pour l'atteinte de leurs objectifs d'épargne. Environ 75 % des employés achètent des actions ordinaires de la Banque CIBC en participant au RAAE;
- notre **Offre bancaire aux employés** permet à nos employés d'obtenir un rabais sur leurs services bancaires courants, un emprunt, des placements et des services fiduciaires;
- comme nous vivons plus longtemps et, espérons-le, en meilleure santé, la planification de la retraite est un élément important de la sécurité financière de chaque employé. Afin d'aider nos employés à planifier leur retraite, nous leur offrons un outil de modélisation de la retraite, des calculs estimatifs de leur pension et un accès par Internet aux relevés de pension.

Nos employés nous indiquent qu'ils accordent une grande importance à la souplesse de leur milieu de travail leur permettant de jouir d'un sain équilibre entre le travail et la vie personnelle :

- nos employés peuvent conclure diverses ententes d'horaires flexibles, comme des horaires de travail souples, du télétravail ainsi que des ententes d'horaires réduits et modifiés, comme des semaines de travail comprimées;
- notre **programme de Services de garderie de dépannage** permet aux employés admissibles travaillant à divers emplacements au Canada et aux États-Unis d'obtenir chaque année jusqu'à 20 jours de services de garderie de dépannage pour chaque enfant à charge;
- les employés peuvent prendre jusqu'à trois jours de congé personnel rémunérés par année ou prendre un congé autorisé ou un congé à court terme pour s'occuper d'affaires et de responsabilités personnelles en dehors du travail, comme prendre soin d'une personne à charge malade, observer une fête religieuse ou remplir une obligation familiale.

D'autre part, conformément à notre engagement d'offrir un milieu de travail sécuritaire et sain, nous avons instauré un **Programme d'ergonomie** par lequel nos employés disposent de renseignements et d'outils pour évaluer l'aménagement de leur poste de travail. Ce programme aide nos employés à traiter les problèmes de façon proactive, afin d'éviter les blessures et l'inconfort attribuables à une mauvaise utilisation du mobilier ou du matériel de bureau. En outre, nous soutenons l'organisation d'activités de santé et de bien-être en milieu de travail par l'intermédiaire de notre **Programme d'activités de santé et de bien-être**.

Nous offrons aussi un aménagement raisonnable des lieux de travail pour répondre aux besoins des employés et des candidats et pour leur permettre de surmonter les obstacles relatifs à tous les aspects protégés par la législation applicable aux droits de la personne. Les solutions fournies par notre **Programme d'adaptation des lieux de travail** comprennent les services d'un interprète gestuel, des logiciels d'assistance, des appareils fonctionnels, des modifications de postes de travail, un encadrement et des stratégies de travail spécialisées ainsi que l'accès à des espaces permettant d'observer des pratiques religieuses.

Tous les employés au Canada peuvent compter sur les comités de la santé et de la sécurité en milieu de travail ou sur les délégués à la santé et à la sécurité qui, chaque mois, inspectent des lieux de travail, chaque lieu devant être inspecté au moins une fois par année. Nous donnons aussi une formation obligatoire sur la santé et la sécurité ainsi qu'une formation sur la violence en milieu de travail aux gestionnaires de personnel et aux employés.

Santé et bien-être

Accidents en milieu de travail (nombre de blessures¹)

Types de blessures en milieu de travail	2010	2011	2012
Blessures mineures ²	251	322	416
Blessures invalidantes ³	49	80	66

¹ Dernières données disponibles. Employés régis par le gouvernement fédéral au Canada pour les années civiles 2010, 2011 et 2012. Les données de 2013 seront soumises au gouvernement fédéral au printemps 2014.

² Blessures traitées en milieu de travail sans absence, sauf pour la journée de la blessure.

³ Blessures suivies d'une absence du travail dans les jours suivant l'accident. Il n'y a eu aucun décès en milieu de travail pour les années indiquées.

Nous soutenons activement les employés en convalescence à la suite d'une maladie ou d'une blessure. **Travailler ensemble**, notre programme de retour coordonné au travail, veille à ce que l'employé et son gestionnaire de personnel se rencontrent afin d'élaborer un plan de retour au travail qui tient compte des capacités de l'employé et reconnaît toutes les limites éventuelles imposées par une blessure ou une maladie.

Droits de la personne

Dans tous les pays où elle exerce ses activités, la Banque CIBC respecte les droits de la personne et en soutient la protection. Nous nous conformons aux lois sur les droits de la personne et sur la non-discrimination traitant des questions telles la parité salariale, l'équité en matière d'emploi et la discrimination et le harcèlement fondés sur des caractéristiques protégées, comme les origines ethniques, la religion, l'âge, le sexe, l'invalidité et l'orientation sexuelle. Au Canada, nous observons la Loi canadienne sur les droits de la personne, la Loi sur l'équité en matière d'emploi du gouvernement fédéral, ainsi que toutes les lois provinciales sur les droits de la personne et sur la non-discrimination. Un certain nombre de politiques et de programmes sont en place pour protéger et promouvoir les droits de la personne à l'échelle de la Banque CIBC :

- Code de conduite énonçant les principes et les normes à respecter en vue de l'adoption d'un comportement éthique et professionnel à la Banque CIBC
- Respect au travail – Politique contre la discrimination et le harcèlement au travail
- Politique sur la violence au travail
- Politique d'équité en matière d'emploi
- Politique générale en matière d'embauche
- Programme et Politique d'adaptation des lieux de travail, soutenant des solutions d'adaptation raisonnables pour les employés
- Politique relative aux congés
- Politique sur les congés à court terme des employés
- Programme de garderie de dépannage
- Programmes axés sur la diversité, y compris les Réseaux d'affinité

Conventions collectives

La Banque CIBC respecte les choix de ses employés. Le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective n'est compromis dans aucun de ses établissements. Environ 2 % des employés de la Banque CIBC au Canada sont couverts par une convention collective dans nos centres de Service à la clientèle, Cartes de crédit, de Toronto et de Vancouver, ainsi qu'aux centres bancaires de Sudbury et banlieue et d'Elliot Lake, en Ontario.

Esprit de bénévolat de nos employés

La culture d'entreprise de la Banque CIBC se distingue du fait qu'on y soutient les employés qui se mobilisent et contribuent à améliorer ce qui compte vraiment dans leur collectivité, que ce soit en recueillant des fonds pour une cause, en donnant du temps ou en partageant leur savoir-faire, en équipe ou individuellement.

Collectes de fonds menées par les employés

En 2013, les employés ont recueilli plus de 17 M\$ pour soutenir des causes de leur collectivité, notamment :

- La Course à la vie CIBC de la Fondation canadienne du cancer du sein
- Centraide
- Movember
- Tour CIBC Charles-Bruneau
- BC Children's Hospital
- Fondation SickKids
- Le Week-end pour vaincre les cancers féminins
- Défi Vélo 401 CIBC
- Roulons pour la recherche sur le diabète de la FRDJ



Programme de bénévolat des employés de la Banque CIBC

Le **Programme de bénévolat des employés** de la Banque CIBC rend hommage à l'extraordinaire esprit de bénévolat de nos employés en remettant 500 \$ à toute association locale à laquelle un employé donne bénévolement 40 heures ou plus.

En 2013, plus de 750 organismes de bienfaisance et sans but lucratif qui comptent pour nos employés et nos retraités ont reçu des dons totalisant 443 000 \$.

Près de 900 employés et retraités de plus de 300 collectivités du Canada ont donné plus de 107 000 heures par l'intermédiaire du Programme de bénévolat des employés de la Banque CIBC.

Voici les lauréats des Prix du bénévolat de l'année 2013 de la Banque CIBC

Bénévolat en équipe

Consciente que le bénévolat en groupe renforce l'esprit d'équipe et a une incidence sociale positive plus grande, la Banque CIBC a mis en place, en 2013, une subvention au bénévolat en équipe.

« Notre division regorge de personnes qui participent avec plaisir à des activités durant lesquelles nous redonnons à la collectivité et lui apportons davantage », observe Alison McIntosh, directrice principale et chef d'équipe, Contrôle, qui a organisé une activité de bénévolat avec son équipe dans les locaux de Daily Bread Food Bank, à Toronto. « C'était pour nous une occasion de renforcer l'esprit d'équipe et de nous amuser. J'ai reçu des commentaires fantastiques de mes collègues, affirmant qu'il s'agissait là d'un exercice d'humilité tout à la fois enrichissant et valorisant. Nous envisagerons assurément le recours à la subvention relative au bénévolat en équipe à l'avenir. »

Esprit de bénévolat de nos employés

Galerie de nos bénévoles de l'année 2013

L'année 2013 marque le deuxième anniversaire des **Prix du bénévolat de la Banque CIBC**. Choisis par leurs collègues à l'échelle du pays, ces employés ont accompli un travail extraordinaire dans leur collectivité et incarnent les valeurs de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation de la Banque CIBC en dehors du travail. Chacun d'eux a reçu une subvention supplémentaire de 5 000 \$ pour un organisme de bienfaisance.



Wendy Anderson,

directrice de centre bancaire
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)

Bénévole auprès de :
Stanton Hospital Foundation

En 2005, Mme Anderson a participé à l'organisation de la course Run for Our Lives au profit du Stanton Regional Hospital, qui aide directement les résidents des Territoires du Nord-Ouest (T.N.-O.). L'an passé, on lui a demandé de se joindre au conseil d'administration en tant que directrice des services de santé du sein. Elle et les employés de la Banque CIBC des T.N.-O. ont amassé plus d'un million de dollars pour contribuer à l'achat d'un mammographe numérique et à la création d'un nouveau poste d'« intervenant-pivot » à l'hôpital, qui consiste à aider les patients à s'y retrouver dans le système de santé pendant un traitement.

Pourquoi le bénévolat compte pour moi :

« Je suis si reconnaissante de tout ce dont la vie m'a comblé : ma famille, mes amis, mes chers collègues et les personnes exceptionnelles avec qui je fais du bénévolat. J'ai une véritable passion pour la contribution à la collectivité. J'ai beaucoup de difficulté à décrire le sentiment que j'ai en voyant des objectifs se réaliser, en sachant que tout ce que nous faisons a une incidence positive sur les habitants de Yellowknife et des Territoires du Nord-Ouest. Il n'y a vraiment rien de mieux; il suffit d'y penser pour que toute situation difficile semble dérisoire à côté de la vue d'ensemble et qu'on puisse voir la vie avec gratitude. »



Stanley M. Tepner,

Conseiller en placement, CIBC Wood Gundy
Toronto, Ontario

Bénévole auprès de :
La Fondation canadienne de l'ouïe

Étant lui-même une personne malentendante, M. Tepner trouve très important de faire des recherches sur le regain d'audition et d'informer les enfants des risques de surdité liés au bruit. Au fil des années, il a dirigé un important tournoi de croquet qui a servi à recueillir des centaines de milliers de dollars. Cet argent a grandement contribué au financement de recherches médicales qui ont récemment permis un regain partiel d'audition chez des mammifères, ainsi qu'à celui du programme interactif « Oui à l'ouïe », auquel 400 000 écoliers ont participé. De plus, M. Tepner a été instructeur d'un programme d'apprentissage financier destiné aux personnes sourdes et malentendantes.

Pourquoi le bénévolat compte pour moi :

« Je trouve le bénévolat stimulant, gratifiant, exigeant et réconfortant. Ça me rappelle constamment qu'il y a tant de choses que nous pouvons faire dès aujourd'hui pour aider les personnes dans le besoin et pour améliorer le monde de demain. »

Esprit de bénévolat de nos employés



Vincent Vermette,

vice-président, Opérations, INTRIA
Montréal, Québec

Bénévole auprès de :

Fondation Québec-Haïti pour une scolarisation universelle de qualité

Après le tremblement de terre de 2010 à Haïti, alors que Vincent se demandait comment faire sa part, un ami lui a demandé d'aider à construire une école dans son village natal. Il a accepté de relever le défi et est parti pour Haïti, où il a découvert des paradigmes complètement différents des siens. À force d'innover, de mobiliser et d'influencer des gens et de s'adapter à une culture différente, Vincent est parvenu à mener le projet à bien. Aujourd'hui, des enfants de cinq à quinze ans, dont certains ne sont jamais allés à l'école, pourront être scolarisés.

Pourquoi le bénévolat compte pour moi :

« Honnêtement, j'ai eu des doutes lorsque j'ai pris une semaine de "vacances" à Haïti en novembre dernier pour lancer le projet d'école. Je me suis demandé si ça faisait vraiment la différence. La réponse est "oui", pour les enfants qui peuvent fréquenter l'école gratuitement et qui, un jour, changeront Haïti. »

Pratiques de gouvernance

La Banque CIBC exerce ses activités avec honnêteté et intégrité.

Nous assumons la responsabilité de nos actes et nous nous efforçons de remplir les engagements que nous avons pris envers toutes les parties intéressées. Ces valeurs guident nos comportements et notre performance et nous permettent de maintenir les relations de confiance que nos clients établissent avec notre entreprise.



Harmonisation de la gouvernance et de la stratégie

Le conseil d'administration a harmonisé ses politiques de gouvernance et de gestion du risque et sa structure de façon à appuyer sa direction stratégique générale de rendement constant et durable à long terme.

Dans son processus de révision continue, le conseil évalue et améliore régulièrement ses pratiques et ses principes de gouvernance pour confirmer que nous continuons à satisfaire aux exigences réglementaires et que nous demeurons à l'avant-garde des pratiques exemplaires de gouvernance.



Gouvernance

Notre cadre de gouvernance nous permet d'agir de manière responsable sur le plan de l'éthique et de demeurer fidèles à nos valeurs fondamentales de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation.

Au cœur du cadre de gouvernance de la Banque CIBC œuvre un conseil d'administration expérimenté et indépendant, résolu à maintenir de solides principes de gouvernance, à créer une culture d'engagement et de transparence et à faire preuve de leadership au chapitre des pratiques exemplaires de gouvernance. Notre cadre de gouvernance vise à assurer une supervision rigoureuse par notre conseil d'administration des activités menées par les membres de la direction de la Banque CIBC et à servir au mieux les intérêts de nos parties intéressées. Il offre aussi à nos employés le soutien, les directives et les systèmes leur permettant de remplir nos engagements.

Gestion du risque

La Banque CIBC assure une gestion permanente du risque lié à ses portefeuilles de crédit et de placement, à ses activités et, plus généralement, à sa réputation. Elle vise l'équilibre entre le niveau de risque et ses objectifs de croissance et de rentabilité afin d'obtenir un rendement constant et durable, tout en demeurant dans les limites de son intérêt à l'égard du risque.

Cadre de gestion du risque à l'échelle de la Banque CIBC

Notre Cadre de gestion du risque à l'échelle de la Banque CIBC établit les principes clés régissant l'intérêt de la Banque CIBC à l'égard du risque et sa gestion, y compris les politiques et les limites applicables au risque, la structure organisationnelle et le cadre de gouvernance.

Grâce à ce cadre, nous nous assurons que les risques sont relevés, évalués et surveillés de façon appropriée, compte tenu de notre intérêt à l'égard du risque, qui constitue la pierre angulaire de nos méthodes de gestion du risque. Notre énoncé sur l'intérêt à l'égard du risque définit la façon dont nous exercerons nos activités et détermine nos objectifs et les mesures que nous utiliserons pour évaluer notre rendement et notre profil de risque. Cet énoncé est rédigé par les membres de la direction, adopté par le conseil d'administration et réexaminé au moins une fois l'an.

Cadre de gestion du risque de réputation

La réputation de la Banque CIBC revêt une importance fondamentale non seulement pour nous, mais aussi pour nos clients, nos actionnaires et nos employés. Tous les jours, nous sommes aux prises avec des situations qui peuvent nous occasionner des risques inacceptables de réputation sur le plan des pratiques d'affaires saines et conformes à l'éthique.

Nous avons élaboré une méthode intégrée de gestion du risque de réputation qui comprend des politiques, des procédures et des processus à l'échelle de l'entreprise, dont notre Code de conduite, le Code de conduite des fournisseurs de la Banque CIBC, la Politique générale en matière de risques juridiques et de réputation et les procédures connexes, des politiques de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes, des politiques sur le lobbying, sur la santé et la sécurité des employés, sur l'environnement, ainsi que nos pratiques générales d'embauche.

Cadre de référence en matière de gestion de la conformité législative

Pour nous assurer de notre conformité aux exigences réglementaires générales, nous avons élaboré une philosophie et un cadre de référence nous permettant d'évaluer et de gérer le risque de conformité réglementaire. Cette approche satisfait aux directives du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et d'autres organismes de réglementation.

Notre philosophie consiste à réduire ce risque au minimum par la promotion d'une solide culture de conformité en accord avec notre vision, notre mission et nos valeurs. Cette approche nous permet de repérer et d'évaluer le risque de conformité réglementaire à l'échelle de la Banque CIBC, et nos unités peuvent ainsi prendre des mesures raisonnables pour atténuer ce risque. Elle offre aussi à nos responsables d'unité, à nos cadres supérieurs et à notre conseil d'administration un cadre indépendant de supervision et d'établissement des rapports.

Nous nous efforçons de connaître et de respecter en tout temps les lois et règlements des territoires dans lesquels nous exerçons des activités. S'il y avait des cas où il était établi qu'il y a non-conformité, les programmes et les processus que nous avons mis en place nous permettraient d'agir rapidement pour résoudre tout problème relevé à cet égard.

Gestion de la continuité de l'exploitation et des crises

L'objectif de notre programme de continuité de l'exploitation est d'assurer en permanence le maintien des fonctions opérationnelles essentielles ainsi que la reprise des activités courantes le plus rapidement possible en cas de catastrophe. Toutes les unités de la Banque CIBC sont tenues d'évaluer régulièrement le risque d'interruption des activités de l'entreprise, de prendre des mesures visant à le réduire au maximum et d'élaborer, d'entretenir et de mettre à l'essai des programmes de continuité de l'exploitation. La santé et la sécurité des employés et des clients de la Banque CIBC sont considérées comme primordiales dans toutes nos activités de planification.

Pour en savoir plus sur la [gestion du risque à la Banque CIBC](#)

Principes et politiques

Nous avons pris un certain nombre de mesures pour nous aider à respecter les normes les plus élevées de conduite éthique.

Le Code de conduite CIBC décrit les principes et les normes à respecter en vue d'adopter un comportement éthique et professionnel dans toutes nos activités.

Le code doit être respecté par tous les employés de la Banque CIBC et de ses filiales en propriété exclusive, y compris les employés permanents et temporaires qui travaillent à temps plein ou à temps partiel. Le code s'applique aussi aux conseillers, agents contractuels indépendants et employés d'agence de placement temporaire (collectivement appelés « travailleurs occasionnels ») qui assurent la prestation de services à la Banque CIBC. Les membres de notre conseil d'administration sont soumis à un code similaire et doivent, tout comme les employés et les travailleurs occasionnels, confirmer annuellement leur adhésion au code.

Le code décrit notamment les responsabilités et obligations ci-dessous.

- Agir avec honnêteté et intégrité, et notamment respecter la loi et lutter contre la corruption et les pots-de-vin.
- Traiter chacun avec respect.
- Éviter les conflits d'intérêts.
- Protéger notre marque, nos clients, nos investisseurs et l'environnement.
- Utiliser et protéger l'information et les actifs.
- Coopérer aux enquêtes internes ou réglementaires.

Toute violation des dispositions du code peut donner lieu, par exemple, au renvoi du contrevenant ou à la résiliation de son contrat, sans préavis, ainsi qu'à des poursuites civiles ou criminelles ou à des mesures réglementaires.

Lutte contre la corruption et les pots-de-vin

Le Code de conduite CIBC stipule que « *nous ne devons pas, directement ou indirectement, participer à des activités de corruption, donner ou accepter des pots-de-vin ou nous adonner à toute autre pratique commerciale de fraude ou de corruption* ». Si un employé, un travailleur occasionnel, un fournisseur, un client, un représentant de gouvernement ou un autre tiers approche un employé ou un travailleur occasionnel à cette fin, celui-ci doit en informer son supérieur, la Sécurité de l'entreprise, ou le **Service d'assistance téléphonique en matière de conduite**.

La Banque CIBC s'est aussi dotée d'une politique qui précise les normes de conduite minimales qui s'appliquent aux cadeaux qui peuvent être échangés avec des représentants de gouvernement et des particuliers, ainsi qu'aux frais de représentation engagés pour et par ces mêmes personnes. Ces normes comprennent l'interdiction d'offrir des cadeaux et d'engager des frais de représentation de façon malhonnête (y compris les paiements de facilitation). Les employés et les travailleurs occasionnels apprennent à connaître cette politique dans le programme annuel de formation obligatoire et évaluation sur le Code de conduite. Les employés de certaines régions reçoivent en outre une communication périodique personnalisée sur les exigences de la politique.

Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes

La politique adoptée par la Banque CIBC afin de protéger sa sécurité, sa solidité et sa réputation respecte et même dépasse les exigences réglementaires relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes dans chaque territoire où elle exerce ses activités. Cette politique nous aide à déceler, à empêcher et à signaler les activités présumées de blanchiment d'argent ou de financement des activités terroristes.

Nous voulons réduire au minimum le risque que la Banque ou ses employés participent par inadvertance ou autrement à des activités de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes. Nous nous tenons au fait des nouvelles tendances et techniques pour prévenir ce risque, consultons régulièrement des spécialistes externes et offrons périodiquement à nos employés une formation d'appoint sur l'évolution de la situation.

Codes de conduite volontaires et engagements publics

Conformément à son engagement à protéger sa clientèle, la Banque CIBC a adopté un certain nombre de codes de conduite volontaires et d'engagements publics qui précisent les normes auxquelles les clients peuvent s'attendre lorsqu'ils font affaire avec elle.

- Code de pratique canadien des services de cartes de débit
- Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit
- Code de conduite pour les activités d'assurance autorisées
- Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale – Information sur le remboursement anticipé des hypothèques
- Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou services existants
- Agence de la consommation en matière financière du Canada
- Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré
- Compte bancaire à frais modiques
- Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
- Lisibilité des documents hypothécaires
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique
- Engagement relatif aux billets à capital protégé
- Protection contre la fraude/Responsabilités

Code de pratique canadien des services de cartes de débit

Ce code présente les pratiques du milieu, ainsi que les obligations incombant aux consommateurs et à l'industrie, qui visent à protéger les consommateurs utilisant des services de cartes de débit au Canada. Il établit des normes en ce qui a trait aux conventions de titulaire de carte, l'établissement de la responsabilité en cas de perte et au règlement des différends.

Le code s'applique aux opérations faites à l'aide de cartes de débit et de numéro d'identification personnel (NIP) pour accéder à des terminaux de point de service, notamment les guichets automatiques bancaires (GAB), les terminaux aux points de vente (PV) et les terminaux de cartes de débit à domicile.

Le code ne vise pas les opérations effectuées à l'extérieur du Canada ni les opérations de transfert de fonds à destination ou en provenance du Canada. Toutefois, nous ferons de notre mieux pour protéger les consommateurs effectuant de telles opérations et résoudre tout problème pouvant se poser.

Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit

Ce code a été adopté par les réseaux de cartes de crédit et de débit (réseaux de cartes de paiement) et leurs participants, dont des émetteurs de cartes comme la Banque CIBC.

Le code vise à montrer l'engagement de l'industrie de paiement à :

- veiller à ce que les marchands soient entièrement conscients des coûts associés à l'acceptation des paiements par carte de crédit ou de débit;
- accorder une marge de manœuvre accrue aux marchands en matière de tarification, afin d'encourager les consommateurs à choisir l'option de paiement la moins coûteuse;
- permettre aux marchands de choisir librement les options de paiement qu'ils accepteront.

Les réseaux de cartes de paiement ont accepté d'intégrer des exigences du Code aux contrats, règles et règlements des réseaux de cartes de paiement, afin que les autres participants, dont les émetteurs et les services de traitement des paiements, s'y conforment également.

Codes de conduite volontaires et engagements publics

Code de conduite pour les activités d'assurance autorisées

La Banque CIBC s'engage à répondre aux besoins de ses clients en matière d'assurance en leur donnant accès à des produits d'assurance autorisés.

Ce code énonce les normes applicables à la vente de produits d'assurance autorisés par la Banque CIBC, y compris :

- fournir des renseignements clairs et simples sur les produits d'assurance;
- ne pas exercer de pression indue pour obtenir un produit ou un service;
- protéger les renseignements personnels du client en ce qui a trait à la collecte et à l'utilisation de renseignements sur l'état de santé;
- traiter rapidement tout problème pouvant survenir et informer le client du processus de traitement des plaintes;
- veiller à ce que les représentants de la banque reçoivent la formation voulue et aient les compétences et connaissances requises;
- faire des efforts raisonnables pour que la police ou la garantie convienne au produit de crédit ou aux besoins du client;
- déployer des efforts raisonnables pour veiller à ce que le client comprenne la couverture d'assurance;
- préciser les exigences en matière de maintien de la couverture lorsque le client demande que les conditions de financement ou d'autres aspects de son entente avec la banque soient modifiés et qu'il doive alors présenter une nouvelle demande d'assurance autorisée.

Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale — Renseignements sur le paiement anticipé d'un prêt hypothécaire

Le code décrit le type de renseignements que la Banque CIBC fournira aux clients pour les aider à prendre une décision éclairée à propos du paiement anticipé de leur prêt hypothécaire. Des renseignements sur le paiement anticipé d'un prêt hypothécaire et un calculateur de frais de paiement anticipé se trouvent sur les sites Web publics de la Banque CIBC. Ainsi, les clients ont la possibilité d'obtenir une estimation des frais courants de paiement anticipé s'ils veulent payer par anticipation une partie ou la totalité de leur prêt hypothécaire. Nous remettons aussi des renseignements sur le paiement anticipé aux titulaires d'un prêt hypothécaire chaque année et au moment où un paiement anticipé donnant lieu à des frais est effectué.

Engagement à l'égard de la modification ou du remplacement de produits ou services existants

Le présent engagement de la Banque CIBC établit des normes au sujet de la modification ou du remplacement de produits ou services personnels existants.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Notre respect des engagements volontaires et des codes de conduite est surveillé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. À ce titre, l'Agence peut faire enquête sur une plainte d'un consommateur.

Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré

Les régimes enregistrés peuvent renfermer différents types de placements, y compris des certificats de placement garanti (CPG), des fonds communs de placement ou des titres. Ce code établit des lignes directrices pour le transfert d'un régime enregistré d'une institution financière à une autre. Les lignes directrices varient selon le type de régime.

Codes de conduite volontaires et engagements publics

Compte bancaire à frais modiques

La Banque CIBC s'est engagée, pour une période indéfinie, à offrir un compte de dépôt à frais modiques aux particuliers qui respectent les lignes directrices suivantes :

- au moins 8 à 15 opérations de débit* par mois (y compris par Internet, GAB et Services bancaires téléphoniques de la Banque CIBC), dont au moins deux en centre bancaire pour les frais mensuels;
- frais mensuels maximaux de 4 \$ - les frais correspondront au nombre d'opérations en centre bancaire et au nombre total d'opérations de débit (c'est-à-dire qu'un compte affichant peu d'opérations en centre bancaire et d'opérations de débit sera assorti de frais mensuels correspondants);
- les frais pour les opérations de débit en sus du plafond mensuel seront raisonnables et correspondront aux frais pour les débits « supplémentaires » d'autres comptes comparables à la Banque CIBC;
- aucuns frais pour les dépôts;
- carte de débit comprise;
- relevé ou livret mensuel gratuit;
- droit de tirer des chèques.

Toutes les personnes qui respectent les modalités applicables à l'Accès aux services bancaires de base (ASBB) seront admissibles au Compte de dépôt de détail à frais modiques CIBC. Le Compte-chèques Accès quotidien CIBC constitue le compte bancaire à frais modiques offert en vertu de cet engagement.

*Une « opération de débit » comprend un chèque, un débit préautorisé, un retrait ou un transfert entre comptes, le paiement de factures et un achat par carte de débit; les frais mensuels maximaux ne comprennent pas les frais INTERAC ou PLUS, les frais d'impression de chèques, les traites, les mandats, les coffrets de sûreté, les chèques de voyage, le découvert, les chèques certifiés, les chèques sans provision, les arrêts de paiement, les devises et les services supplémentaires offerts.

Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises

La Banque CIBC reconnaît le rôle important que jouent les petites et moyennes entreprises (PME) dans l'économie canadienne. Ce code établit des normes minimales pour les relations des banques avec les PME et traite de quatre éléments clés des produits bancaires : ouverture, responsabilité, processus de crédit et traitement des plaintes.

Les normes de la Banque CIBC pour ses relations avec les PME et les entreprises agricoles figurent également dans notre brochure intitulée « Notre engagement envers vous ». Vous pouvez consulter cette brochure à votre centre bancaire CIBC ou sur notre site Web à l'adresse :

Engagement relatif à la lisibilité des documents hypothécaires

La Banque CIBC s'engage à produire des documents hypothécaires en langage simple afin que les documents en matière d'hypothèque résidentielle soient plus faciles à lire.

L'emprunteur hypothécaire doit signer ou recevoir plusieurs documents juridiques liés à son prêt hypothécaire. Parmi les plus importants, on compte les suivants :

- l'avis d'information - Prêt hypothécaire, qui décrit toutes les conditions financières du prêt hypothécaire : montant du prêt, taux d'intérêt, échéancier de remboursement, etc.;
- l'approbation de prêt hypothécaire (aussi appelée l'Engagement) et les modalités types de charge, qui décrivent les obligations de l'emprunteur et du prêteur. Les modalités types de charge exposent notamment les conséquences du non-paiement par l'emprunteur des versements hypothécaires exigés;
- le renouvellement de prêt hypothécaire, qui indique le taux d'intérêt et les autres conditions auxquelles le prêt hypothécaire peut être renouvelé, lorsqu'il arrive à échéance.

Codes de conduite volontaires et engagements publics

Principes régissant la protection du consommateur dans le commerce électronique

Élaborés à la suite des commentaires faits par l'industrie, le gouvernement et les groupes de consommateurs, ce document est un guide de protection des consommateurs qui effectuent des opérations sur des réseaux ouverts comme Internet.

Les principes traitent des sujets suivants :

- dispositions relatives à l'information;
- établissement du contrat;
- protection des renseignements personnels;
- sécurité des paiements et des renseignements personnels;
- recours;
- responsabilité;
- courrier électronique commercial non sollicité;
- sensibilisation des consommateurs.

Engagement relatif aux billets à capital protégé

Cet engagement concerne les billets à capital protégé (BCP) émis par la Banque CIBC (y compris les dépôts indicels) achetés par téléphone ou par un moyen électronique. Ces achats de BCP peuvent être annulés par l'investisseur dans un délai de deux jours après la plus tardive des deux dates suivantes: i) la date de conclusion de l'entente d'achat de BCP; ou ii) la date réputée de la réception de la communication écrite qui détaille les modalités du BCP. Suite à l'annulation, l'investisseur a droit au remboursement du capital déposé et des frais liés à l'achat. Les investisseurs ayant effectué leur achat par téléphone seront réputés avoir reçu la communication écrite dans les cinq jours ouvrables suivant la date d'oblitération, si la communication a été expédiée par la poste.

Protection contre la fraude/Responsabilités

Ces engagements décrivent les responsabilités qu'ont les consommateurs à l'égard d'opérations frauduleuses ou non autorisées par carte de crédit ou de débit.

[Afficher le programme Visa e-Promesse](#)

[Afficher la politique Responsabilité zéro de Visa](#)

[Afficher la politique Responsabilité zéro de MasterCard](#)

[Afficher la politique Responsabilité zéro Interac](#)

[Principes externes, chartes et initiatives](#)

Principes externes, chartes et initiatives

La Banque CIBC adhère à bon nombre de principes, de chartes et d'initiatives sur les plans économique, environnemental et social et participe à diverses initiatives à cet égard, notamment :

- À voix égales
- Association des agents financiers autochtones du Canada
- BC Aboriginal Business Association
- Bénévoles Canada
- Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council
- Chambre de commerce autochtone de l'Alberta
- Chambre de commerce autochtone du Canada
- Coalition canadienne pour une saine gestion des entreprises
- Conference Board of Canada Corporate Community Investment Council
- Conseil du bâtiment durable du Canada
- Couchiching Institute on Public Affairs
- Engagement des entreprises généreuses d'Imagine Canada
- Forum des politiques publiques
- Global Reporting Initiative
- Greening Greater Toronto
- Industry Council for Aboriginal Business (Colombie-Britannique)
- Initiative Finance du Programme des Nations Unies pour l'environnement
- Institut C.D. Howe
- Institut de relations gouvernementales du Canada
- Institut des administrateurs de sociétés
- Literacy Partners of Manitoba
- National Aboriginal Trust Officers Association
- Norman Regional Development (Manitoba)
- Principes de l'Équateur
- Projet de communication d'information sur le carbone
- Treaty Legacy Foundation of Canada

Outre ces organismes et programmes externes, la Banque CIBC s'est dotée d'un certain nombre d'outils afin de respecter les codes de conduite et les normes de rendement qu'elle s'est donnés.

- **Détermination et gestion des conflits d'intérêts** : Au Canada, la Loi sur les banques et d'autres lois et règlements connexes exigent de la Banque CIBC qu'elle maintienne les contrôles et les processus qui lui permettent de déterminer et de gérer tout conflit d'intérêts entre, d'une part, elle et ses employés et, d'autre part, ses clients ou d'autres tiers.
- **Communication d'irrégularités présumées** : Les employés CIBC sont tenus de signaler toute infraction présumée au code de conduite et toute autre irrégularité. Le code protège les employés contre les représailles pour toute communication de bonne foi. Nous avons aussi mis sur pied le Service d'assistance téléphonique en matière de conduite, qui permet de signaler, de façon anonyme ou sans crainte de représailles, des irrégularités ou des méfaits présumés.
- **Respect de la vie privée** : Nous tenons à protéger la vie privée de nos clients et la confidentialité de leurs renseignements, que ce soit sur le plan personnel, financier ou d'affaires. La Banque CIBC suit les pratiques en vigueur sur le respect de la vie privée et la sécurité afin de se conformer à toutes les lois qui s'y rapportent et de maintenir l'intégrité de ses activités.
- **Contrôle préalable à l'égard des clients (Connaître votre clientèle)** : La Banque CIBC a mis en place les contrôles et procédures nécessaires pour assurer non seulement un contrôle préalable à l'égard des clients actuels et nouveaux, mais aussi un meilleur contrôle préalable à l'égard des clients qui pourraient constituer un risque à sa réputation.



Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

À propos du présent rapport

Toutes les institutions financières sous réglementation fédérale au Canada qui ont des capitaux propres supérieurs à 1 G\$ sont tenues de publier chaque année un énoncé de responsabilité envers le public qui décrit leur contribution à l'économie et à la société canadienne. Notre Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public peut être téléchargé et imprimé à l'adresse www.cibc.com/francais.

Nos sociétés affiliées

Le présent Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public est publié par la Banque CIBC et ses sociétés affiliées suivantes : Marchés mondiaux CIBC inc.; Hypothèques CIBC inc.; Compagnie d'assurance-vie CIBC limitée; Compagnie Trust CIBC; Placements CIBC inc.; Services Investisseurs CIBC inc.; Gestion globale d'actifs CIBC inc.; Gestion privée de portefeuille CIBC inc.; Gestion d'actifs CIBC inc.; CIBC BA Limited.

Marques de commerce

Les marques de commerce qui figurent dans le présent Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public 2013 et qui appartiennent à la Banque Canadienne Impériale de Commerce ou à une filiale en propriété exclusive, au Canada ou dans d'autres pays, comprennent les suivantes : CIBC; AVANTAGE CIBC 60 PLUS; AVANTAGE CIBC; GESTION DE TRÉSORERIE CIBC EN DIRECT?; FONDATION POUR L'ENFANCE CIBC; INTELICRÉDIT CIBC; CYBERAVANTAGE CIBC; ACCÈS QUOTIDIEN CIBC; CIBC EN DIRECT; COLLECTION ROSE CIBC; VISIONJEUNESSE CIBC; BOURSE D'ÉTUDES VISIONJEUNESSE CIBC; SERVICE INVESTISSEURS IMPÉRIAL; LES ENFANTS, LES TRAITEMENTS ET LES COLLECTIVITÉS; JOURNÉE DU MIRACLE; SERVICE CLASSE PROFESSIONNELS CIBC; SUPERDÉPART; WOOD GUNDY. Toutes les autres marques de commerce mentionnées dans le Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public 2013 et qui n'appartiennent pas à la Banque Canadienne Impériale de Commerce ni à ses filiales sont la propriété de leur titulaire de marque respectif.



Centres bancaires et guichets automatiques

[Ouverture de centres bancaires CIBC – 2013](#)

[Déménagements de centres bancaires CIBC – 2013](#)

[Fermetures de centres bancaires CIBC – 2013](#)

[Autres fermetures – 2013](#)

[Installations de GAB – 2013](#)

[Fermetures de GAB – 2013](#)

Ouvertures de centres bancaires CIBC – 2013

Colombie-Britannique

500-444 Lerwick Rd, Courtenay

101-16016 Fraser Hwy, Surrey

2061 Sumas Way, Unit 100, Abbotsford

Alberta

104 Riverstone Ridge, Fort McMurray

12904-167th Ave NW, Edmonton

4951 167th Ave NW, Edmonton

804 Webber Greens Dr. NW, Edmonton

120-31 Royal Vista Place NW, Calgary

267 Walden Gate SE, Calgary

120-500 Centre St. SE, Calgary

Ontario

789 McKeown Ave Unit 7, North Bay

450 Columbia St. W, Unit 22, Waterloo

333 Eglinton Ave W, Unit 4, Toronto

905 Rymal Rd. E, Unit 150, Hamilton

245 Castle Oaks Crossing, Brampton

700 Markland St, Markham

3101 Strandherd Dr., Unit 1, Ottawa

4756 Bank St, Ottawa

Québec

6850, rue Jean-Talon Est, Saint-Léonard

Nouvelle-Écosse

54 Dellridge Lane, Bedford

Terre-Neuve-et-Labrador

65 Stavanger Dr, St. John's

Déménagements de centres bancaires CIBC – 2013

Ontario

13 Amy Croft Dr, Tecumseh

*Déménagé au 195 Commercial Blvd,
Tecumseh*

2359 Brimley Rd., Scarborough

Déménagé au 2365 Brimley Rd., Scarborough

Nouveau-Brunswick

370, rue Connell, unité 5, Woodstock

*Déménagé au 370, rue Connell, unité 143,
Woodstock*



Centres bancaires et guichets automatiques

Fermetures de centres bancaires CIBC – 2013

Avant de prendre la décision de fermer un centre bancaire, la Banque CIBC examine avec soin les intérêts de la collectivité, de ses clients et de ses employés :

- en informant la collectivité, notamment les clients, les employés, les chefs de file de la collectivité, les politiciens et les pouvoirs publics de sa décision de fermer un centre bancaire. La Banque CIBC tient des assemblées locales lorsque la situation l'exige;
- en aidant les clients et les groupes touchés à définir leurs besoins bancaires et à trouver le centre bancaire qui y répond le mieux.

Alberta

121 Signal Rd., Fort McMurray

Québec

5931 Est, Rue Belanger, St. Leonard

Terre-Neuve-et-Labrador

141 Torbay Rd, St. John's

Ontario

1236 Algonquin Ave.
Near Hwy 17, North Bay

141 Montezuma Trail, Scarborough

Autres fermetures – 2013

Colombie-Britannique

5653 Victoria Dr., Vancouver¹

Ontario

302 - 7501 Keele St., Toronto¹

Québec

7171 Rue Jean-Talon Est, Anjou²

Notes :

- 1 En fait, ces emplacements sont des bureaux distincts de Service Impérial CIBC, qui n'auraient pas dû être comptabilisés au départ en tant que centres bancaires traditionnels. Les bureaux en tant que tels demeurent ouverts, mais désormais, ils ne sont plus inclus dans le compte du réseau des centres bancaires de la Banque CIBC.
- 2 Cet emplacement était un centre de Services bancaires aux entreprises qui a été regroupé et fusionné avec un autre centre bancaire traditionnel. L'emplacement physique a été fermé et les activités ont été transférées à un centre bancaire traditionnel récemment déménagé à un emplacement situé à 300 mètres du premier.

Centres bancaires et guichets automatiques

Installations de GAB – 2013

Colombie-Britannique

444 Lerwick Rd. Unit 500, Courtenay
 444 Lerwick Rd. Unit 500, Courtenay
 444 Lerwick Rd. Unit 500, Courtenay
 1030 Denman St., Vancouver
 501 Main St., Vancouver
 3713 Kensington Ave, Burnaby
 8888 University Dr., Burnaby
 8888 University Dr., Burnaby
 2484 Main St. Unit 9, West Kelowna
 16016 Fraser Hwy Unit 101, Surrey
 16016 Fraser Hwy Unit 101, Surrey
 16016 Fraser Hwy Unit 101, Surrey
 5275 48 Ave., Delta
 2061 Sumas Way Unit 100, Abbotsford
 2061 Sumas Way Unit 100, Abbotsford
 2061 Sumas Way Unit 100, Abbotsford
 2210 Main St., Penticton
 470 Highway #33 West, Kelowna
 3155 Lakeshore Rd. Unit 41, Kelowna
 3979 Lakeshore Rd., Kelowna
 2100 17th St. N., Cranbrook
 1792 A - 9th Ave., Fernie

Alberta

5101 46th St., Bonnyville
 104 Riverstone Ridge Fort,
 Fort McMurray
 104 Riverstone Ridge Fort,
 Fort McMurray
 104 Riverstone Ridge Fort,
 Fort McMurray
 121 Signal Rd., Fort McMurray
 5212 50th St., Drayton Valley
 12904 167th Ave. N., Edmonton
 12904 167th Ave. N., Edmonton
 12904 167th Ave. N., Edmonton
 4951 167 Ave. N., Edmonton
 4951 167 Ave. N., Edmonton
 4951 167 Ave. N., Edmonton

Alberta (suite)

804 Webber Greens Dr. N., Edmonton
 804 Webber Greens Dr. N., Edmonton
 804 Webber Greens Dr. N., Edmonton
 14680 134th Ave., Edmonton
 31 Royal Vista Place N., Calgary
 31 Royal Vista Place N., Calgary
 31 Royal Vista Place N., Calgary
 267 Walden Gate S., Calgary
 267 Walden Gate S., Calgary
 267 Walden Gate S., Calgary
 500 Centre St. S., Calgary
 403 1st St. W., High River (temporary
 installation, now removed)
 403 1st St. W., High River (temporary
 installation, now removed)
 1910 20th Ave, Coaldale
 5701 50th Ave. SS1, St. Paul

Saskatchewan

3625 2nd Ave. W., Prince Albert
 3960 Albert St., Regina
 353 Albert St., Regina
 1341 Broadway Ave., Regina
 918 93rd Ave, Tisdale
 98 Main St. N., Wadena

Manitoba

921 18th St. N., Brandon
 6650 Roblin Blvd., Winnipeg
 730 Berry St, Winnipeg
 1485 Portage Ave., Winnipeg
 1445 Logan Ave., Winnipeg
 600 Sargent Ave., Winnipeg

Ontario

400 First Ave. S., Kenora
 195 Commercial Blvd., Tecumseh
 195 Commercial Blvd., Tecumseh
 195 Commercial Blvd., Tecumseh
 195 Commercial Blvd., Tecumseh
 1878 Highbury Ave. N., London
 232 Arthur St. S., Elmira
 450 Columbia St. W., Waterloo
 450 Columbia St. W., Waterloo
 245 Dixon Rd., Etobicoke
 585 Queen St. W., Toronto
 333 Eglinton Ave. W., Toronto
 333 Eglinton Ave. W., Toronto
 25 York St., Toronto
 20 Dundas St. 6th Floor, Toronto
 222 Cherry St., Toronto
 17 Leslie St., Toronto
 2365 Brimley Rd., Scarborough
 2365 Brimley Rd., Scarborough
 2365 Brimley Rd., Scarborough
 2365 Brimley Rd., Scarborough
 905 Rymal Rd. E., Unit 150, Hamilton
 905 Rymal Rd. E., Unit 150, Hamilton
 1 Presidents Choice Financial Circle, Brampton
 245 Castle Oaks Crossing, Brampton
 245 Castle Oaks Crossing, Brampton
 245 Castle Oaks Crossing, Brampton
 8585 Hwy 27, Woodbridge
 1631 Rutherford Rd., Vaughan
 500 Holland St. W., Bradford
 1851 Sandstone Manor, Pickering
 508563 Highway 89, Rosemont
 39 Winners Circle Dr. RR#3, Arnprior
 75 Bader Lane, Level 1, Kingston
 106 Barrie St. Kingston
 284 Earl St., Level 1, Kingston
 30 Fifth Field, Level 2, Kingston



Centres bancaires et guichets automatiques

Installations de GAB – 2013

Ontario *(suite)*

87 Union St., Kingston
535-537 Union St., Kingston
535-537 Union St. Kingston
68 University Ave., Kingston
3101 Strandherd Dr. Unit 1, Ottawa
3101 Strandherd Dr. Unit 1, Ottawa
3101 Strandherd Dr. Unit 1, Ottawa
4756 Bank St., Ottawa
4756 Bank St., Ottawa
4756 Bank St., Ottawa
2101 Thurston Drive, Ottawa

Québec

584, rue Principale Ouest, Farnham
477D, ave Delmar, Pointe Claire
9630, rue Saint-Patrick, Lasalle
6850, rue Jean-Talon Est, Saint-Leonard
6850, rue Jean-Talon Est, Saint-Leonard
6850, rue Jean-Talon Est, Saint-Leonard

Nouveau-Brunswick

370 Connell St. Unit 143, Woodstock
577 Victoria St., Edmundston
25 Savoie Ave., Atholville
3455, Rue Principale, Tracadie
600 Dieppe Blvd., Suite 100, Dieppe

Nouvelle-Écosse

50 Paint St., Port Hawkesbury
54 Dellridge Lane, Bedford
54 Dellridge Lane, Bedford
54 Dellridge Lane, Bedford
56 Portland St., Dartmouth

Terre-Neuve-et-Labrador

65 Stavanger Dr., St. John's
65 Stavanger Dr., St. John's
65 Stavanger Dr., St. John's

Centres bancaires et guichets automatiques

Fermetures de GAB – 2013

Colombie-Britannique

1210 Summit Dr., Kamloops

Alberta

121 Signal Rd., Fort McMurray

121 Signal Rd., Fort McMurray

8882 170th St. W., Edmonton

402 Centre St. S., High River

403 1st St. W., High River (removal
of temporary installation)

403 1st St. W., High River (removal
of temporary installation)

Manitoba

1445 Main St., Winnipeg

Ontario

1349 Lasalle, Sudbury

13 Amy Croft Dr., Tecumseh

216 Talbot St. S., Essex

599 Fanshawe Park Rd. W., London

789 10th St. W., Owen Sound

510 Broadway St., Tillsonburg

373 Colbourne St., Brantford

159 Fife Rd., Guelph

91 King St., Forest

55 Queen St. S., Tiverton

2141 Kipling Ave., Etobicoke

735 Renforth Dr., Toronto

25 King St. W., Toronto

471 Jarvis St., Toronto

365 Bloor St. E., Toronto

1965 Finch Avenue, Downsview

141 Montezuma Trail, Scarborough

141 Montezuma Trail, Scarborough

2359 Brimley Rd., Scarborough

2359 Brimley Rd., Scarborough

2359 Brimley Rd., Scarborough

2387 Eglinton Ave. E., Scarborough

2501 Guelph Line, Burlington

2 King St., Bolton

2163 Sixth Line, Oakville

592 Rathburn Rd. W., Mississauga

15 Willis Rd., Woodbridge

575 West St. S., Orillia

103 Dundas St. E., Napanee

350 Leggett Dr., Kanata

64 Isabella St., Ottawa

135 Main St., Picton

Québec

800, rue de La Gauchetière Ouest, Montreal

5931, rue Belanger Est, Saint-Leonard

7171, rue Jean-Talon Est, Anjou

Nouveau-Brunswick

370 Connell St., Woodstock

Terre-Neuve-et-Labrador

141 Torbay Rd., St. John's

141 Torbay Rd., St. John's

141 Torbay Rd., St. John's



Financement par emprunt

Financement par emprunt de sociétés au Canada par la banque CIBC et ses sociétés affiliées cotées en bourse

Au 31 octobre 2013

Niveaux d'autorisation de 0 \$ à 24 999 \$ (en milliers de dollars, sauf le nombre de clients)	Autorisations	En cours	Clients
Colombie-Britannique	50 302 \$	16 891 \$	6 881
Alberta	35 453	11 562	5 016
Saskatchewan	10 300	4 425	1 274
Manitoba	8 500	3 299	1 123
Ontario	165 655	52 346	23 752
Québec	33 989	13 107	4 460
Nouveau-Brunswick	4 016	1 607	514
Nouvelle-Écosse	8 032	3 452	1 118
Île-du-Prince-Édouard	1 655	664	217
Terre-Neuve-et-Labrador	4 292	1 477	613
Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon*	1 761	489	281
Total du Canada	322 955 \$	109 319 \$	45 249

Niveaux d'autorisation de 25 000 \$ à 99 999 \$ (en milliers de dollars, sauf le nombre de clients)	Autorisations	En cours	Clients
Colombie-Britannique	264 266 \$	126 930 \$	5 050
Alberta	225 272	101 157	4 350
Saskatchewan	89 971	42 849	1 723
Manitoba	57 105	28 160	1 086
Ontario	957 040	475 760	17 882
Québec	196 315	96 829	3 795
Nouveau-Brunswick	23 447	12 016	460
Nouvelle-Écosse	49 731	26 767	965
Île-du-Prince-Édouard	9 076	4 958	174
Terre-Neuve-et-Labrador	25 775	11 864	500
Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon*	9 548	4 007	182
Total du Canada	1 907 546 \$	931 297 \$	36 167



Financement par emprunt

Financement par emprunt de sociétés au Canada par la banque CIBC et ses sociétés affiliées cotées en bourse

Au 31 octobre 2013

Niveaux d'autorisation de 100 000 \$ à 249 999 \$ (en milliers de dollars, sauf le nombre de clients)	Autorisations	En cours	Clients
Colombie-Britannique	273 863 \$	137 951 \$	2 023
Alberta	250 876	129 936	1 712
Saskatchewan	79 235	41 692	537
Manitoba	67 940	34 509	481
Ontario	978 596	491 608	7 348
Québec	216 120	119 843	1 490
Nouveau-Brunswick	22 032	11 288	152
Nouvelle-Écosse	42 890	24 049	269
Île-du-Prince-Édouard	10 353	4 883	74
Terre-Neuve-et-Labrador	20 129	10 612	139
Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon*	7 952	3 694	58
Total du Canada	1 969 986 \$	1 010 065 \$	14 283

Niveaux d'autorisation de 250 000 \$ à 499 999 \$ (en milliers de dollars, sauf le nombre de clients)	Autorisations	En cours	Clients
Colombie-Britannique	214 554 \$	145 270 \$	581
Alberta	283 941	190 400	584
Saskatchewan	85 390	52 821	182
Manitoba	60 331	32 176	171
Ontario	711 979	457 199	1 926
Québec	236 335	158 628	628
Nouveau-Brunswick	20 538	14 508	47
Nouvelle-Écosse	37 557	26 904	77
Île-du-Prince-Édouard	9 621	6 488	25
Terre-Neuve-et-Labrador	22 717	14 494	37
Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon*	10 138	6 473	28
Total du Canada	1 693 101 \$	1 105 361 \$	4 286



Financement par emprunt

Financement par emprunt de sociétés au Canada par la banque CIBC et ses sociétés affiliées cotées en bourse

Au 31 octobre 2013

Niveaux d'autorisation de 500 000 \$ à 999 999 \$ (en milliers de dollars, sauf le nombre de clients)	Autorisations	En cours	Clients
Colombie-Britannique	327 271 \$	231 678 \$	386
Alberta	348 145	233 501	419
Saskatchewan	99 387	64 331	128
Manitoba	101 690	50 948	140
Ontario	1 076 448	746 224	1 213
Québec	359 912	269 256	451
Nouveau-Brunswick	31 667	22 102	34
Nouvelle-Écosse	42 896	29 043	45
Île-du-Prince-Édouard	15 716	8 361	23
Terre-Neuve-et-Labrador	15 170	8 858	22
Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon*	17 964	14 335	21
Total du Canada	2 436 266 \$	1 678 637 \$	2 882

Niveaux d'autorisation de 1 000 000 \$ à 4 999 999 \$ (en milliers de dollars, sauf le nombre de clients)	Autorisations	En cours	Clients
Colombie-Britannique	1 537 115 \$	1 134 239 \$	504
Alberta	1 368 270	913 745	537
Saskatchewan	278 527	161 429	129
Manitoba	396 822	268 296	146
Ontario	4 774 663	3 494 336	1 462
Québec	1 501 398	1 079 079	484
Nouveau-Brunswick	172 502	134 377	50
Nouvelle-Écosse	264 682	199 023	72
Île-du-Prince-Édouard	89 717	63 199	37
Terre-Neuve-et-Labrador	93 236	56 672	36
Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon*	67 579	53 708	27
Total du Canada	10 544 511 \$	7 558 103 \$	3 484

Financement par emprunt

Financement par emprunt de sociétés au Canada par la banque CIBC et ses sociétés affiliées cotées en bourse

Au 31 octobre 2013

Niveaux d'autorisation de 5 000 000 \$ et plus (en milliers de dollars, sauf le nombre de clients)	Autorisations	En cours	Clients
Colombie-Britannique	8 548 368 \$	3 705 875 \$	261
Alberta	22 106 839	7 137 948	345
Saskatchewan	1 604 622	455 198	39
Manitoba	4 023 921	1 855 653	73
Ontario	39 707 251	16 770 965	877
Québec	10 081 945	4 606 869	239
Nouveau-Brunswick	831 738	369 169	22
Nouvelle-Écosse	2 598 267	1 066 788	54
Île-du-Prince-Édouard**	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	419 634	190 465	18
Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon***	0	0	0
Total du Canada	89 922 585 \$	36 158 930 \$	1 928

Tous les niveaux d'autorisation (en milliers de dollars, sauf le nombre de clients)	Autorisations	En cours	Clients
Colombie-Britannique	11 215 739 \$	5 498 834 \$	15 686
Alberta	24 618 796	8 718 249	12 963
Saskatchewan	2 247 432	822 745	4 012
Manitoba	4 716 309	2 273 041	3 220
Ontario	48 371 632	22 488 438	54 460
Québec	12 626 014	6 343 611	11 547
Nouveau-Brunswick	1 105 940	565 067	1 279
Nouvelle-Écosse	3 044 055	1 376 026	2 600
Île-du-Prince-Édouard	136 138	88 553	550
Terre-Neuve-et-Labrador	600 953	294 442	1 365
Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon*	114 942	82 706	597
Total du Canada	108 797 950 \$	48 551 712 \$	108 279

* Les données sur les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut et le Yukon ont été consolidées afin que soient protégés les renseignements personnels des emprunteurs qui pourraient autrement être identifiés.

** Les données relatives aux clients de l'Île-du-Prince-Édouard ont été ajoutées à celles de Terre-Neuve-et-Labrador dans les catégories de montants correspondantes et sont comprises dans les totaux de Terre-Neuve-et-Labrador, afin que soient protégés les renseignements personnels des clients.

*** Les données relatives aux clients des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut et du Yukon ont été ajoutées à celles de la Colombie-Britannique dans les catégories de montants correspondantes et sont comprises dans les totaux de la Colombie-Britannique, afin que soient protégés les renseignements personnels des clients.



Emploi au Canada

La Banque CIBC est l'un des plus importants employeurs du Canada. En 2013, la Banque CIBC et ses sociétés affiliées cotées en Bourse employaient environ 40 000 personnes à temps plein et à temps partiel dans tout le pays. Le Groupe de sociétés CIBC a versé plus de 2,6 G\$ en salaires et en avantages sociaux à son effectif au Canada en 2013.

Banque CIBC et ses sociétés affiliées cotées en Bourse

Employés à temps plein et à temps partiel¹ (au 31 octobre 2013)

Province ou territoire	Employés à temps plein	Employés à temps partiel
Colombie-Britannique	3 203	845
Alberta	2 204	637
Saskatchewan	840	183
Manitoba	583	176
Ontario	23 437	2 518
Québec	3 017	587
Nouveau-Brunswick	524	106
Nouvelle-Écosse	798	122
Île-du-Prince-Édouard	70	32
Terre-Neuve-et-Labrador	195	53
Territoires du Nord-Ouest	56	2
Nunavut	15	
Yukon	30	6
Total	34 972	5 267

¹ Employés permanents, actifs et en congé autorisé rémunéré ou non, à l'exclusion des employés temporaires.



Impôts et taxes au Canada

En 2013, la somme que le Groupe de sociétés CIBC a versée en impôts et taxes à tous les paliers de gouvernement au Canada s'est élevée à 1 128 M\$. Ce montant comprenait 578 M\$ en charge d'impôts sur les bénéfices, 40 M\$ en impôts et taxes sur le capital et 510 M\$ en charges sociales (part de l'employeur), impôts et taxes d'entreprise, impôts fonciers, TPS/TVH et taxes de vente provinciales.

Impôts et taxes – 2013 Groupe de sociétés CIBC

En milliers de dollars	Impôts sur les bénéfices	Impôts et taxes sur le capital	Autres taxes et impôts
Gouvernement fédéral	342 858 \$	– \$	242 867 \$
Gouvernements des provinces et des territoires			
Colombie-Britannique	26 912	92	25 738
Alberta	20 880	0	1 347
Saskatchewan	4 483	9 902	717
Manitoba	4 339	13 112	1 454
Ontario	153 277	(137)	204 432
Québec	15 978	577	26 960
Nouveau-Brunswick	1 904	3 865	1 709
Nouvelle-Écosse	3 733	6 422	3 100
Île-du-Prince-Édouard	532	1 203	78
Terre-Neuve-et-Labrador	1 750	4 762	1 565
Territoires du Nord-Ouest	532	0	29
Nunavut	98	0	9
Yukon	261	0	23
Total	577 537 \$	39 799 \$	510 028 \$