

Aperçu

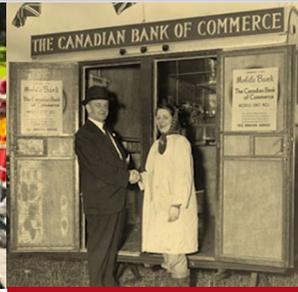
Expérience client

Services bancaires responsables

Employés mobilisés

Investissement communautaire

Gouvernance et intégrité

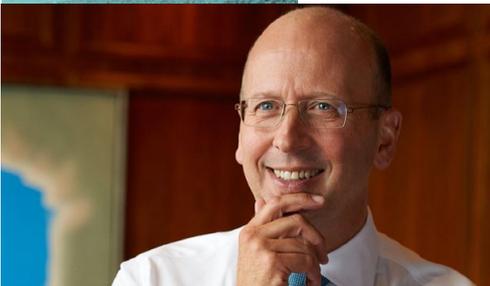


Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public CIBC 2017

Au terme de cette année marquant son 150^e anniversaire, la Banque CIBC expose dans ce rapport un aperçu de ses engagements envers ses parties intéressées sur les plans social, environnemental et de la gouvernance.

Pour en savoir plus

150 ANS



Message du président et chef de la direction

L'année 2017 marquait les 150 ans passés par notre banque à aider les gens, les entreprises et les collectivités à croître et à prospérer.

Expérience client

Nous restons proches de nos clients pour comprendre ce qui compte pour eux et la façon de mieux les servir.

Services bancaires responsables

La Banque CIBC aspire à devenir un chef de file sur le plan de la performance environnementale.



Employés mobilisés

Nous avons une culture solide qui nous porte à faire tout le nécessaire pour nos clients et à nous entraider.

Investissement communautaire

À la Banque CIBC, redonner aux collectivités et appuyer des initiatives qui les renforcent et assurent leur durabilité détermine notre façon de faire des affaires.

Gouvernance et intégrité

Notre réussite à long terme repose sur la confiance que nous témoignent nos clients.

Table des matières

Aperçu	3
Message du président et chef de la direction	3
Notre engagement.....	5
Grille de pointage équilibrée	6
Engagement des parties intéressées.....	8
Valeur économique.....	11
Énoncé de responsabilité envers le public – Canada	13
À propos du présent rapport.....	14
Expérience client	16
Faciliter les opérations bancaires	18
Apprentissage financier.....	21
Protection de nos clients et de leurs actifs	23
Faire affaire avec nous.....	25
Aider les entreprises canadiennes à réussir	29
Services bancaires responsables	31
Finance responsable.....	33
Investissement responsable.....	34
Chaîne d'approvisionnement	35
Employés mobilisés	36
Apprécier les membres de notre équipe	38
Soutien aux employés.....	41
Inclusion et diversité	44
Investissement communautaire	47
Gouvernance et intégrité	49
Gestion du risque.....	51
Conduite des affaires.....	53

Message du président et chef de la direction Victor G. Dodig



L'année 2017 marquait les 150 ans passés par notre banque à aider les gens, les entreprises et les collectivités à croître et à prospérer.



Au cours de la dernière année, nous avons persévéré dans notre volonté de bâtir une banque axée sur les relations en nous focalisant sans relâche sur nos clients, en innovant pour répondre à leurs besoins et en simplifiant notre façon de mener nos activités. Ces efforts ciblés ont transformé notre banque en continuant de faire évoluer l'expérience client et en créant de la valeur pour nos parties intéressées.

Le Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public 2017 examine les cinq aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) les plus importants pour la Banque CIBC et ses parties intéressées.

Nous mesurons nos progrès par rapport aux indices internationaux d'évaluation du rendement ESG des entreprises, soit les indices Dow Jones Sustainability, FTSE4Good et Jantzi Social. Nous sommes fiers de faire partie de chacun de ces indices depuis de nombreuses années.

Fiers de travailler à la Banque CIBC

La Banque CIBC a aussi été reconnue comme :

L'une des 100 sociétés les plus durables au monde selon *Corporate Knights*



L'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada selon *Mediacorp*



Most Engaged Workplaces™ 2017

L'un des 50 milieux de travail les plus engagés en Amérique du Nord selon *Achievers*

En 2018, nous demeurerons focalisés sur nos clients et sur la création de la valeur pour toutes les parties intéressées, tout en continuant de progresser vers notre objectif de bâtir une entreprise axée sur les relations dans un monde moderne.

Le président et chef de la direction de la Banque CIBC,
Victor G. Dodig

Message du président et chef de la direction Victor G. Dodig

Durant notre campagne annuelle de don des employés, l'équipe CIBC a amassé plus de 15,4 millions de dollars pour Centraide et d'autres organismes de bienfaisance, en plus de recueillir 7 millions de dollars lors de la Journée du miracle CIBC.



La Course à la vie CIBC de la Société canadienne du cancer de 2017 a permis de recueillir 17 millions de dollars, dont 3 millions de dollars grâce à l'Équipe CIBC.



Questions importantes



Expérience client

Nous reconnaissons que le succès et la viabilité à long terme de notre banque reposent sur la confiance que nous témoignent nos clients. Nous visons à établir des relations approfondies et durables en plaçant nos clients au cœur de toutes nos activités. Tous les jours, les 45 000 membres de notre équipe travaillent à concrétiser notre vision d'être le chef de file des relations avec la clientèle.



Services bancaires responsables

Notre banque aspire à devenir un leader sur le plan de la performance environnementale. Les services bancaires responsables caractérisent les interrelations entre nos objectifs d'affaires et nos responsabilités environnementales.



Employés mobilisés

Comme une même équipe, nous travaillons tous à l'atteinte d'un objectif commun : mettre nos clients au cœur de toutes nos activités. Nous avons une culture solide qui nous porte à faire tout le nécessaire pour nos clients et à nous entraider. Nous formons une communauté englobante, où tous les membres de notre équipe peuvent s'épanouir et exceller.



Investissement communautaire

La Banque CIBC s'engage à apporter une contribution substantielle et durable au bien-être des collectivités où nous vivons et travaillons. Pour nous, redonner aux collectivités et appuyer des initiatives qui les renforcent détermine notre façon de faire des affaires.



Gouvernance et intégrité

Une gouvernance solide définit un cadre pour des pratiques commerciales responsables et responsabilisées. Elle constitue le fondement même de la création d'une valeur durable pour les parties intéressées. Notre banque s'engage à faire preuve de leadership dans le domaine de la gouvernance, et nous incarnons nos valeurs de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation dans l'exercice de nos fonctions au quotidien.

Notre engagement

Notre engagement envers la responsabilité sociale de l'entreprise repose sur notre vision et nos valeurs, et oriente nos activités courantes et nos pratiques d'affaires.



La Banque CIBC est une importante institution financière canadienne d'envergure mondiale dont la capitalisation boursière s'élève à 50 milliards de dollars. Par l'intermédiaire de Services bancaires personnels et PME, de Groupe Entreprises et Gestion des avoirs, et de Marchés des capitaux, nos 45 000 employés offrent un éventail complet de produits et de services financiers à 11 millions de clients, tant des particuliers que des entreprises, y compris des clients institutionnels et du secteur public, au Canada, aux États-Unis et dans le monde entier.

Notre stratégie

À la Banque CIBC, nous bâtissons une banque axée sur les relations qui place les clients au cœur de toutes ses activités et offre de la croissance à ses actionnaires.

En 2017, nos priorités intégrées à l'échelle de la banque ont été les principaux facteurs d'accélération de notre transformation :

- 1. Se focaliser sur nos clients**
- 2. Innover pour l'avenir**
- 3. Simplifier notre banque**

Notre vision et nos valeurs

Notre vision est d'être le chef de file des relations avec la clientèle. Nous établissons les relations axées sur la confiance les plus durables qui soient en accordant la priorité à nos clients. Notre vision prend vie grâce à nos valeurs fondamentales de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation. Nos valeurs sont indissociables du travail que nous accomplissons quotidiennement et de nos interactions avec nos parties intéressées.

Grille de pointage équilibrée

Nous reconnaissons que le succès et la viabilité à long terme de la Banque CIBC reposent sur la confiance que nous témoignent toutes nos parties intéressées. Nous rendons compte de notre responsabilité d'entreprise conformément aux lignes directrices de présentation de l'information sur la durabilité de la Global Reporting Initiative.

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

Rendement financier

	Cible	Résultats comme présentés de 2017	Résultats ajustés de 2017 ¹
Croissance du résultat par action	Croissance annuelle moyenne de plus de 5 %	11,24 \$, en hausse de 5 % par rapport à 2016	11,11 \$, en hausse de 9 % par rapport à 2016
Rendement des capitaux propres	Plus de 15 %	18,3 %	18,1 %
Coefficient d'efficacité	Taux annualisé de 55 % d'ici 2019	58,8 %, une amélioration de 90 points de base par rapport à 2016	57,2 %, une amélioration de 80 points de base par rapport à 2016
Ratio des fonds propres de première catégorie sous forme d'actions ordinaires selon Bâle III	Solide réserve par rapport aux exigences minimales réglementaires	10,6 %	
Ratio de versement de dividendes	De 40 % à 50 %	45,6 %	46,2 %
Rendement total pour les actionnaires	Surpasser l'indice composé S&P/TSX des banques sur une période mobile de cinq exercices	CIBC – 81,6 % Indice des banques – 103,6 %	

¹ Pour plus de précisions, voir la section Mesures non conformes aux PCGR du rapport de gestion dans le Rapport annuel 2017.

Aperçu	Expérience client	Services bancaires responsables	Employés mobilisés	Investissement communautaire	Gouvernance et intégrité
--------	-------------------	---------------------------------	--------------------	------------------------------	--------------------------

Grille de pointage équilibrée

Performance non financière

Performance de 2017	
Expérience client	<ul style="list-style-type: none"> > L'écart avec le premier au classement de notre groupe de pairs du Score net de recommandation du sondage Ipsos sur l'indice de satisfaction de la clientèle a diminué de 2,5 points. > L'écart avec le premier au classement de notre groupe de pairs dans l'indice de satisfaction des clients des services bancaires de détail au Canada de J.D. Power s'est resserré de 1 point.
Services bancaires responsables	<ul style="list-style-type: none"> > Nous avons réalisé des évaluations du risque environnemental lié à nos opérations financières, et notre Groupe de gestion du risque environnemental a fourni des services d'examen et de conseil pour plus de 1 000 opérations dans le cadre de notre processus de contrôle préalable.
Investissement communautaire	<ul style="list-style-type: none"> > Nous avons investi plus de 70 millions de dollars dans des organismes communautaires partout au Canada et aux États-Unis grâce à plus de 2 200 dons de bienfaisance. Cette somme représente plus de 45 millions de dollars de contributions d'entreprise et plus de 25 millions de dollars provenant de dons et de collectes de fonds des employés.
Employés mobilisés	<ul style="list-style-type: none"> > Notre indice de mobilisation de 89 % est de 7 points de pourcentage supérieur à la norme mondiale ayant cours dans le secteur des services financiers. > Notre Score net de recommandation de l'employé, qui évalue la probabilité que l'employé recommande la Banque CIBC comme une bonne entreprise où travailler et avec qui faire affaire, a augmenté de 10 points par rapport à l'an dernier. > Nous avons investi plus de 61 millions de dollars dans le perfectionnement de nos employés, en focalisant sur nos clients.
Gouvernance et intégrité	<ul style="list-style-type: none"> > Le conseil d'administration de la Banque CIBC compte 41 % de femmes. > Tous les employés ont suivi la Formation obligatoire et évaluation CIBC.

Aperçu	Expérience client	Services bancaires responsables	Employés mobilisés	Investissement communautaire	Gouvernance et intégrité
--------	-------------------	---------------------------------	--------------------	------------------------------	--------------------------

Engagement des parties intéressées

À la Banque CIBC, l'engagement des parties intéressées joue un rôle déterminant dans notre façon d'exercer nos activités.

Nous employons diverses méthodes pour resserrer les relations avec les parties intéressées. À cet égard, nous recueillons leurs commentaires et évaluons leurs perceptions afin de nous assurer que nous répondons continuellement à leurs besoins et attentes. Nous nous appuyons sur ces commentaires pour orienter notre façon de mener nos activités.

En 2017, nos clients, nos employés, nos actionnaires et investisseurs, des gouvernements et organismes de réglementation, des organisations non gouvernementales (ONG) et groupes d'intérêt, des partenaires communautaires et des fournisseurs nous ont appuyés sur un certain nombre d'enjeux importants.

Parties intéressées	Orientation	Processus d'engagement	Résultats en 2017
Clients	> Expérience client	<ul style="list-style-type: none"> > Commentaires des clients obtenus par l'intermédiaire de rencontres, d'activités et de sondages sur le score net de recommandation de la Banque CIBC > Études comparatives sur l'expérience client concurrentielle : Sondage Ipsos sur l'indice de service à la clientèle – Score net de recommandation (SNR) et étude sur la satisfaction des clients des services bancaires de détail canadiens de J.D. Power > Gestion des plaintes de clients transmises par l'intermédiaire des canaux de première ligne, du Service à la clientèle et de l'ombudsman de la Banque CIBC 	<ul style="list-style-type: none"> > Réalisation de 121 000 sondages en boucle fermée du SNR et de 70 000 appels en boucle fermée aux clients > Amélioration des résultats du SNR de la Banque CIBC dans 12 des 16 canaux d'interaction directe avec les clients > Amélioration de notre SNR du Sondage Ipsos sur l'indice de service à la clientèle : réduction de 2,5 points de l'écart par rapport au premier rang de notre groupe de pairs > Amélioration de nos résultats de l'étude sur la satisfaction des clients des services bancaires de détail canadiens de J.D. Power : réduction de 1 point de l'écart par rapport au premier rang de notre groupe de pairs > Organisation de trois Journées de reconnaissance envers les clients à l'échelle de notre réseau d'environ 1 100 centres bancaires et accueil de 1 250 clients lors d'activités visant à souligner notre 150^e anniversaire > Le président de la CIBC a rencontré plus de 365 clients
Employés	<ul style="list-style-type: none"> > Promotion d'une culture focalisée sur le client > Apprentissage et perfectionnement > Inclusion et diversité > Possibilité pour les employés de contribuer à leur collectivité 	<ul style="list-style-type: none"> > Sondage annuel auprès des employés et sondages trimestriels Prendre le pouls > Séances de discussion ouverte de la direction > Programmes d'apprentissage et de perfectionnement > Discussion avec les employés à propos de l'évaluation du rendement et du perfectionnement professionnel > Activités liées à l'inclusion et à la diversité, notamment celles menées par dix réseaux d'affinité > Intranet – CIBC aujourd'hui, Échange de nouvelles, sites communautaires 	<ul style="list-style-type: none"> > Indice de mobilisation de 89 % de la Banque CIBC supérieur de 7 points de pourcentage à la norme mondiale ayant cours dans le secteur des services financiers > Investissement de plus de 61 millions de dollars dans le perfectionnement de nos employés > Célébration de notre culture diversifiée et inclusive > Embauche de plus de 500 nouveaux employés handicapés pour renforcer notre équipe > Soutien aux dons des employés et aux initiatives de collectes de fonds menées par les employés qui ont permis de recueillir plus de 25 millions de dollars > Tenue de notre Journée annuelle de reconnaissance des employés et célébration des 150 ans de notre banque au service des clients

Aperçu	Expérience client	Services bancaires responsables	Employés mobilisés	Investissement communautaire	Gouvernance et intégrité
--------	-------------------	---------------------------------	--------------------	------------------------------	--------------------------

Engagement des parties intéressées

Parties intéressées	Orientation	Processus d'engagement	Résultats en 2017
Actionnaires et investisseurs	<ul style="list-style-type: none"> > Résultats financiers > Priorités stratégiques > Conjoncture économique 	<ul style="list-style-type: none"> > Assemblée annuelle > Résolutions des actionnaires > Rencontres avec les investisseurs > Téléconférences trimestrielles > Site Web pour les investisseurs > Courriels, appels et études sur les perceptions > Rencontre annuelle des investisseurs avec le président du conseil d'administration 	<ul style="list-style-type: none"> > Assemblée annuelle > Rencontres individuelles avec des agences de notation, des analystes et d'autres parties intéressées > Rencontres tenues avec 230 des actionnaires institutionnels de la Banque CIBC, représentant quelque 139 millions d'actions > Conférences à l'intention des investisseurs > Appels et webdiffusions des analystes > Rencontres des investisseurs avec le président du conseil d'administration à Toronto et à Montréal
Gouvernements, organismes de réglementation et décideurs	<ul style="list-style-type: none"> > Promotion de la stabilité et de la croissance du secteur bancaire canadien, et de la croissance de l'économie canadienne 	<ul style="list-style-type: none"> > Engagement auprès des décideurs pour la mise en place d'initiatives visant l'équilibre entre la croissance et la stabilité 	<ul style="list-style-type: none"> > Engagement auprès des décideurs et des parties intéressées du secteur pour proposer et soutenir la création du Fonds de croissance de sociétés canadiennes > Recours continu à notre expertise pour aider à formuler des politiques gouvernementales > Discussions en cours avec les autorités compétentes sur l'évolution du système de paiement du Canada > Engagement direct et continu auprès du ministère des Finances concernant l'examen des politiques du secteur du logement et la révision de la Loi sur les banques
Organisations non gouvernementales et groupes d'intérêt	<ul style="list-style-type: none"> > PME > Consommateurs > 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"> > Engagement auprès des ONG pour discuter de nos intérêts communs et des tendances du secteur bancaire

Aperçu	Expérience client	Services bancaires responsables	Employés mobilisés	Investissement communautaire	Gouvernance et intégrité
--------	-------------------	---------------------------------	--------------------	------------------------------	--------------------------

Engagement des parties intéressées

Parties intéressées	Orientation	Processus d'engagement	Résultats en 2017
Partenaires communautaires	<ul style="list-style-type: none"> > Soutien et éducation pour les enfants et les jeunes > Soutien aux personnes atteintes du cancer > Renforcement des collectivités grâce à l'aide apportée aux personnes dans le besoin 	<ul style="list-style-type: none"> > Investissements dans des organismes de bienfaisance et sans but lucratif partout au Canada > 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"> > Contribution de plus de 70 millions de dollars au moyen de dons d'entreprise et de dons des employés au Canada et aux États-Unis > Bourses d'études et d'entretien remises à plus de 400 élèves inscrits à un programme d'études postsecondaires > Participation avec plus de 85 000 Canadiens à la Course à la vie CIBC de la Société canadienne du cancer qui a permis de recueillir 17 millions de dollars > L'équipe CIBC a recueilli 7 millions de \$ à l'occasion de la Journée du miracle CIBC, et plus de 15,4 millions de \$ lors de la campagne annuelle des dons des employés CIBC, dont 3,5 millions de \$ en dons d'entreprise
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> > Gouvernance et gestion relationnelle des fournisseurs > Des exigences sociales à respecter dans les activités d'approvisionnement, notamment sur le plan de la diversité, ainsi que des exigences environnementales 	<ul style="list-style-type: none"> > Processus d'appel d'offres, processus d'évaluation du risque lié aux fournisseurs, et cadre de gouvernance et gestion relationnelle des fournisseurs > Page Web réservée à nos fournisseurs sur cibc.com/francais > Formule d'évaluation environnementale pour les fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> > Évaluation des fournisseurs englobant leurs initiatives sur les plans social et environnemental, ainsi que des revues mensuelles, trimestrielles et annuelles > Programme de diversité des fournisseurs incluant un partenariat et l'adhésion à Women Business Enterprises Canada (WBE), au Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council (CAMSC) et à la Canadian Gay & Lesbian Chamber of Commerce (CGLCC) pour appuyer notre programme

Valeur économique

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



À la Banque CIBC, nous créons de la valeur économique en aidant nos clients à croître et à prospérer, ainsi qu'en offrant des possibilités d'emploi, en consommant des produits et en utilisant des services locaux, en soutenant les PME et en investissant dans des enjeux sociaux d'importance.

Notre stratégie d'entreprise consiste à bâtir une banque axée sur les relations en accordant la priorité à nos clients, en innovant pour l'avenir et en simplifiant notre banque pour qu'il soit plus facile de faire affaire avec nous. Année après année, nous produisons des résultats financiers durables qui constituent le fondement de notre capacité à offrir de la valeur économique à nos parties intéressées.

Notre démarche de création de valeur économique repose sur notre manière de gérer :

- > notre entreprise, incluant notre façon d'offrir de la valeur à nos clients;
- > notre effectif et nos fournisseurs;
- > notre contribution aux collectivités où nous vivons et travaillons.

En tant que membre du secteur des services financiers, la Banque CIBC s'engage à faire le nécessaire pour assurer le respect de ses obligations fiscales dans tous les marchés où elle exerce ses activités. En réponse à l'adoption d'une nouvelle législation au Royaume-Uni, la Banque CIBC a publié sa stratégie de gestion du risque fiscal au Royaume-Uni.

[Pour en savoir plus](#)

Contribution économique de la Banque CIBC

	2015	2016	2017
Produits (en milliards)	13,9 \$	15,0 \$	16,3 \$
Résultat net ajusté (en milliards)	3,8 \$	4,1 \$	4,7 \$
Impôts et taxes payés au Canada (en milliards)	1,2 \$	1,3 \$	1,7 \$
Rendement total pour les actionnaires	2,0 %	5,2 %	18,3 %
Financement par emprunt de sociétés (en milliards)	135,9 \$	148,0 \$	160,6 \$
Biens et services (en milliards)	2,9 \$	3,1 \$	3,8 \$
Investissement communautaire (en millions)	65 \$	65 \$	70 \$
Salaires et avantages sociaux (en milliards)	3,0 \$	2,9 \$	2,9 \$

Valeur économique



La Place de la Banque CIBC, notre nouveau siège social mondial à venir au centre-ville de Toronto, devrait créer plus de 4 000 emplois dans le secteur de la construction durant les sept années d'aménagement du complexe.

Impôts et taxes au Canada

En 2017, le Groupe de sociétés CIBC a versé un total de 1,7 milliard de dollars en impôts et taxes au Canada, tous paliers de gouvernement confondus. Ce montant comprenait 1 053 millions de dollars en charge d'impôts sur le résultat, 61 millions de dollars en impôts et taxes sur le capital et 601 millions de dollars en charges sociales (part de l'employeur), impôts et taxes d'entreprise, impôts fonciers, TPS/TVH et taxes de vente provinciales.

Impôts et taxes – 2017 Groupe de sociétés CIBC

En milliers de dollars	Impôts sur le résultat	Impôts et taxes sur le capital	Autres taxes et impôts
Gouvernement fédéral	633 570 \$	– \$	148 631 \$
<i>Gouvernements des provinces et des territoires</i>			
Colombie-Britannique	46 801	–	21 078
Alberta	34 479	–	10 200
Saskatchewan	7 804	14 367	4 999
Manitoba	6 825	19 446	4 431
Ontario	284 102	–	346 005
Québec	25 060	–	49 201
Nouveau-Brunswick	3 277	6 495	4 088
Nouvelle-Écosse	5 902	9 712	6 990
Île-du-Prince-Édouard	1 402	1 879	1 143
Terre-Neuve-et-Labrador	2 699	9 072	3 406
Territoires du Nord-Ouest	802	–	360
Nunavut	123	–	46
Yukon	356	–	197
Total	1 052 844 \$	60 971 \$	600 774 \$

Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

Toutes les institutions financières sous réglementation fédérale au Canada qui ont des capitaux propres supérieurs à un milliard de dollars sont tenues de publier chaque année un énoncé de responsabilité envers le public qui décrit leur contribution à l'économie et à la société canadiennes. Notre précédent Énoncé de responsabilité envers le public était intégré au Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public CIBC 2016. Pour télécharger ou imprimer notre rapport de l'exercice en cours ou ceux des exercices précédents, cliquez [ici](#).

Renseignements importants

- | | |
|--|---|
| 1. Nos sociétés affiliées | 5. Accès aux services financiers |
| 2. Investissement communautaire | 6. Centres bancaires et guichets automatiques bancaires |
| 3. Soutien aux PME | 7. Emploi au Canada |
| 4. Financement par emprunt de sociétés canadiennes | 8. Impôts et taxes |

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 d'actifs CIBC inc.; CIBC BA Limitée; Atlantic Trust Company, N.A.; AT Investment Advisers, Inc.

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 2017 et qui appartiennent à la Banque Canadienne Impériale de Commerce ou à l'une de ses filiales en propriété exclusive, au Canada ou dans un autres pays, comprennent les suivantes : CIBC; LA CONCEPTION GRAPHIQUE DU CUBE CIBC ET « UNE EXPÉRIENCE BANCAIRE ADAPTÉE À VOTRE VIE. »; « CIBC JOURNÉE DU MIRACLE DONNER DES AILES AUX ENFANTS » ET CONCEPTION GRAPHIQUE; AVANTAGE CIBC 60 PLUS; AVANTAGE CIBC; GESTION D'ACTIFS CIBC; SERVICES BANCAIRES AUX ENTREPRISES CIBC; MARCHÉS DES CAPITAUX CIBC; FONDATION POUR L'ENFANCE CIBC; INTELICRÉDIT CIBC; ACCÈS QUOTIDIEN CIBC; ESPÈCES EN DEVISES EN DIRECT CIBC; VIREMENT DE FONDS MONDIAL CIBC; ALLÔ PROPRIO CIBC; PROPRIO CIBC; PRO-INVESTISSEURS CIBC; JOURNÉE DU MIRACLE CIBC; SERVICES BANCAIRES MOBILES CIBC; SERVICES BANCAIRES CIBC EN DIRECT; GESTION PRIVÉE DE PATRIMOINE CIBC; ATLANTIC TRUST; SERVICE INVESTISSEURS IMPÉRIAL; SERVICE CLASSE PROFESSIONNELS CIBC; SIMPLII FINANCIAL; et WOOD GUNDY.

^{MD} Services financiers le Choix du Président est une marque déposée de Loblaws inc.; la Banque CIBC est un titulaire de licence de cette marque.

Toutes les autres marques de commerce mentionnées dans le Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public 2017 et qui n'appartiennent pas à la Banque Canadienne Impériale de Commerce ni à une de ses filiales sont la propriété de leur titulaire de marque respectif.

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, environnemental et de la gouvernance que la Banque CIBC prend envers les collectivités où elle exerce ses activités.

Communiquer avec nous

Secrétaire général

Courriel : corporate.secretary@cibc.com

Téléphone : 416 980-3096

Responsabilité de l'entreprise

Courriel : erp@cibc.com

Normes et assurance

Le présent rapport est rédigé conformément aux lignes directrices G4 de présentation de l'information sur la durabilité de la Global Reporting Initiative (GRI) et en respecte les critères de conformité Essentiels. Le cadre des lignes directrices G4 établit les principes et les indicateurs que les entités peuvent utiliser pour mesurer leur performance sur les plans environnemental, social et de la gouvernance, et en rendre compte. Le contenu du rapport a été examiné par des spécialistes internes ainsi que par les groupes Affaires juridiques, Conformité, et Communications et affaires publiques. Des documents à l'appui du contenu ont également été fournis.

À moins d'indications contraires, le présent rapport fait état de nos activités au Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2017. Nous présentons un rapport annuellement, et tous les redressements importants ainsi que toutes les modifications notables en regard du rapport précédent sont décrits dans les notes explicatives des données sur la performance.

À moins d'indications contraires, les mesures sont exprimées en unités métriques et les montants, en dollars canadiens.

À propos du présent rapport

Questions importantes

Les questions importantes sont celles qui peuvent à la fois influencer considérablement sur nos résultats, en raison de facteurs environnementaux, sociaux ou liés à la gouvernance, et influencer sensiblement les évaluations et les décisions de nos parties intéressées.

Processus d'évaluation de l'importance

Nous avons mis au point un processus de détermination des impacts environnementaux, sociaux et liés à la gouvernance, et établi des mesures en vue de documenter notre progression et d'en rendre compte comme suit :

<i>Détermination</i>	Le groupe Communications et affaires publiques CIBC a effectué une recherche sur les questions importantes pour la Banque CIBC et ses parties intéressées, et dressé une liste exhaustive des sujets importants possibles.
<i>Établissement des priorités</i>	Ces sujets importants ont été classés par priorité puis, au moyen de discussions et d'analyses, leur nombre a été réduit et ils ont été regroupés sous les thèmes que voici : Expérience client, Services bancaires responsables, Employés mobilisés, Investissement communautaire, et Gouvernance et intégrité.
<i>Validation</i>	Le Conseil sur la responsabilité de l'entreprise de la Banque CIBC, un comité composé de premiers vice-présidents où sont représentés les groupes Gestion du risque, Expérience client, Communications et affaires publiques (y compris Investissement communautaire), et Ressources humaines, a examiné et approuvé les thèmes du rapport. Notre index GRI énumère ces thèmes ainsi que les mesures et les impacts sur les périmètres (internes ou externes) qui leur sont associés.
<i>Examen</i>	Pour chaque période visée, les thèmes sont réévalués afin de confirmer qu'ils représentent les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance les plus pertinents pour nos activités et nos parties intéressées.

Index GRI

Le présent Rapport sur la responsabilité de l'entreprise CIBC 2017 est rédigé conformément au cadre des lignes directrices G4 de la Global Reporting Initiative et en respecte les critères de conformité Essentiels. **L'index GRI** en ligne présente un sommaire des renseignements qui figurent dans notre Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public ainsi que dans l'information opérationnelle et financière disponible 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.

Expérience client

À la Banque CIBC, nous bâtissons une banque axée sur les relations.



Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC

Nous reconnaissons que le succès et la viabilité à long terme de la Banque CIBC reposent sur la confiance que nous témoignent nos clients. Nous visons à établir des relations approfondies et durables en plaçant nos clients au cœur de toutes nos activités. Tous les jours, les 45 000 membres de notre équipe travaillent à concrétiser notre vision d'être le chef de file des relations avec la clientèle.

Méthode de gestion

En appui de cet objectif, l'un des membres de notre comité de direction est chargé d'intégrer notre culture focalisée sur le client à l'échelle de l'organisation et d'aligner toutes nos unités d'exploitation vers la réalisation de cet objectif.

Les mesures communes de l'expérience client sont utilisées à l'échelle de la banque pour faire le suivi de l'expérience client, y compris le score net de recommandation du sondage Ipsos sur l'indice de satisfaction de la clientèle, l'étude sur la satisfaction des clients des services bancaires de détail canadiens de J.D. Power, et d'autres perspectives et recherches gérées par des fournisseurs indépendants.

Notre structure de rémunération cadre avec nos objectifs à l'égard de l'expérience client, la rémunération variable étant liée directement aux mesures de la qualité de l'expérience client.

Expérience client

Résultats de 2017

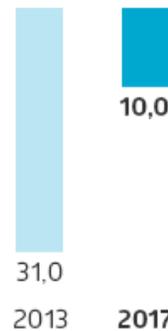
Au cours des dernières années, nous avons réalisé des progrès notables dans la création d'une culture de priorité donnée au client et dans l'amélioration de l'expérience client. Depuis 2013, nous obtenons de meilleurs résultats en matière d'expérience client que la moyenne de nos pairs.

Cette année, nous avons réduit considérablement l'écart qui nous sépare de la première position tant au chapitre de l'expérience client que de la fidélisation des clients. Nous avons réduit de 2,5 points l'écart qui nous sépare du premier rang de notre groupe de pairs selon le Score net de recommandation (SNR) du sondage Ipsos sur l'indice de satisfaction de la clientèle¹. Le SNR, une importante mesure de la fidélité des clients, dénote la probabilité qu'un client recommande la Banque CIBC à ses proches et amis. Du côté de l'étude sur la satisfaction des clients des services bancaires de détail canadiens de J.D. Power, nous avons resserré de 1 point l'écart par rapport au premier rang de notre groupe de pairs².

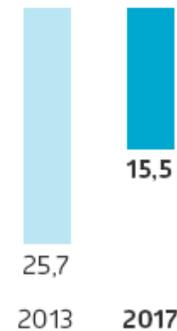
- 1 Sondage Ipsos sur l'indice de satisfaction de la clientèle, cumul sur quatre trimestres consécutifs, en date d'août 2017.
- 2 Sondage annuel de J.D. Power mené en avril et mai 2017, dont les résultats ont été publiés en juillet 2017.
- 3 L'écart par rapport au premier rang mesure le classement de la Banque CIBC par rapport aux cinq grandes banques canadiennes.

Mesures de l'expérience client : réduction de l'écart par rapport au premier rang³ de 2013 à 2017

Étude sur la satisfaction à l'égard des services bancaires de détail canadiens de J.D. Power



Sondage Ipsos sur l'indice de satisfaction de la clientèle (ISC) – Score net de recommandation



Meilleure note globale parmi les cinq grandes banques canadiennes pour les fonctionnalités des services bancaires mobiles et en direct

Classée n° 1 par les conseillers de marché de détail dans le rapport de 2017 sur les banques et les caisses populaires du magazine *Investment Executive*



Banque de détail de l'année en Amérique du Nord selon le magazine *Retail Banker International*

Meilleure banque au Canada en 2017 pour l'expérience client globale des services bancaires mobiles selon *Survivor*

Prix du meilleur courtier de premier ordre au Canada lors des Canadian Hedge Fund Awards 2017



Prix Diamond pour l'expérience client décerné par Clarabridge

Meilleure innovation dans les services bancaires de détail au Canada en 2017 selon le magazine *International Banker*

Meilleure banque de gestion de trésorerie et de liquidités au Canada en 2017 selon le magazine *Global Finance*



Cabinet canadien de produits dérivés de l'année selon *GlobalCapital*

Atlantic Trust désignée meilleure plateforme de placements pour clientèle privée en 2017 par *Family Wealth Report*

Expérience client Faciliter les opérations bancaires



Services bancaires personnels et PME, Canada

Services bancaires personnels et PME, Canada offre aux clients personnels et PME canadiens des conseils, des produits et des services financiers par l'intermédiaire d'une équipe de conseillers en centres bancaires ainsi qu'au moyen de nos canaux directs, mobiles et à distance.



Groupe Entreprises et Gestion des avoirs, Canada

Groupe Entreprises et Gestion des avoirs, Canada offre des services bancaires commerciaux et privés haut de gamme axés sur les relations, de même que des services de gestion de patrimoine. Notre équipe répond aux besoins d'entreprises du marché intermédiaire, d'entrepreneurs, de particuliers et familles à valeur nette élevée, ainsi que de clients institutionnels partout au Canada.



Groupe Entreprises et Gestion des avoirs, États-Unis

Groupe Entreprises et Gestion des avoirs, États-Unis offre des services bancaires commerciaux, personnels et PME haut de gamme axés sur les relations, de même que des services de gestion de patrimoine, en vue de répondre aux besoins des entreprises du marché intermédiaire, des dirigeants, des entrepreneurs et des particuliers et familles à valeur nette élevée dans les marchés que nous servons aux États-Unis.



Marchés des capitaux

Marchés des capitaux offre des produits et des services intégrés de réseau mondial, des services consultatifs et d'exécution de banque d'investissement, des services financiers aux entreprises, et des services de recherche de premier ordre à de grandes entreprises, à des gouvernements et à des clients institutionnels à l'échelle mondiale.

Services bancaires abordables

Nous offrons des services bancaires plus abordables au moyen d'un large éventail de produits et de solutions-conseils qui comprennent les solutions sans frais ou à coût avantageux que voici :

- > le Compte de chèques sans frais Simplii Financial^{MC} et la Marge de crédit personnelle Simplii Financial^{MC};
- > le **Compte-chèques Accès quotidien CIBC**;
- > le **Compte Intelli CIBC**;
- > l'offre **Avantage CIBC pour les jeunes**;
- > le programme **Intelli CIBC pour étudiants**;
- > le programme **Étudiants Service Classe Professionnels CIBC**;
- > le programme **Intelli CIBC pour les aînés**;
- > des **cartes de crédit sans frais annuels**;
- > des **cartes prépayées Intelli CIBC Visa**;
- > le service **Virement de fonds mondial CIBC**;
- > le service **Espèces en devises en direct CIBC**.

Expérience client

Services bancaires accessibles

Nous continuons d'apporter des améliorations à nos canaux physiques et numériques en vue d'offrir des installations et des services faciles d'accès.

Nous faisons en sorte que chaque nouveau centre bancaire CIBC soit totalement accessible, depuis les stationnements jusqu'aux comptoirs, aux guichets automatiques bancaires et aux vestibules. Les guichets automatiques bancaires de notre réseau sont accessibles et assortis de caractéristiques telles l'accessibilité aux fauteuils roulants, des polices de caractères plus grandes et des commandes de volume.

Afin que nos installations numériques soient elles aussi accessibles à tous nos clients, notre site Web respecte les Règles pour l'accessibilité des contenus Web établies par le W3C, le principal organe directeur d'Internet, et prend en charge les technologies d'assistance tels les lecteurs d'écran.

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

- > pour les comptes de dépôt et de carte de crédit CIBC et pour 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;
- > des chèques en gros caractères sur demande;
- > une technologie de pointe de reconnaissance de la parole et de télécommunication pour personnes sourdes par l'intermédiaire de Services bancaires téléphoniques CIBC;
- > 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 pour les besoins bancaires complexes;
- > les services de conseillers en prêts hypothécaires pouvant s'adapter à des horaires flexibles et se rendre à l'endroit qui convient le mieux à nos clients.

Aide à la réussite des nouveaux arrivants

Nous avons à cœur d'établir de solides relations avec les néo-Canadiens afin de les aider à atteindre leurs objectifs financiers.

Nous leur proposons des conseils sur les produits d'épargne et de placement exclusifs au Canada, des services en plusieurs langues et des offres spéciales pour répondre à leurs besoins financiers immédiats et à venir. Notre site Web multilingue présente des solutions financières et des conseils ciblés en sept langues.

Outre nos services bancaires téléphoniques en français et en anglais, offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, nous offrons aussi des services par téléphone en cantonais et en mandarin du lundi au vendredi, de 7 h à minuit, heure de l'Est, et le samedi, de 7 h à 22 h, heure de l'Est. Nous offrons par ailleurs des services dans quelque 50 langues différentes à l'échelle de notre réseau de centres bancaires.

[Pour en savoir plus](#)

Selon les commentaires des nouveaux arrivants au Canada, l'établissement d'antécédents de crédit constitue un important défi financier. Afin de faciliter la création rapide d'un profil de crédit, nous offrons le Forfait Bienvenue au Canada, qui comprend une gamme de cartes de crédit n'exigeant ni dépôt ni antécédents de crédit pour les clients titulaires d'autres produits de la Banque CIBC, des opérations bancaires courantes sans frais pendant un an avec un nouveau Compte Intelli CIBC et un rabais sur les frais liés à un coffret de sûreté. Nous annonçons ce forfait dans de multiples langues pour que le plus de néo-Canadiens possible en prennent connaissance.

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



Expérience client



Virement de fonds mondial CIBC, un service de remises internationales sans frais, procure également aux clients un moyen abordable et fiable d'envoyer de l'argent à leur famille à l'étranger, sans frais initiaux, par l'intermédiaire du site **Services bancaires CIBC en direct** ou des centres bancaires CIBC. Amélioré récemment, le service Virement de fonds mondial comprend maintenant un programme de recommandation qui permet d'obtenir des crédits supplémentaires pour chaque nouvelle recommandation du service.

Services bancaires aux autochtones

Nous avons intensifié nos efforts et notre soutien à l'intention des personnes et des collectivités autochtones (inuites, métisses et membres des Premières nations) du Canada.

La Banque CIBC travaille en partenariat avec le Fonds pour les logements du marché destinés aux Premières nations afin d'offrir aux Premières nations un soutien accru et un meilleur accès au logement dans les réserves et sur les terres octroyées par règlement dans tout le Canada. Dans la lignée de ce partenariat, la Banque CIBC travaille actuellement à la mise au point d'un programme de logement pour les autochtones qui accordera des prêts de type hypothécaire aux citoyens des Premières nations.

Nous continuons d'offrir des services par l'intermédiaire d'un réseau de centres bancaires hors réserve ainsi que d'une agence et de quatre centres bancaires dans les réserves, situés dans des collectivités urbaines, rurales et éloignées partout au Canada. En outre, notre plateforme d'ouverture de compte en direct permet d'ouvrir de nouveaux comptes bancaires personnels à partir d'endroits où il n'y a pas de centres bancaires. Notre programme d'apprentissage financier à l'intention des autochtones aide les membres de la collectivité en leur offrant de la formation sur les services bancaires en ligne, afin que nos clients profitent d'un accès pratique aux services bancaires.



Notre équipe émérite de Services bancaires aux autochtones s'agrandit. Nous sommes fiers d'accroître notre présence à l'échelle nationale en nous efforçant avant tout de satisfaire les besoins de gestion de patrimoine et les besoins bancaires personnels et d'affaires des collectivités, des entreprises et des citoyens autochtones. Nous collaborons étroitement avec nos clients à l'appui de leur objectif d'autosuffisance économique en établissant des relations à long terme et des partenariats, en fournissant une expertise en services financiers et en transmettant des connaissances aux leaders et aux membres des collectivités dans les réserves et hors réserves.

Pour en savoir plus

Nous continuons d'offrir des partenariats et notre appui à des organisations à vocation autochtone bien établies qui partagent nos valeurs et travaillent à renforcer la prospérité des autochtones et à favoriser leur égalité économique au Canada. Nous sommes membres d'organisations qui se consacrent à l'expansion économique durable des peuples autochtones : le Conseil canadien pour le commerce autochtone, la National Aboriginal Trust Officers Association (NATOA) et le Conseil pour l'avancement des agents de développement autochtones (CAADA). Grâce à ces adhésions, la Banque CIBC demeure active dans les dossiers touchant le développement économique et l'accumulation de richesse des autochtones canadiens.

RELATIONS
Progressives
Autochtones

ENGAGEMENT
DURABLE

Conseil Canadien pour
le Commerce Autochtone



À titre de membre du Conseil canadien pour le commerce autochtone, la Banque CIBC a été reconnue en tant qu'entreprise engagée selon le programme de certification *Progressive Aboriginal Relations*, et elle compte, à l'avenir, soumettre ses stratégies de relations avec les autochtones à une vérification externe.

Expérience client

Apprentissage financier

Chaque jour, les membres de notre équipe 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.



Nous communiquons l'essentiel de nos connaissances d'expert dans nos centres bancaires, dans le contexte de conversations individuelles avec les clients ou au moyen de séminaires gratuits offerts à de nombreux emplacements de la Banque CIBC. Les membres de notre équipe donnent aussi de leur temps pour favoriser l'acquisition de compétences financières.

De plus, nous investissons dans des programmes communautaires qui appuient l'apprentissage financier et l'entrepreneuriat, notamment ceux de Jeunes Entreprises.

Apprentissage financier pour les joueurs de la Ligue canadienne de hockey

En tant que banque officielle de la Ligue canadienne de hockey, la Banque CIBC a conçu un programme d'apprentissage financier unique à l'intention des joueurs âgés de 16 à 19 ans de nos 23 équipes commanditées, afin de leur inculquer des compétences de base en matière de gestion financière. Pour ces 23 équipes, le Programme de formation sur les compétences financières CIBC constitue désormais un élément permanent du camp d'entraînement annuel de la Ligue canadienne de hockey.

Information, conseils et outils

Les professionnels de la finance de la Banque CIBC publient des commentaires et des études d'experts sur les stratégies fiscales, la planification successorale, les placements et les finances personnelles.

Nous aidons les clients à planifier les diverses étapes de leur vie et à les franchir, qu'il s'agisse de l'achat d'une première maison, du financement d'études postsecondaires, du lancement d'une nouvelle entreprise, de l'achat d'une propriété de vacances ou d'épargne en vue de la retraite.

Afin de soutenir les familles tandis qu'elles préparent des plans en vue de confier leurs actifs ou leur entreprise à la prochaine génération et de les aider à préserver leur patrimoine pour leurs enfants et les générations à venir, nous produisons des études et organisons des activités au Canada et aux États-Unis.

Nous menons des sondages dont les résultats contribuent à renseigner les clients sur des sujets liés à la planification financière afin de les aider à mieux préparer leur avenir financier. Au cours de la dernière année, les résultats de nos sondages ont attiré l'attention à l'échelle nationale sur certains enjeux, notamment la confiance sur le plan financier, l'accès à la propriété, les économies d'impôt, les placements, l'épargne-retraite ainsi que l'établissement d'un budget en vue des études postsecondaires.

Notre offre de services bancaires numériques comprend une variété d'outils et d'options de gestion des finances personnelles, notamment :

- > des outils d'établissement d'objectifs d'épargne pour aider les clients à atteindre ces objectifs;
- > un outil sur la valeur nette pour faire le suivi des éléments d'actif et de passif;
- > des caractéristiques **IntelliCrédit CIBC** pour surveiller les dépenses par carte de crédit;
- > des alertes de paiements de facture et de virements à venir;
- > un accès instantané aux pointages de crédit.



Le **Centre de conseils CIBC** propose plusieurs outils financiers en ligne ainsi que des ressources pour aider les Canadiens à se sentir en confiance quand ils doivent prendre des décisions financières personnelles et familiales. Vous y trouverez notamment des conseils et des ressources sur l'épargne, l'établissement d'un budget et la gestion des liquidités, les emprunts, la réduction des dettes, les finances familiales, l'accès à la propriété, la planification de la retraite et les économies d'impôt, ainsi que des sections spécialisées à l'intention des néo-Canadiens et des étudiants.

Pour en savoir plus

Expérience client

Apprentissage financier pour les jeunes

Nous soutenons divers programmes d'initiation aux finances qui visent plus particulièrement à enseigner aux enfants et aux jeunes adultes du Canada comment se bâtir un avenir meilleur.

Au cours de la dernière année, un grand nombre de membres de notre équipe ont aidé des milliers d'élèves dans tout le Canada à acquérir des connaissances dans le domaine de la finance et des affaires par l'intermédiaire de Jeunes entreprises, en plus de donner des séminaires Conseils financiers aux étudiants de la Banque CIBC, axés sur les finances, le crédit et les outils de budgétisation de base.

Gestion des avoirs CIBC organise des séminaires d'apprentissage financier afin de renseigner les jeunes adultes de 18 à 25 ans sur un éventail de questions financières, dont la responsabilité financière, et de leur donner des conseils sur la gestion de leur situation financière personnelle.

Apprentissage financier pour les aînés

Le programme Votre Argent-Aînés, élaboré en partenariat avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), est présenté bénévolement par des conseillers bancaires qui donnent leur temps et leur expertise à leur collectivité. Ce programme aide les personnes âgées à se protéger contre l'exploitation financière, à détecter les fraudes financières et à tirer le meilleur parti de leur épargne-retraite.

[Pour en savoir plus](#)

Apprentissage financier pour les entrepreneurs

Chaque jour, nous travaillons à renforcer l'apprentissage financier dans nos collectivités.

Nous investissons dans des programmes communautaires qui appuient l'apprentissage financier et l'entrepreneuriat. Par exemple, le programme Entrepreneuriat 101 du Centre de la découverte MaRS, un cours en ligne qui procure aux innovateurs, entrepreneurs et intrapreneurs les compétences, les outils, les renseignements et les réseaux dont ils ont besoin pour réussir au Canada et ailleurs dans le monde, et Futurpreneur Canada, un organisme qui offre du financement, du mentorat et des outils de soutien aux jeunes et nouveaux propriétaires d'entreprise de 18 à 39 ans.

Expérience client

Protection de nos clients et de leurs actifs



Chacun de nous est responsable de la satisfaction de nos clients et nous nous engageons à devenir le chef de file des relations avec la clientèle. La protection des renseignements personnels et de la vie privée de nos clients compte beaucoup pour nous.

Notre engagement envers les clients

Nous visons à offrir aux clients la meilleure expérience possible chaque fois qu'ils font affaire avec nous.

Notre engagement envers vous souligne notre volonté de dépasser les attentes de nos clients. Nous nous efforçons d'être ouverts et accueillants, d'expliquer clairement nos produits, nos services et nos frais, d'écouter les préoccupations des clients et d'offrir des solutions simples et flexibles pour répondre aux besoins individuels. Si un problème survient, notre objectif est de faire ce qu'il faut et de parvenir à une résolution juste et rapide chaque fois.

[Pour en savoir plus](#)

Le Processus de traitement des plaintes de la Banque CIBC inclut le Bureau de l'ombudsman, qui constitue la dernière instance de soumission des plaintes au sein de la Banque CIBC. Le mandat premier du Bureau de l'ombudsman de la Banque CIBC consiste à examiner les plaintes de clients non résolues concernant la Banque CIBC et le Groupe de sociétés CIBC. Le Bureau a pour objectif de résoudre les conflits de manière équitable en menant une enquête indépendante et exhaustive. Les dossiers soumis au Bureau de l'ombudsman de la Banque CIBC nous aident à cerner les domaines, les produits et les services pour lesquels des changements pourraient être apportés, selon les commentaires des clients. Dans cette optique, l'ombudsman de la Banque CIBC communique régulièrement avec les leaders principaux d'unité d'exploitation de la banque pour porter à leur attention des occasions d'amélioration.

[Pour en savoir plus](#)

En 2017, le Bureau de l'ombudsman a enquêté sur 240 plaintes générales relatives aux services bancaires, il a réglé 122 de ces plaintes à la satisfaction du client et ses enquêtes ont duré en moyenne 21 jours.

Expérience client

Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

La protection des renseignements personnels et de la confidentialité de nos clients constitue la pierre angulaire de nos activités et fait partie intégrante de notre engagement envers l'excellence du service.

À la Banque CIBC, nous apprécions la confiance que les clients nous témoignent en choisissant notre banque comme fournisseur de services financiers. La Banque CIBC s'engage à protéger les renseignements personnels de ses clients, compte tenu, en particulier, des tendances et des technologies émergentes.

Pour soutenir le respect de cet engagement, la Banque CIBC a nommé un chef de la protection des renseignements personnels pour surveiller son cadre de gestion de la protection des renseignements personnels. Ce cadre, constitué de politiques et de procédures de protection des renseignements personnels, de consultations proactives, et de programmes de sensibilisation et de formation sur la protection des renseignements personnels, contribue à prévenir et à atténuer le risque lié à la protection des renseignements personnels. Tous les employés suivent la formation obligatoire sur le Code de conduite, la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information lors de leur embauche, et annuellement par la suite. À la Banque CIBC, nous prenons la protection des renseignements personnels au sérieux. Nous mettons en œuvre des mesures de sécurité pour éviter l'utilisation ou la communication non autorisée de renseignements, ainsi que la perte ou le vol de renseignements.

Le chef de la sécurité de l'information surveille le cadre et la structure de sécurité de l'information de la Banque CIBC. Il est notamment responsable de gérer la stratégie de sécurité de l'information, les politiques, la gestion du risque, l'architecture et les services de sécurité, les essais de sécurité et les pratiques de cyber-résilience visant à protéger les renseignements de la Banque CIBC.

À la Banque CIBC, notre programme de sécurité s'adapte de façon proactive afin de suivre l'évolution des menaces, les tendances technologiques, l'environnement réglementaire et les normes actuelles et émergentes. La Banque CIBC continue de mettre au point des contrôles et des processus afin de protéger ses systèmes contre les dommages et d'éviter toute divulgation non autorisée des renseignements des clients. Nous surveillons le contexte en évolution à l'échelle mondiale, y compris les cybermenaces, les nouvelles exigences réglementaires et les stratégies d'atténuation du risque. De plus, nous organisons régulièrement des exercices de planification et d'évaluation de la cybersécurité afin de valider nos défenses, procédons à des comparaisons avec les pratiques exemplaires du domaine et présentons des comptes rendus périodiques au conseil. La Banque CIBC possède une assurance cybercriminalité pour aider à atténuer les pertes associées aux cyberincidents. La Banque CIBC participe activement aux mesures de sécurité extérieure, en collaboration avec ses pairs du secteur et avec des organismes gouvernementaux, en se concentrant surtout sur les renseignements concernant les menaces, les exercices d'interventions informatiques et les activités d'amélioration des défenses collectives dans tout le secteur.

Pour en savoir plus

- > [Aperçu de la protection des renseignements personnels](#)
- > [Principes de protection des renseignements personnels de la Banque CIBC](#)
- > [Énoncé sur la protection des renseignements personnels numériques CIBC](#)
- > [Signaler une fraude en ligne – Alertes à la fraude en ligne](#)

Difficultés économiques

Nous sommes déterminés à aider nos clients et à les soutenir quand ils traversent une période difficile.

Nos conseillers travaillent directement avec les clients pour les aider à gérer leurs finances quand ils vivent des périodes de difficultés ou de crise durant lesquelles ils peinent à s'acquitter de leurs obligations financières. Dans ces situations, nous offrons une assistance aux clients pour faire face à leurs besoins financiers courants et à long terme en reportant leurs versements sur les prêts hypothécaires ou personnels et en leur proposant des solutions de restructuration de la dette.

Nous appuyons également les efforts de secours aux sinistrés dans les collectivités du Canada et d'autres pays au moyen de dons en argent et de diverses initiatives de collecte de fonds.

En 2017, notre banque a appuyé, par l'intermédiaire de la Croix-Rouge, les efforts de secours aux sinistrés des feux de forêt en Colombie-Britannique et des inondations au Québec et ailleurs au Canada, ainsi que les efforts de reconstruction à la suite d'ouragans aux États-Unis et dans les Caraïbes.

Pour aider à coordonner l'appui spontané des Canadiens, les centres bancaires CIBC de tout le pays acceptent régulièrement les dons du public afin de soutenir les collectivités touchées.

Expérience client Faire affaire avec nous



La Banque CIBC montre la voie en aidant ses clients à faire leurs opérations bancaires quand, où et comme ils le veulent.

Nous offrons une gamme complète de services financiers qui permettent aux clients d'effectuer leurs opérations bancaires au moyen de leur appareil mobile, en ligne, par téléphone ou par l'entremise de nos équipes en centre bancaire dans tout le pays. Voici quelques-unes de nos récentes innovations :

- > lancement du panier numérique, qui permet aux clients de demander plusieurs produits bancaires strictement en ligne ou à l'aide de leur appareil mobile, dans une seule et même demande;
- > mise en place d'Android Pay, faisant de la Banque CIBC la première banque au Canada à offrir les trois principales options de paiement mobile (Android Pay, Apple Pay et Samsung Pay);
- > lancement d'Outils de voyage, une fonctionnalité de Services bancaires mobiles qui offre à nos clients une transparence accrue à l'égard de leurs dépenses à l'étranger, en indiquant en temps réel les taux de change et les frais de change;
- > ajout d'un service procurant aux clients un accès gratuit et instantané à leur pointage de crédit au moyen de l'**Application Services bancaires mobiles CIBC**, rendu possible grâce à nos partenariats avec le fournisseur de technologie financière de prêt Borrowell et avec Equifax Canada.

En outre, la Banque CIBC offre des conseils et des services bancaires par l'intermédiaire de son réseau pancanadien de plus de 1 100 centres bancaires et de presque 4 000 guichets automatiques bancaires.

Notre réseau compte également 129 bureaux CIBC Wood Gundy, Gestion privée de patrimoine CIBC et CIBC Atlantic Trust au Canada et aux États-Unis.

Pour consulter le localisateur de centres bancaires et de guichets automatiques CIBC, cliquez [ici](#).

Expérience client

Voici la liste des centres bancaires CIBC ouverts, déménagés ou fermés et des guichets automatiques bancaires (GAB) CIBC installés ou fermés en 2017.

Ouvertures de centres bancaires

Colombie-Britannique

9231 Alderbridge Way, Vancouver

Ontario

310 Queens Plate Dr., Etobicoke

Fermetures de centres bancaires

Avant de prendre la décision de fermer un centre bancaire, nous examinons avec soin les intérêts de la collectivité, de nos clients et de nos employés.

Nous informons la collectivité, notamment les clients, les employés, les chefs de file de la collectivité, les politiciens et les pouvoirs publics, de notre décision de fermer un centre bancaire. Nous organisons une rencontre communautaire lorsque les circonstances l'exigent et nous aidons les clients et les groupes touchés à définir leurs besoins bancaires et à trouver sur le marché le centre bancaire qui y répondra le mieux.

Colombie-Britannique

470 Stuart Dr. W., Fort St. James

Alberta

10431 82nd Ave. NW, Edmonton

5101 50th St., Eckville

5123 50th St., Hardisty

Saskatchewan

225 Main St., Turtleford

106 Main St., Watson

16 Main St., Hafford

681 Main St., Canwood

201 Centre St., Coronach

211 Main St., Central Butte

312 Main St., Stoughton

133 Main St., Radville

103 Main St., Norquay

202 Main St., Kelvington

Manitoba

1160 Pembina Hwy., Winnipeg

107 Richhill Ave. E., Elkhorn

402 Main St., Grandview

30 Main St., Elm Creek

Ontario

120 4th St., Rainy River

100 Main St. W., Atikokan

203 Main St., Thessalon

415 Devonshire Rd., Windsor

89 Humber College Blvd., Etobicoke

1174 Weston Rd., Toronto

1200 King St. W., Toronto

436 Church St., Toronto

2472 Kingston Rd., Scarborough

22 King St., Welland

257 Main St., Bloomfield

Québec

72 Place Quévillon, Lebel-sur-Quévillon

559 Rang Notre-Dame,

Saint-Chrysostome

1 Centre Rd., C.P. 60 (Maamuu Meskino),

Chisasibi

291 rue Principale, Mansonville

1497 105e Ave., Shawinigan-Sud

Déménagements de centres bancaires

Colombie-Britannique

2890 Grandview Hwy

Déménagé au 2675 Renfrew St.,

Vancouver

Ontario

660 Eglinton Ave. E.

Déménagé au 1820 Bayview Ave., Toronto

35 Lakeshore Rd. E.

Déménagé au 31 Lakeshore Rd. E., Mississauga

Expérience client

Autres fermetures

Alberta

7005 48th Ave., Camrose

Saskatchewan

206 Broadway St. E., Yorkton

Ontario

131 Howland Dr., Huntsville

201 Talbot St. E., Leamington

865 Ontario St., Stratford

315 Lincoln Rd., Waterloo

800 Tower St., Fergus

12 St. Clair Ave. E., Toronto

50 4th Ave., Orangeville

221 Glendale Ave., St. Catharines

1460 Merivale Rd., Ottawa

Nouvelle-Écosse

1650 Bedford Hwy., Bedford

Terre-Neuve-et-Labrador

55 Stavanger Dr., St. John's

Remarque : Ces emplacements Services financiers le Choix du Président^{MD} ont été fermés au cours de l'exercice 2017. Tous les autres établissements Services financiers le Choix du Président^{MD} fermeront au cours de l'exercice 2018.

Installations de GAB

Colombie-Britannique

8200 Bear Paw Trl., Whistler

4553 Blackcomb Way, Whistler

4165 Springs Ln., Whistler

Alberta

11839 26 Ave. SW, Edmonton

7825 20 Ave., Coleman

3801 Highway St., Hwy 43, Valleyview

Manitoba

701 Regent Ave. W., Winnipeg

Ontario

572 King St. N., Waterloo

655 Fairway Rd. S., Kitchener

25 King St. W., Toronto

40 Dundas St. W., Toronto

60 Carlton St., Toronto

2275 Bayview Ave., Toronto

85 York Blvd., North York

125 Campus Walk, North York

111 Ian Macdonald Blvd., North York

4841 Yonge St., North York

360 McLevin Ave., Scarborough

375 Guelph St., Georgetown

215 Delta Park Blvd., Brampton

5986 Airport Rd., Mississauga (2 GAB)

8401 Woodbine Ave., Markham

65 Dillane Dr., Schomberg

500 Division St., Cobourg

20 Wallbridge Loyalist Rd., Belleville

110 Laurier Ave. W., Ottawa

Expérience client

Fermetures de GAB

Colombie-Britannique

3455 Johnston Rd., Port Alberni
1900 Garibaldi Way, Squamish
12339 Steveston Hwy., Richmond
1745 West 8th Ave., Vancouver
1030 Denman St., Vancouver
1460 East Hastings St., Vancouver
1792 9th Ave., Fernie

Alberta

5101 46th St., Bonnyville
11431 40th Ave. NW, Edmonton
14680 134th Ave. NW, Edmonton
240 4th Ave. SW, Calgary
640 28th St. NE, Calgary
1103 18th St. SE, High River
5701 50th Ave., St. Paul

Saskatchewan

2815 Wanuskewin Rd., Saskatoon
3960 Albert St., Regina
137 King St., Estevan

Manitoba

175 Cargill Rd., Winkler
130 Provincial Trunk Hwy. 12 N.,
Steinbach
6650 Roblin Blvd., Winnipeg
740 St. Anne's Rd., Winnipeg

Ontario

975 McKeown Ave., North Bay
2 Johnson St., Chatham
665 Philip Pl., Kincardine
124 Clair Rd. E., Guelph
175 Bunker Ave. RR1, Corunna
87 Thompson Dr., Port Dover
444 Front St. W., Toronto
111 Peter St., Toronto
20 York St., Toronto
222 Cherry St., Toronto
12 St. Clair Ave. E., Toronto
51 Tapscott Rd., Scarborough
462 Paxton St., Port Perry
75 Lansdowne Ave., Hamilton
6300 Silver Dart Dr., Mississauga
5980 Airport Rd., Mississauga
1631 Rutherford Rd., Vaughan
500 Holland St. W., Bradford
20 Jocelyn Rd., Port Hope
B30 Beaver Ave., Beaverton
39 Winners Circle Dr., Arnprior
15 Canrobert St., Campbellford

Québec

380 ch Vanier, Aylmer
375 ch d'Aylmer, Aylmer
800 boul Maloney O, Gatineau
584 rue Principale O, Farnham
21275 rue Lakeshore,
Sainte-Anne-de-Bellevue
9630 rue Saint-Patrick, Lasalle
6767 boul Newman, Lasalle
3500 boul Saint-Martin O, Laval
6600 rue Saint-Jacques, Montréal
7600 rue Sherbrooke E, Montréal
1201 Autoroute Duplessis, Québec

Nouveau-Brunswick

25 Savoie Ave., Atholville

Île-du-Prince-Édouard

509 Main St., Montague

Nouvelle-Écosse

451 Main St., Kentville
650 Portland St., Dartmouth
111 Post Rd., Antigonish
11 Cole Dr., Windsor

Terre-Neuve-et-Labrador

17 Cromer Ave., Grand Falls-Windsor
132 Bennett Dr., Gander

Territoires du Nord-Ouest

4910 50th Ave., Yellowknife

Yukon

2270 2nd Ave., Whitehorse

Expérience client

Aider les entreprises canadiennes à réussir



Nous nous sommes engagés à aider nos clients à atteindre les objectifs de leur entreprise et leurs objectifs financiers personnels.

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

Nous offrons des solutions d'affaires pour aider les clients à gérer leurs opérations bancaires courantes, à accepter les paiements des consommateurs, à améliorer leur flux de trésorerie, à établir la paie et à planifier l'effectif, à gérer les risques dans leur entreprise, et à optimiser leur épargne et leurs placements. Lorsque nos clients se préparent à la transition de leur entreprise, la Banque CIBC aide les propriétaires et les acheteurs au moyen de solutions et de conseils adaptés à leurs besoins particuliers.

[Pour en savoir plus](#)

Nous produisons des études économiques qui fournissent des renseignements pertinents aux propriétaires d'entreprise. Citons notamment l'étude du directeur général et économiste en chef adjoint de la Banque CIBC, Benjamin Tal, traitant du dynamisme des petites et moyennes entreprises canadiennes. Parallèlement, les PME qui inscrivent des rendements supérieurs s'adaptent aux technologies modernes et à la nouvelle réalité des marchés mondiaux en axant leur développement sur l'exportation plus rapidement après la naissance de leur entreprise. Nous réalisons également des sondages et transmettons des renseignements aux clients d'affaires sur des sujets comme l'investissement dans l'innovation, la planification fiscale, et la planification des liquidités et de la transition d'une entreprise.



Journée Connaître la communauté

À l'appui du Mois de la PME, la Banque CIBC a organisé une Journée nationale Connaître la communauté, au cours de laquelle le chef de la direction de la Banque CIBC, les membres de l'Équipe de la direction, ainsi que les leaders régionaux et les conseillers ont participé à des milliers de rencontres avec des clients d'affaires dans leur lieu de travail et dans la collectivité. Cette journée se voulait une occasion de communiquer avec des propriétaires d'entreprises et d'établir des liens avec des clients éventuels dans la collectivité, afin de mieux comprendre en quoi nous pouvons les aider dans l'atteinte de leurs objectifs.

Nous commanditons le programme Les sociétés les mieux gérées au Canada, le principal programme de remise de prix aux entreprises du pays, qui souligne l'excellence des sociétés détenues et gérées par des Canadiens et offre aux candidats l'occasion exceptionnelle d'acquérir des connaissances et d'obtenir des conseils auprès de grands dirigeants d'entreprise canadiens de la Banque CIBC, de Deloitte, de l'Université Queen's, de Canadian Business et de MacKay CEO Forums.



Aperçu	Expérience client	Services bancaires responsables	Employés mobilisés	Investissement communautaire	Gouvernance et intégrité
--------	-------------------	---------------------------------	--------------------	------------------------------	--------------------------

Expérience client

Financement par emprunt de sociétés canadiennes

Nous offrons à nos clients un accès au crédit pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs opérationnels.

Notre gamme de produits de prêts et de services répond aux besoins des PME et des grandes entreprises et comprend les prêts immobiliers et les prêts hypothécaires commerciaux, les prêts agricoles, le financement par effet de levier, le financement sur actifs, le financement des stocks d'automobiles et le financement d'entreprise général. La Banque CIBC et d'autres grandes institutions financières canadiennes ont créé, en partenariat avec le gouvernement fédéral, le Fonds de croissance de sociétés canadiennes. En plus de fournir un apport en capital, ce fonds facilitera le mentorat et l'accès aux bassins de compétences en vue de stimuler la croissance, la productivité et le développement des PME au Canada.

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

Au 31 octobre 2017

(en millions de dollars)

Province ou territoire		De 0 \$ à 24 999 \$	De 25 000 \$ à 99 999 \$	De 100 000 \$ à 249 999 \$	De 250 000 \$ à 499 999 \$	De 500 000 \$ à 999 999 \$	De 1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Colombie-Britannique	Montant autorisé	49	228	286	295	452	2 050	15 122	18 481
	Nombre d'entreprises	7 413	4 392	2 080	849	621	763	462	16 580
Alberta	Montant autorisé	35	192	235	242	360	1 763	29 822	32 649
	Nombre d'entreprises	5 616	3 749	1 672	682	497	712	487	13 415
Saskatchewan	Montant autorisé	10	74	76	89	112	416	1 577	2 354
	Nombre d'entreprises	1 339	1 422	544	259	159	194	55	3 972
Manitoba	Montant autorisé	8	49	64	65	108	507	4 585	5 386
	Nombre d'entreprises	1 096	943	459	190	152	216	101	3 157
Ontario	Montant autorisé	171	810	965	928	1 429	5 358	67 117	76 777
	Nombre d'entreprises	26 158	15 286	7 149	2 624	1 816	1 823	1 319	56 175
Québec	Montant autorisé	32	163	215	269	433	2 137	15 336	18 586
	Nombre d'entreprises	4 840	3 200	1 464	749	567	700	442	11 962
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé	4	19	18	28	36	237	824	1 186
	Nombre d'entreprises	507	367	127	70	47	72	37	1 227
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé	7	39	40	43	66	319	2 864	3 378
	Nombre d'entreprises	1 013	772	281	112	74	113	75	2 440
Île-du-Prince-Édouard	Montant autorisé	1	7	10	9	20	113	122	283
	Nombre d'entreprises	192	143	71	24	28	47	10	515
Terre-Neuve-et-Labrador	Montant autorisé	4	22	21	18	16	131	680	891
	Nombre d'entreprises	618	425	145	51	19	56	16	1 330
Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon	Montant autorisé	2	9	12	13	25	67	506	633
	Nombre d'entreprises	271	171	79	37	34	35	17	644
Total	Montant autorisé	321	1 613	1 942	1 998	3 058	13 099	138 575	160 607
	Nombre d'entreprises	49 063	30 870	14 071	5 647	4 014	4 731	3 021	111 417

Services bancaires responsables

Nous croyons que nos responsabilités environnementales et nos objectifs commerciaux sont interreliés, car un environnement sain favorise la croissance économique durable.

La Banque CIBC aspire à devenir un chef de file sur le plan de la performance environnementale.

Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC

La Banque CIBC aspire à devenir un chef de file sur le plan de la performance environnementale. Nous reconnaissons l'importance des enjeux environnementaux et le rôle que nous pouvons jouer pour le développement durable. La Banque CIBC comprend que ses parties intéressées sont concernées et touchées par les enjeux critiques liés à l'environnement, et qu'elle doit être à l'écoute de leurs commentaires.

Méthode de gestion

Notre méthode de gestion consiste à mener nos activités commerciales d'une manière soucieuse de l'environnement, en conformité avec notre [politique environnementale](#). La mise en œuvre de cette politique relève du Groupe de gestion du risque environnemental. Ce dernier collabore avec les groupes opérationnels et fonctionnels de la banque pour faciliter la mise en œuvre de la politique et du programme, et instaurer des pratiques exemplaires dans toute l'organisation. De plus, ce groupe maintient un système de gestion environnementale conforme à un cadre ISO 14001 qui sert à assurer la satisfaction des exigences de la politique environnementale. Les exigences détaillées du programme sont énoncées dans les normes, les procédures et les directives qui régissent la gestion environnementale, y compris la [Norme d'approvisionnement respectueux de l'environnement](#) et les [Normes et procédures de gestion des risques de crédit environnemental](#).

Notre cadre de gouvernance renforce les normes élevées de 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 responsable sur les plans social et environnemental.

Nos processus d'évaluation du risque de crédit et de placement comprennent des évaluations environnementales, et nous avons instauré des normes et procédures de gestion du risque environnemental dans tous les secteurs. De plus, nous évaluons les risques environnementaux et sociaux associés au financement de projets, aux prêts aux entreprises liés à un projet et aux prêts de relais connexes, conformément à notre engagement à l'égard des Principes de l'Équateur, qui forment un cadre de gestion du risque pour le secteur financier.

Services bancaires responsables

Méthode de gestion

Lors de projets d'envergure, le groupe Gestion du risque environnemental peut effectuer des visites sur place afin d'évaluer la conformité et la gestion environnementales.

Notre Politique générale en matière de risques juridiques et de réputation fixe des normes qui facilitent l'identification des risques de réputation potentiels associés à certaines opérations financières, et comprend également un processus de soumission des problèmes nécessitant un examen plus approfondi à la haute direction et, s'il y a lieu, au Comité des risques juridiques et de réputation de la Banque CIBC. Les normes de crédit de la Banque CIBC interdisent aussi les prêts aux entreprises qui produisent de l'équipement ou du matériel servant aux armes à sous-munitions ou en font le commerce.

La Banque CIBC mène continuellement des recherches et des analyses comparatives sur les enjeux environnementaux, comme le changement climatique, dans la mesure où ils se rapportent aux pratiques d'octroi de prêts responsables. La Banque CIBC participe au programme de lutte contre le changement

climatique intitulé Projet de communication d'information sur le carbone, qui encourage la communication à la communauté financière de l'information sur la gestion des émissions de gaz à effet de serre et du changement climatique.

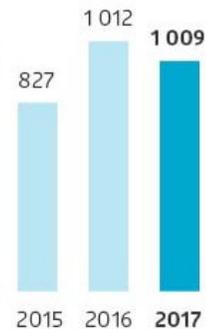
Le Groupe de gestion du risque environnemental collabore étroitement avec nos principales unités d'exploitation et avec nos groupes fonctionnels et de soutien afin de veiller au respect de normes élevées de responsabilité environnementale dans les services bancaires que nous offrons à nos clients, dans les relations que nous entretenons avec nos parties intéressées et dans notre façon de gérer nos installations. Un Comité de gestion de l'environnement composé de cadres supérieurs est chargé de formuler des commentaires sur la stratégie environnementale et d'assurer la surveillance des initiatives environnementales de la Banque CIBC.

Résultats de 2017

Le contrôle environnemental préalable fait partie intégrante du processus d'évaluation du crédit que la Banque CIBC applique aux opérations financières. Le nombre d'opérations nécessitant une analyse détaillée varie d'une année à l'autre, selon la composition de la clientèle au cours d'une année donnée. En 2017, le Groupe de gestion du risque environnemental de la Banque CIBC a fourni des services d'examen et de conseils pour 1 009 opérations.

Pour obtenir des précisions sur nos programmes environnementaux et sur notre performance environnementale, veuillez visiter la section [La Banque CIBC et l'environnement](#) de notre site Web.

Nombre d'opérations pour lesquelles le Groupe de gestion du risque environnemental a fourni des services d'examen et de conseils



Dans tous les secteurs d'activités de la Banque CIBC, nous encourageons les membres de notre équipe et nos clients à renoncer au papier afin de réduire notre impact environnemental :

- > depuis 2015, notre consommation de papier à l'interne a diminué de plus de 22 % par équivalent temps plein;
- > 3,2 millions de nos clients sont passés facilement à un environnement sans papier grâce aux services bancaires mobiles, aux opérations de Virement *Interac*, aux relevés électroniques et au service **Dépôt électronique CIBC**;
- > nous encourageons les membres de notre équipe à choisir la transmission électronique de leurs feuillets d'impôt et d'autres options sans papier dans la mesure du possible;
- > nos actionnaires et les membres de notre équipe peuvent choisir de recevoir le Rapport annuel CIBC en version électronique.

Services bancaires responsables



La construction de la Place de la Banque CIBC, notre nouveau siège social mondial à venir au centre-ville de Toronto en 2020, s'effectue dans une optique de durabilité, avec pour objectif la certification LEED Platine (le plus haut niveau du système d'évaluation des bâtiments durables LEED). La Place de la Banque CIBC sera reliée à tous les modes de transport et dotée de divers sentiers piétonniers donnant accès au réseau souterrain PATH, aux commerces et aux commodités du centre-ville de Toronto. Le complexe comprendra également un parc urbain surélevé d'un acre à la disposition des employés et clients de la Banque CIBC et du public.



Plus de 19 000 meubles de bureau
ont été recyclés en 2017.

Des employés aident à nettoyer les
rivages canadiens à l'occasion de Ma
journée de l'environnement CIBC.



Finance responsable

Les Normes et procédures de gestion des risques de crédit environnemental de la Banque CIBC aident nos équipes de prêts à déceler les risques environnementaux associés à l'évaluation du crédit et au financement. Ces Normes exigent différents niveaux de contrôle environnemental préalable selon l'ampleur des risques cernés. 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.

Le Groupe de gestion du risque environnemental s'engage activement auprès des parties intéressées de l'opération et donne de la formation aux employés concernés de la Banque CIBC, au besoin. En plus de protéger la banque des risques indésirables, notre processus d'examen environnemental aide souvent nos clients à mieux comprendre et à gérer efficacement leurs propres risques et leurs responsabilités.

À la Banque CIBC, l'évaluation du risque environnemental fait partie intégrante du contrôle préalable de nos opérations financières. En 2017, le Groupe de gestion du risque environnemental de la Banque CIBC a fourni des services d'examen et de conseils pour plus de 1 000 opérations d'une valeur totalisant 13,7 milliards de dollars.

Les Principes de l'Équateur, des lignes directrices de référence facultatives du secteur financier, servent à l'évaluation et à la

gestion des risques environnementaux et sociaux associés au financement des projets. Ils font partie des exigences de contrôle environnemental préalable de la Banque CIBC depuis 2007. Le Groupe de gestion du risque environnemental organise régulièrement des formations à l'échelle de la banque pour s'assurer que les groupes de prêt et d'approbation du crédit et de gestion du risque connaissent bien les exigences des Principes de l'Équateur.

Le Groupe de gestion du risque environnemental examine toutes les opérations auxquelles les Principes de l'Équateur s'appliquent. Durant l'exercice 2017, nous avons financé six projets auxquels les Principes de l'Équateur s'appliquaient et qui ont atteint l'étape de clôture financière.

Dans le contexte de sa stratégie environnementale, la Banque CIBC offre à ses clients des solutions financières novatrices dans les secteurs liés à l'environnement. Notre équipe Marchés des capitaux est à l'avant-garde du financement de projets novateurs touchant entre autres le biogaz, la bioénergie, 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. Au cours des cinq dernières années, la Banque CIBC a prêté 1,2 milliard de dollars, dont 380 millions de dollars en 2017, pour le financement de projets d'énergie renouvelable.

Services bancaires responsables



« La Banque CIBC continue de soutenir Northland Power dans le développement de ses projets d'énergie renouvelable en mer du Nord. Tout au long du projet de parc éolien Gemini amorcé en 2014 et du récent projet de parc éolien maritime de la baie Allemande, la Banque CIBC a été un important prêteur qui nous a aidés à réunir un capital suffisant pour ces projets de production d'énergie renouvelable de plusieurs milliards de dollars. »

– **John Brace**, chef de la direction, Northland Power



Marchés des capitaux CIBC est membre de l'initiative des **Principes sur les obligations vertes**. Ces directives volontaires visent à favoriser l'intégrité du marché des obligations vertes, où sont mobilisés des capitaux pour financer des projets bénéfiques à l'environnement.

Investissement responsable

Les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) peuvent influencer sur le rendement des placements, c'est pourquoi **Gestion d'actifs CIBC inc. (GACI)** tient compte de ces facteurs dans le processus normal de recherche sur les placements.

Le rigoureux processus de recherche sur les actions canadiennes de GACI comprend une évaluation des politiques environnementales et sociales générales de l'entreprise afin d'évaluer l'incidence potentielle sur le rendement des actions. Nous examinons également la qualité et les pratiques de gouvernance des conseils d'administration. Pour appuyer notre processus, GACI fait appel aux recherches fournies par Sustainalytics, une société indépendante qui évalue la performance des multinationales quant aux enjeux ESG. L'attention accordée à ces enjeux constitue un élément clé non seulement pour les objectifs de placement des clients qui s'intéressent particulièrement aux investissements responsables, mais aussi pour les objectifs de placement généraux de nos clients.

Les directives de vote par procuration de GACI appliquées à l'ensemble des comptes de capital sont conformes aux Principes pour l'investissement responsable appuyés par les Nations Unies. Nous prenons nos responsabilités d'actionnaire au sérieux, et de nombreux votes, y compris tous les votes controversés, font l'objet d'un examen minutieux par l'équipe de placements en actions de GACI. À des fins de contrôle préalable, l'équipe de direction de l'entreprise, les membres du conseil d'administration et d'autres tiers peuvent être consultés avant que le vote soit exprimé.

GACI gère une famille de portefeuilles d'actions et de titres à revenu fixe associés à des mandats précis d'investissement responsable. Ces portefeuilles ne contiennent aucun titre d'entreprises dont les activités principales correspondent à la vente de produits du tabac, d'alcool ou d'armes, ou qui possèdent d'importantes installations d'exploitation dans des pays qui font fi des droits de la personne.

Les investissements responsables détenus par la Banque CIBC comprennent des fonds communs de placement ainsi que des mandats institutionnels gérés pour le compte de nos clients. Au 31 octobre 2017 :

– **CIBC Wood Gundy et Services Investisseurs CIBC inc.**

détenaient respectivement 62,2 millions de dollars et 22,9 millions de dollars en actifs de fonds communs de placement de détail responsables, représentant des fonds privilégiés par des entités membres et non membres de l'Association pour l'investissement responsable;

– **Gestion d'actifs CIBC inc.** gérait, pour le compte de nos clients, des comptes distincts totalisant 367,9 millions de dollars d'investissement responsable;

– **Notre Groupe Entreprises et Gestion des avoirs, région des États-Unis** détenait 597,5 millions de dollars américains.

En 2017, GACI est devenue signataire des Principes pour l'investissement responsable, une initiative appuyée par les Nations Unies qui réunit un réseau mondial de détenteurs d'actifs, de gestionnaires de placement et de fournisseurs de services qui se sont engagés à intégrer les facteurs ESG à leurs pratiques de placement et à leurs processus d'analyse et de prise de décisions.

« En adhérant à cette importante initiative mondiale, nous réaffirmons et confirmons notre engagement à investir de façon responsable et à respecter les principes ESG dans nos décisions de placement courantes. La Banque CIBC applique et appuie déjà ces principes, et nous sommes fiers de renforcer notre engagement. »

– **David Scandiffo**, président et chef de la direction, Gestion d'actifs CIBC

Services bancaires responsables

Chaîne d'approvisionnement

L'évaluation et la gouvernance de nos fournisseurs, ainsi que la passation de contrats avec eux, reposent sur un processus d'acquisitions et d'approvisionnement juste, transparent et rigoureux.

Des procédures sont en place pour évaluer les risques liés à nos fournisseurs contractuels et régir nos relations avec eux. Notre programme de gouvernance des fournisseurs, le Bureau de gouvernance des fournisseurs de l'entreprise et le Comité de direction de l'approvisionnement de l'entreprise régissent les activités d'approvisionnement de notre banque se rapportant à un large éventail de fournisseurs. Chaque fournisseur retenu est évalué en fonction de critères détaillés, incluant ses initiatives sur les plans social et environnemental.

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 contractuels sont tenus de suivre le **Code de conduite des fournisseurs**, de la Banque CIBC, 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.

[Pour en savoir plus](#)

De plus, en conformité avec la *Modern Slavery Act* du Royaume-Uni, l'**énoncé de la Banque CIBC** décrit les mesures prises pour prévenir les pratiques d'esclavage et de traite de personnes au sein de son entreprise et de ses chaînes d'approvisionnement.

Notre programme de diversité des fournisseurs nous aide à caractériser et à améliorer la diversité actuelle au sein de notre chaîne d'approvisionnement pour favoriser le recours à des fournisseurs représentatifs de la clientèle et des collectivités que nous servons..

La Banque CIBC affiche fièrement son adhésion aux organismes suivants, qui partagent sa volonté d'établir et d'utiliser un groupe diversifié de fournisseurs.

> du Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council (CAMSC), un organisme qui délivre un agrément aux entreprises détenues à 51 % ou plus par des Autochtones et des minorités visibles;

[Pour en savoir plus](#)

> de Women Business Enterprises Canada (WBE), un organisme qui délivre un agrément aux entreprises détenues à 51 % ou plus par des femmes;

> de la Canadian Gay & Lesbian Chamber of Commerce (CGLCC), un organisme qui délivre un agrément aux entreprises détenues à 51 % ou plus par des personnes GLBT.

Approvisionnement respectueux de l'environnement

La Banque CIBC s'est engagée à travailler avec des fournisseurs qui se soucient autant qu'elle de l'environnement et qui offrent à leurs employés un milieu de travail sécuritaire et respectueux. La Norme d'approvisionnement respectueux de l'environnement de la Banque CIBC présente les exigences applicables à l'acquisition de biens et de services pouvant être associés à d'importants effets environnementaux négatifs.

Outre les critères standard des appels d'offres et des appels d'intérêt, des critères environnementaux sont examinés durant le processus de sélection des fournisseurs. La Banque CIBC continue de surveiller la performance environnementale des fournisseurs dans le contexte de son processus global de gestion des fournisseurs, y compris par l'exigence permanente pour les fournisseurs de remplir un questionnaire au moins tous les deux ans.

Grâce à ce questionnaire, la Banque CIBC recueille et examine les renseignements des fournisseurs concernant : les systèmes de gestion environnementale; les initiatives et la performance environnementales; les infractions environnementales; la bonne gestion des produits; les pratiques forestières; et les certifications de tiers.

La Banque CIBC s'approvisionne en papier auprès de sources écologiques et socialement responsables, et achète de préférence des produits certifiés par le Forest Stewardship Council (FSC). En 2017, plus de 98 % du papier utilisé à la Banque CIBC était certifié par le FSC.

Lorsqu'elle achète des produits et des services technologiques, la Banque CIBC intègre des considérations environnementales au processus au moyen d'une évaluation du rendement technique. Nous examinons de nombreux facteurs, entre autres, l'espace nécessaire à l'entreposage du matériel, la vie utile, la recyclabilité et l'efficacité énergétique.

[Pour en savoir plus](#)

Employés mobilisés

À la Banque CIBC, nous formons une équipe de quelque 45 000 employés qui travaillent ensemble à bâtir une banque axée sur les relations.



Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC

Comme une même équipe, nous travaillons tous à l'atteinte d'un objectif commun : mettre nos clients au cœur de toutes nos activités. Nous avons une culture solide qui nous porte à faire tout le nécessaire pour nos clients et à nous entraider. Nous formons une communauté englobante, dans laquelle tous les membres de notre équipe peuvent s'épanouir et exceller. Et nous sommes guidés par des valeurs fondamentales bien ancrées de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation.

Méthode de gestion

Par le truchement de nos programmes d'apprentissage et de perfectionnement, de santé et de bien-être, et de gestion de carrière, nous agissons de concert pour appuyer notre équipe et susciter un sentiment d'appartenance afin de faire de notre banque un milieu où il fait bon travailler et faire des affaires.

Pour créer des équipes mobilisées et pour attirer et fidéliser les meilleurs candidats :

- nous menons des sondages auprès des employés et des sondages trimestriels Prendre le pouls pour connaître l'opinion de nos employés sur les enjeux les plus importants pour eux et sur d'autres façons de continuer à faire de notre banque un lieu où il fait bon travailler et faire des affaires;
- nous encourageons les conversations de perfectionnement professionnel et accordons la priorité aux candidats internes pour les occasions d'emploi dans notre banque;
- nous maintenons notre engagement à l'égard de l'inclusion et de la diversité, et reconnaissons qu'une équipe englobante est indispensable pour devenir un chef de file de notre secteur et mieux servir nos clients;
- nous adoptons une approche globale concernant la rétribution totale de notre équipe, qui cadre avec notre stratégie d'entreprise.

Résultats de 2017

À la Banque CIBC, les commentaires de notre équipe sont parmi les plus fructueux que nous recevons. La mise en commun des idées fait partie intégrante de notre culture et nous aide à offrir une excellente expérience tant à nos clients qu'aux membres de notre équipe. Notre sondage annuel auprès des employés couvre un large éventail de sujets, dont l'efficacité des gestionnaires, les expériences d'apprentissage, le perfectionnement professionnel, l'équilibre entre le travail et la vie personnelle, l'inclusion et d'autres caractéristiques de notre culture. Les résultats du sondage produisent des données pertinentes qui contribuent à orienter les mesures et les activités en vue d'améliorer l'expérience employé.

En plus de mener un sondage annuel auquel tous les employés sont invités à répondre, la Banque CIBC choisit au hasard des membres de l'équipe pour répondre aux sondages trimestriels Prendre le pouls. Les sondages Prendre le pouls de la Banque CIBC présentent périodiquement à la haute direction des instantanés de l'expérience employé et des progrès de notre équipe quant à la réalisation des priorités de la banque.

Employés mobilisés



La Place de la Banque CIBC, notre nouveau siège social mondial actuellement en construction à Toronto, accueillera environ 15 000 membres de notre équipe dans un milieu de travail flexible et moderne qui favorise la collaboration, la solidarité et le travail d'équipe, et nous aidera à offrir le meilleur de la Banque CIBC à nos clients.

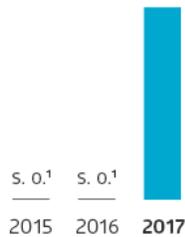
Résultats du Sondage auprès des employés CIBC

D'une année à l'autre, les résultats du sondage indiquent des améliorations à l'égard de la plupart des mesures, et nous avons récemment bonifié notre méthode de sondage. En plus d'un processus simplifié pour les employés et d'une présentation améliorée des résultats pour les gestionnaires, le sondage comprend de nouvelles mesures qui permettent de comparer nos résultats à ceux d'autres organisations très performantes à l'échelle mondiale.

L'indice de mobilisation de 89 % de la Banque CIBC est de 7 points de pourcentage supérieur à la norme mondiale ayant cours dans le secteur des services financiers. En fait, la Banque CIBC a obtenu des résultats supérieurs à la norme extérieure dans les 12 catégories incluses au sondage cette année. Comme en font foi ces résultats, nous sommes bien placés pour tirer parti de la bonne volonté de nos employés afin d'accélérer notre transformation et de parvenir à une focalisation sur les clients sans égal sur le marché.

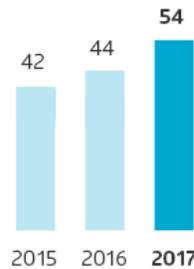
Mobilisation des employés

7 points de plus que l'indice de référence du secteur²



- 1 Les indices de mobilisation des employés de 2015 et de 2016 ne peuvent être comparés au résultat de 2017, car le mode de calcul a changé.
- 2 Indice de référence du secteur des services financiers de Willis Towers Watson.

SNRE



Nous continuons de mesurer notre Score net de recommandation de l'employé (SNRE), qui s'est amélioré de 10 points, établissant un nouveau record cette année.

À la Banque CIBC, nous soutenons les employés dans leur cheminement de carrière en leur offrant des occasions de perfectionnement qui favorisent l'atteinte de leur plein potentiel. En 2017, les deux tiers des postes vacants non accessibles aux débutants ont été attribués à des candidats internes. Nos employés jouent un rôle crucial en nous aidant à bâtir la meilleure équipe pour nos clients : environ 25 % des candidats externes embauchés l'ont été à la suite de recommandations d'employés.



91 % de nos employés recommanderaient la Banque CIBC comme endroit où faire affaire.

86 % recommanderaient la Banque CIBC comme endroit où travailler.

– Sondage 2017 auprès des employés CIBC



L'une des 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada^{MC}, selon la société Waterstone



L'un des 100 meilleurs employeurs au Canada selon Mediapro



L'un des meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens selon Mediapro



L'un des 50 milieux de travail les plus engagés en Amérique du Nord selon Achievers

Employés mobilisés

Apprécier les membres de notre équipe



Notre banque s'engage à créer un milieu de travail où tous les employés sont respectés et où leurs points de vue et leurs compétences uniques sont reconnus.



Environ 70 % des employés admissibles

achètent des actions ordinaires de la Banque CIBC en participant au Régime d'achat d'actions par les employés au Canada.



La Banque CIBC a investi quelque 40 millions de dollars

en contributions de contrepartie destinées à l'achat d'actions pour nos employés.

Rétribution totale



À la Banque CIBC, nous sommes déterminés à offrir une expérience employé exceptionnelle afin que tous les membres de notre équipe puissent progresser, s'épanouir et s'améliorer. Notre banque apprécie tous les membres de l'équipe et accorde une grande valeur à la contribution quotidienne de chacun à notre objectif d'aider nos clients à réussir.

Nos employés participent à la réussite collective de notre banque et sont reconnus pour leur contribution au moyen d'une offre de rétribution totale axée sur le rendement des plus concurrentielles, qui englobe le salaire, les avantages sociaux, le régime de retraite, notre Régime d'achat d'actions par les employés et des primes d'encouragement fondées sur le rendement conformes à notre philosophie de rétribution totale.

Nos programmes de rétribution totale sont conçus de manière à assurer :

- le renforcement des priorités stratégiques de la Banque CIBC;
- l'harmonisation de la rémunération en fonction du rendement de la Banque CIBC, de l'équipe et de la personne;
- la compétitivité externe et la comparabilité interne;
- la transparence.



Les gestionnaires et les membres de leur équipe établissent ensemble des attentes de rendement liées aux priorités stratégiques, ainsi que des plans de perfectionnement qui appuient les fonctions et les objectifs de carrière des employés. Ils se rencontrent régulièrement pour évaluer les progrès par rapport aux objectifs, discuter des difficultés et des façons de les surmonter, et formuler des commentaires sur les comportements et les actes. Ces conversations sont essentielles pour la réussite de la personne, de l'équipe et de la banque.

Une évaluation globale du rendement de fin d'exercice permet aux gestionnaires d'évaluer les réalisations des employés par rapport aux objectifs fixés (le « quoi ») ainsi que le respect des valeurs de la Banque CIBC et la conformité aux politiques et aux exigences de gestion du risque, de protection des renseignements personnels, de gouvernance et de contrôles (le « comment »). Cette évaluation influence directement la valeur des primes d'encouragement accordées.

Les primes d'encouragement sont généralement octroyées annuellement. Dans le cas des cadres supérieurs, les primes d'encouragement sont accordées sous forme d'espèces et de primes à moyen terme, ou d'une combinaison d'espèces et de primes à moyen et à long terme, afin d'harmoniser les objectifs des employés et les intérêts des actionnaires.

Veuillez consulter notre Circulaire de sollicitation de procurations par la direction pour en apprendre davantage sur la démarche de la Banque CIBC à l'égard de la rémunération de la haute direction.

Employés mobilisés

Apprentissage et perfectionnement

Pour préserver notre avantage concurrentiel, nous devons donner une place prépondérante au développement des capacités de nos employés. En plus de nous assurer que les membres de l'équipe CIBC possèdent les compétences requises pour offrir une expérience hors pair à nos clients, nous favorisons leur épanouissement professionnel afin qu'ils puissent progresser et exceller.

Nous repensons la formation pour en faire une expérience d'apprentissage personnalisée axée sur le service à la clientèle et la formation numérique. Par exemple, les divers programmes d'accueil et d'initiation à l'intention des postes en interaction avec

les clients ont été revus de manière à adapter l'apprentissage aux compétences, suivant une approche flexible des programmes de formation.

Nous nous engageons à investir dans le perfectionnement de notre équipe par le truchement de programmes tels la formation sur les biais inconscients, des cours sur le leadership du personnel et de la formation générale. Dans l'ensemble, en 2017, nous avons investi plus de 61 millions de dollars dans l'apprentissage et le perfectionnement à l'échelle de l'entreprise, à l'appui de la formation interne et en ligne, ainsi que pour le remboursement des frais de scolarité liés à des formations offertes à l'externe.

Reconnaissance

Nous estimons qu'il est important de reconnaître et de récompenser les membres de notre équipe dont le rendement est exceptionnel lorsqu'il s'agit de servir nos clients et d'appuyer nos activités opérationnelles stratégiques.

Outre notre processus Gestion et mesure du rendement officiel, nous disposons d'autres programmes pour faciliter la reconnaissance entre pairs, féliciter les employés au rendement exceptionnel et souligner les étapes clés de service. Nous saluons régulièrement les réalisations des membres de l'équipe sur l'intranet et l'Échange de nouvelles de l'entreprise. Notre Programme Excellence comprend des reconnaissances entre pairs, des Prix trimestriels Excellence individuels et d'équipe, des Prix annuels Excellence, et nos prix Distinction.

Fidélisation des employés

Nous savons à quel point il est important de fidéliser les employés compétents à tous les échelons de notre organisation.

Nous surveillons constamment le roulement de personnel dans tous les segments de l'effectif et déployons activement des stratégies pour gérer ce roulement dans les segments clés, par exemple en centrant nos efforts sur l'adaptation au poste des nouveaux employés, sur les programmes d'accueil, sur la formation et le perfectionnement, ainsi que sur le coaching.

Roulement du personnel (%)	2015	2016	2017
Canada			
Roulement volontaire d'employés très performants ¹	4,2	4,7	4,8
Roulement total ²	13,6	14,4	14,0
À l'échelle mondiale³			
Roulement volontaire d'employés très performants ¹	4,2	4,6	4,8
Roulement total ²	13,5	14,3	13,9

1 Employés ayant obtenu la meilleure cote de rendement (« A dépassé les attentes » ou « A atteint un rendement exceptionnel »).

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

3 À l'exclusion des employés qui se sont ajoutés par suite de l'acquisition de la société The PrivateBank en juin 2017.

Employés mobilisés

Emploi au Canada

La Banque CIBC est l'un des plus importants employeurs du Canada.

En 2017, l'effectif de la Banque CIBC et de ses sociétés affiliées cotées en Bourse se composait d'environ 41 300 employés permanents à temps plein et à temps partiel au Canada.

Employés à temps plein et à temps partiel¹ (au 31 octobre 2017)

Province ou territoire	Employés à temps plein	Employés à temps partiel	Total
Colombie-Britannique	3 204	677	3 881
Alberta	2 265	417	2 682
Saskatchewan	871	140	1 011
Manitoba	533	117	650
Ontario	25 399	2 035	27 434
Québec	3 143	462	3 605
Nouveau-Brunswick	538	73	611
Nouvelle-Écosse	859	123	982
Île-du-Prince-Édouard	63	26	89
Terre-Neuve-et-Labrador	192	51	243
Territoires du Nord-Ouest	38	6	44
Nunavut	11	1	12
Yukon	28	7	35
Total global	37 144	4 135	41 279

¹ Employés permanents actifs et en congé autorisé rémunéré ou non, à l'exclusion des employés temporaires. Les employés d'**Hypothèques Logis Concept** et d'**INTRIA** sont exclus.

À l'échelle mondiale, l'effectif de la Banque CIBC compte environ 45 000 équivalents temps plein. Le Groupe de sociétés CIBC a versé près de 2,9 milliards de dollars en salaires de base et en avantages sociaux à son effectif canadien en 2017.

Employés mobilisés

Soutien aux employés



Nous nous engageons à offrir un milieu sécuritaire et sain et à aider les membres de notre équipe à équilibrer les exigences de leur vie professionnelle et personnelle.

Nous offrons une gamme complète d'avantages sociaux et de programmes qui favorisent la santé et le bien-être des employés et les aident à gérer leur situation personnelle.

Plus précisément, au Canada :

- Nos employés ont la possibilité de choisir des jours de congé non rémunérés supplémentaires pour chaque année civile.
- Notre programme Flexibilité@CIBC permet aux membres de notre équipe de conclure diverses ententes de travail, comme des ententes de télétravail et des ententes d'horaire flexible, réduit ou modifié, y compris des semaines de travail comprimées. Par ailleurs, plusieurs services ont adopté CIBC@utravail, un programme qui offre une variété d'options quant aux heures, aux lieux et aux méthodes de travail.
- Notre programme Services de garderie de dépannage est offert dans certains centres au Canada pour aider les employés lorsque leur service de garderie habituel n'est pas disponible.

- Notre équipe a accès à un certain nombre de ressources et de programmes favorisant un mode de vie sain, notamment Wellness Checkpoint, un outil confidentiel d'évaluation des risques pour la santé en ligne, et une série de vidéos informatives en ligne sur des sujets tels la santé physique et mentale, les relations et le perfectionnement personnel. Nous encourageons également les employés à organiser des activités de santé et de bien-être en milieu de travail, comme des activités physiques (p. ex., séances de yoga, de Pilates, d'exercices aérobiques) ou éducatives (p. ex., bulletins électroniques, séminaires).
- Notre Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF) est aussi à la disposition des employés pour les aider à gérer leurs problèmes et difficultés personnels, par l'intermédiaire de programmes axés sur une variété de questions touchant le travail, la famille et la vie en général, y compris l'encadrement en santé et les questions relatives aux soins aux enfants et aux aînés.
- Notre Programme d'ergonomie met à la disposition des employés des renseignements et des outils pour évaluer l'aménagement de leur poste de travail et traiter les problèmes de façon proactive, afin d'aider à éliminer l'inconfort et à éviter les blessures.
- Notre Programme d'adaptation des lieux de travail soutient également les employés au moyen de divers aides à l'adaptation, notamment les services d'un interprète gestuel ainsi que des logiciels et des dispositifs d'assistance, de même qu'un accès à des espaces pour l'observation de pratiques religieuses.

Employés mobilisés

Santé et sécurité

La santé et la sécurité en milieu de travail constituent une responsabilité commune et exigent un effort collaboratif auquel chacun doit contribuer.

Tous les membres de l'équipe au Canada sont représentés par des Comités de la santé et de la sécurité en milieu de travail ou des délégués à la santé et à la sécurité en milieu de travail qui, chaque mois, procèdent à des inspections de nos lieux de travail pour en assurer la sécurité.

Nous donnons aussi une formation obligatoire sur la santé et la sécurité à tous les employés, ainsi qu'une formation sur les mesures d'urgence et une formation sur la détection et la prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail. De plus, les employés en interaction directe avec les clients reçoivent une formation spécialisée, ainsi que des procédures et des pratiques, sur la prévention du vol.

Accidents en milieu de travail (nombre de blessures)¹

Types de blessures en milieu de travail	2014	2015 ²	2016
Blessures mineures ³	400	419	339
Blessures invalidantes ⁴	213	195	125

1 Dernières données disponibles. Employés régis par le gouvernement fédéral au Canada, incluant INTRIA, pour les années civiles 2014, 2015 et 2016. Les données de 2017 seront soumises au gouvernement fédéral au printemps 2018.

2 Les données de 2015 ont été retraitées.

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

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

Employés mobilisés

Droits de la personne

Tout membre de l'équipe de la Banque CIBC a le droit d'être traité de manière équitable, honorable et respectueuse, et de se sentir en sécurité dans son milieu de travail. Nous nous engageons à offrir un milieu de travail exempt de harcèlement et de discrimination fondée sur les caractéristiques protégées par les lois relatives aux droits de la personne :

- Race
- Nationalité ou origine ethnique
- Couleurs
- Religion
- Âge
- Sexe
- Orientation sexuelle
- État civil
- Situation familiale
- Handicap physique ou mental
- Identité sexuelle et expression de l'identité sexuelle
- Toute autre caractéristique protégée par les lois en vigueur

Nous respectons la législation applicable aux droits de la personne et les lois connexes dans tous les territoires où nous exerçons nos activités, y compris les lois relatives à des questions comme la parité salariale, l'équité en matière d'emploi, la santé et la sécurité, la discrimination et le harcèlement. Nous avons aussi mis en place un certain nombre de politiques et de programmes pour protéger et promouvoir les droits de la personne dans l'ensemble de la Banque CIBC :

- Code de conduite
- Politique sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels
- Politique générale en matière d'embauche
- Politique d'équité en matière d'emploi
- Politiques relatives aux congés
- Politique de protection des renseignements personnels des employés
- Politiques sur les congés à court terme des employés
- Respect au travail – Politiques contre la discrimination et le harcèlement au travail
- Politiques sur la violence au travail
- Programme d'adaptation des lieux de travail
- Programme Services de garderie de dépannage
- Programmes axés sur l'inclusion et la diversité, y compris les réseaux d'affinité

La Banque CIBC a mis au point et instauré plusieurs processus de contrôle préalable pour identifier, évaluer, atténuer et gérer les risques liés aux droits de la personne en milieu de travail et leurs conséquences potentielles.

Plus précisément, nous suivons un rigoureux Processus d'évaluation du risque lié aux initiatives de changements (PERIC) qui inclut des examens de toutes les initiatives de gestion par les parties intéressées des divers secteurs de l'organisation afin d'en déterminer les facteurs de risque. En particulier, le groupe Ressources humaines examine tous les documents du PERIC afin de repérer et de régler tout problème potentiel ayant trait aux droits de la personne (p. ex., pour les changements opérationnels qui touchent les employés, les questions susceptibles d'avoir une incidence sur les employés en congé autorisé et les questions d'adaptation des lieux de travail).

De plus, la Banque CIBC a mis sur pied, dans notre groupe Ressources humaines, une équipe de spécialistes chargée de gérer les problèmes relatifs aux droits de la personne qui peuvent

se poser pour les employés, les travailleurs occasionnels et les clients. Cette équipe recueille des données courantes, surveille les tendances et formule des recommandations, au besoin, pour promouvoir les droits de la personne à la Banque CIBC.

En tant que membre du secteur des services financiers, la Banque CIBC s'est engagée à faire en sorte qu'aucune pratique d'esclavage et de traite de personnes n'ait cours dans son entreprise ou ses chaînes d'approvisionnement. Peu après l'adoption d'une nouvelle législation au Royaume-Uni, la Banque CIBC a publié son Énoncé sur la *Modern Slavery Act* du Royaume-Uni.

Pour en savoir plus

Notre Banque respecte les choix de ses employés et elle n'exerce pas d'activités là où le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective est compromis. Environ 2 % des employés de la Banque CIBC au Canada sont couverts par une convention collective, plus précisément ceux du Centre de contact, Cartes de crédit de Toronto.

Employés mobilisés Inclusion et diversité



Célébrer et intégrer la riche diversité associée à l'identité, aux talents et aux points de vue de tous membres de l'équipe aide la Banque CIBC à favoriser une culture d'innovation et à répondre aux besoins particuliers de ses 11 millions de clients différents.



Mediacorp a désigné la Banque CIBC comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada pour la septième année consécutive, saluant au passage ses programmes d'inclusion et de diversité en milieu de travail



La Banque CIBC figure parmi les 52 entreprises de partout dans le monde qui sont reconnues pour leur engagement constant à l'égard de la diversité des genres dans l'indice d'égalité des sexes des services financiers de Bloomberg de 2017



Trois cadres supérieures de la Banque CIBC figurent au palmarès des 100 femmes les plus influentes du Canada établi par le Réseau des femmes exécutives (WXN), et une cadre supérieure a été désignée comme lauréate du prix du leadership décerné par Women in Capital Markets



La Banque CIBC est fière de son équipe qui a participé au mentorat de plus de 1 000 nouveaux arrivants par l'intermédiaire du programme de partenariat de mentorat du TRIEC, dont 75 % ont trouvé des occasions dans leur domaine, notamment à la Banque CIBC, moins d'un an après avoir suivi le programme.

À la Banque CIBC, nous savons que les équipes diversifiées travaillant dans un milieu intégrateur sont plus innovantes, prennent de meilleures décisions, réduisent le risque et offrent une expérience supérieure à nos clients. Nos différences nous rendent plus forts et nous appuient dans notre parcours visant à bâtir la banque de l'avenir ensemble, comme une même équipe.

Être une banque englobante consiste en fait à adapter notre façon de faire des affaires de manière à intégrer l'accessibilité et la diversité dans notre prestation de services à nos clients. Que ce soit en améliorant l'accès à nos applications Web et mobiles ou par le lancement de 15 nouvelles cartes MagnusCards pour aider des personnes de toutes capacités à acquérir des compétences financières, la Banque CIBC rend les opérations bancaires encore plus faciles.

Des chiffres qui en disent long

Plus de 500 cadres supérieurs ont suivi la formation d'une demi-journée sur les biais inconscients et dommageables

10 000 membres de l'équipe font partie des 10 réseaux d'affinité de la Banque CIBC

La legacy room

Afin d'offrir aux membres de l'équipe un lieu significatif où se renseigner sur la réconciliation et les retombées des pensionnats au Canada, la Banque CIBC a créé, en partenariat avec le Fonds Gord Downie et Chanie Wenjack, la Legacy Room, à son siège social de Toronto.



Employés mobilisés

Stratégie d'inclusion et de diversité

Notre stratégie d'inclusion et de diversité met l'accent sur l'importance d'un leadership intégrateur. Cette stratégie est soutenue par le Conseil des leaders de l'inclusion et de la diversité, présidé par un membre du comité de direction de la Banque CIBC, ainsi que par une Équipe Inclusion et diversité spécialisée et par les cadres supérieurs de tous nos groupes opérationnels et fonctionnels.

Dans le contexte de cette stratégie, nous avons donné une formation sur les biais inconscients et dommageables aux membres du conseil d'administration et de l'Équipe de leadership mondiale, et à plus de 500 cadres supérieurs de tous les secteurs de l'entreprise. Nous avons aussi établi un partenariat avec Catalyst afin d'offrir le programme de leadership Men Advocating Real Change (MARC) à certains de nos dirigeants et clients les plus haut placés.

Nos résultats

Nous avons fait des progrès notables dans la réalisation de nos objectifs ambitieux en 2017 grâce à l'appui de dirigeants courageux, d'innombrables champions de l'inclusion et de solides partenariats communautaires.

Nous avons accompli d'importants progrès vers l'atteinte de nos objectifs de diversité de la composition en embauchant plus de 500 personnes handicapées et en augmentant à 41 % le taux de représentation des femmes dans notre conseil. En 2018, nous poursuivons nos efforts pour attirer et fidéliser des candidats talentueux issus des communautés autochtones du Canada.

Selon le Sondage 2017 auprès des employés CIBC, l'appui de la direction à l'égard de la diversité et l'entraide entre les membres de l'équipe figurent parmi nos points forts.



Employés mobilisés

Diversité du personnel ¹		2015 ²	2016	2017
À l'échelle mondiale	Femmes	59 %	58 %	57 %
	Femmes occupant des postes de direction ³	29 %	30 %	30 %
Canada	Minorités visibles	28 %	32 %	33 %
	Membres des minorités visibles occupant des postes de direction ³	12 %	13 %	13 %
	Personnes handicapées	3 %	5 %	6 %
	Autochtones	1 %	1 %	1 %
	GLBT+	s.o. ⁴	3 %	3 %

1 Les données sur la diversité de la composition sont présentées en pourcentage du nombre d'employés permanents à la Banque CIBC au 31 octobre. Les données sont divulguées volontairement par les employés, sauf le nombre de femmes, ce renseignement étant obtenu à l'embauche.

2 Les chiffres de 2015 ont été retraités pour s'aligner avec la fin de l'exercice financier.

3 Les postes de direction incluent la vice-présidence et les échelons supérieurs.

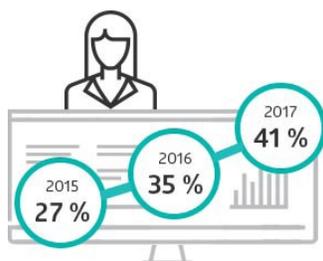
4 Les données ne sont pas recueillies.

Objectifs

La Banque CIBC demeure déterminée à élargir les débouchés pour les femmes en affaires et à améliorer l'équilibre des genres à tous les échelons de l'organisation, notamment en atteignant un taux de représentation des femmes de 30 % à 35 % au sein de la direction d'ici 2018. Nous sommes fiers d'être signataires de l'Accord Catalyst et avons été la première banque canadienne à signer la charte Women in Finance au Royaume-Uni. Victor G. Dodig, président et chef de la direction de la Banque CIBC, préside le 30% Club Canada et le Conseil consultatif de Catalyst Canada. En reconnaissance de son leadership transformationnel, M. Dodig a été désigné comme lauréat d'un Prix honorifique Catalyst 2017, catégorie Dirigeant de société ou d'entreprise.

Nous sommes conscients que les personnes handicapées représentent un bassin de compétences largement sous-exploité, et nos partenariats avec des organismes comme Specialisterne, les Œuvres de bienfaisance du Prince au Canada, Magnet et Lime Connect continuent de nous aider à jumeler les candidats avec les occasions qui leur conviennent à la Banque CIBC. À titre de partenaire en matière de diversité de Magnet pour les autochtones et les personnes handicapées, la Banque CIBC aidera Magnet à perfectionner sa technologie de moteur de recherche et à élargir la plateforme afin de multiplier les occasions de jumelage d'employeurs avec des candidats talentueux.

Pourcentage d'administratrices au conseil de la Banque CIBC



Le président et chef de la direction de la Banque CIBC, Victor G. Dodig, et la directrice générale des initiatives stratégiques du Groupe TMX, Sherri Kinch, ont ouvert les marchés à l'occasion de la publication d'une déclaration commune d'intention des investisseurs par le 30% Club, Catalyst et un groupe de 16 investisseurs institutionnels, pressant les institutions et les chefs d'entreprise de prendre des mesures en vue de favoriser un réel progrès sur le plan de la diversité des genres.



Investissement communautaire

La Banque CIBC investit dans le développement social et économique de nos collectivités pour enrichir la vie de leurs membres et bâtir un avenir meilleur.



Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC

La Banque CIBC s'engage à apporter une contribution substantielle et durable au bien-être des collectivités où nous vivons et travaillons.

Pour nous, redonner aux collectivités et appuyer des initiatives qui les renforcent détermine notre façon de faire des affaires.

Méthode de gestion

Nos dons d'entreprise et commandites, ainsi que les dons et le bénévolat des employés, visent à exercer une influence positive sur les collectivités où nous vivons et travaillons. Outre des contributions financières, nous offrons beaucoup de soutien sous forme d'expertise en affaires, de marketing et d'autres ressources matérielles dans le but de renforcer les capacités des organismes communautaires.

Nos priorités sont les suivantes :

- > axer notre programme d'investissement communautaire sur les besoins reconnus des collectivités;
- > offrir un soutien stratégique à des causes importantes et contribuer à répondre aux besoins des collectivités en général;
- > habiliter nos employés à participer à des initiatives communautaires qui leur tiennent à cœur et à y contribuer;
- > évaluer et communiquer l'incidence de notre contribution aux collectivités.

Résultats de 2017

La Banque CIBC a investi plus de 70 millions de dollars dans des organismes communautaires au Canada et aux États-Unis, répartis entre plus de 2 200 organismes de bienfaisance. Cette somme représente plus de 45 millions de dollars de contributions d'entreprise et plus de 25 millions de dollars provenant de dons et de collectes de fonds des employés.

Contributions de l'entreprise et des employés (en millions)	2015	2016	2017
Contributions de l'entreprise	45 \$	44 \$	45 \$
Dons des employés	20 \$	21 \$	25 \$

Les employés et retraités de la Banque CIBC ont donné plus de 200 000 heures de bénévolat à des collectivités du Canada et des États-Unis. La Banque CIBC encourage l'esprit de bénévolat de ses employés et retraités par ses programmes de bénévolat, et autorise les employés à utiliser certains jours de travail pour des activités bénévoles.

Investissement communautaire



La Course à la vie CIBC de la Société canadienne du cancer

La Course à la vie CIBC de la Société canadienne du cancer de 2017 a permis de recueillir 17 millions de dollars, dont 3 millions de dollars grâce à l'Équipe CIBC. L'année 2017 marquait le 21^e anniversaire de la Banque CIBC à titre de commanditaire principal de la Course. Au fil des années, l'Équipe CIBC a recueilli plus de 48 millions de dollars à l'appui d'un avenir sans cancer du sein.

Journée du miracle CIBC

De concert avec les clients, les employés de la Banque CIBC de tout le Canada et des bureaux de New York, Londres et Hong Kong ont recueilli 7 millions de dollars à l'occasion de la Journée du miracle CIBC. Les fonds sont distribués à des organismes de bienfaisance qui aident les enfants à surmonter leurs difficultés.



Campagne annuelle de dons des employés

L'Équipe CIBC a recueilli plus de 15,4 millions de dollars durant notre campagne annuelle de dons des employés, dont 3,5 millions de dollars de dons d'entreprise, au profit de Centraide et d'autres organismes de bienfaisance dans nos collectivités.



Gouvernance et intégrité

À la Banque CIBC, nous nous engageons à être un leader en matière de gouvernance d'entreprise et à mener nos activités avec honnêteté et intégrité.



Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC

Une gouvernance d'entreprise efficace permet à notre conseil d'administration d'exercer, au nom des actionnaires et des parties intéressées, une surveillance adéquate de la gestion de la Banque CIBC. Notre réussite à long terme repose sur la confiance que nous témoignent nos clients.

Méthode de gestion

L'Énoncé des pratiques de gouvernance de la Banque CIBC décrit le cadre de gouvernance qui aide le conseil et la direction à s'acquitter de leurs responsabilités envers la Banque CIBC, ses actionnaires, ses employés et ses clients.

Cet énoncé et d'autres renseignements au sujet de la gouvernance à la Banque CIBC, dont notre Code de conduite et le Code de déontologie des administrateurs, aident la banque à rester un chef de file reconnu des pratiques de gouvernance, à agir de manière responsable sur le plan de l'éthique et à demeurer fidèle à ses valeurs de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation.

Le cadre de gouvernance de la Banque CIBC repose avant tout sur des administrateurs avertis, indépendants et efficaces, qui sont résolus à maintenir de solides principes de gouvernance, à promouvoir de bonnes pratiques de gouvernance et à favoriser une culture d'engagement et de transparence.

Le conseil croit qu'il est essentiel de comprendre les points de vue diversifiés des parties intéressées et d'accepter leurs commentaires comme un apport très utile en vue d'améliorer ses pratiques de gouvernance.

Ce cadre de gouvernance appuie le conseil tandis que la Banque CIBC continue de faire évoluer sa stratégie de croissance en conformité avec son intérêt à l'égard du risque.

[Pour en savoir plus](#)

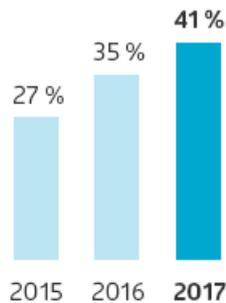
Gouvernance et intégrité

Résultats de 2017

> Notre conseil d'administration compte 41 % de femmes, dépassant notre objectif de 2017 d'un minimum de 30 % de femmes et de 30 % d'hommes.

> La Formation obligatoire et évaluation CIBC, qui comprend des cours expliquant comment agir avec intégrité et comment reconnaître les risques, a été suivie par 100 % des employés.

Représentation des femmes dans le conseil d'administration CIBC



Pourcentage d'employés ayant suivi la Formation obligatoire et évaluation CIBC



Le président et chef de la direction de la Banque CIBC, Victor G. Dodig, préside le *30% Club* du Canada et le Conseil consultatif de Catalyst Canada, et siège au conseil d'administration de Catalyst Global. Ces organismes s'engagent à promouvoir un équilibre des genres pertinent et durable à la direction des entreprises, et à accélérer l'avancement des femmes par l'intégration en milieu de travail.

CATALYST



Cadre de gouvernance pour la responsabilité de l'entreprise

Deux comités du conseil, le Comité de gouvernance et le Comité de gestion du risque, assument des mandats de surveillance de la responsabilité d'entreprise de la Banque CIBC.

- > Dans le contexte de son mandat sur les risques de réputation, le Comité de gouvernance examine les politiques qui décrivent les efforts déployés par la Banque CIBC pour exercer ses activités de manière éthique et socialement responsable. Cet examen porte notamment sur les codes de conduite de la Banque CIBC à l'intention des employés, des administrateurs et des travailleurs occasionnels, sur les processus de traitement des plaintes des clients, sur les questions de protection des renseignements personnels et sur le cadre du conseil sur l'engagement envers les parties intéressées.
- > Le Comité de gestion du risque examine et approuve les cadres de travail et les politiques de la Banque CIBC portant sur l'identification et le contrôle de différents types de risque. Cet examen porte notamment sur le Cadre de gestion du risque de réputation de la Banque CIBC.

Pour en savoir plus

Le comité de direction de la Banque CIBC doit rendre compte des progrès de notre programme de responsabilité de l'entreprise, et la rémunération de la haute direction est liée à la performance de l'entreprise dans son ensemble. Au moment de prendre des décisions relatives aux primes d'encouragement, le Comité de la rémunération et des ressources du personnel de direction examine le rendement opérationnel et les risques assumés en tenant compte du rendement de la Banque CIBC et de ses activités par rapport à des mesures financières et non financières, y compris des mesures de l'expérience client et de l'intérêt à l'égard du risque, et le respect des exigences de gouvernance, de contrôle et de politique. En outre, les personnes susceptibles d'exposer la Banque CIBC à un risque important reçoivent une plus grande part de leur rétribution sous forme de rémunération différée.

[Veuillez consulter](#) notre Circulaire de sollicitation de procurations par la direction pour en apprendre davantage sur la démarche de la Banque CIBC à l'égard de la rémunération de la haute direction.

Gouvernance et intégrité

Gestion du risque



La Banque CIBC gère une grande variété de risques dans tous ses secteurs d'activité.

La détermination et la compréhension des risques et de leurs incidences permettent à la Banque CIBC de définir son intérêt à l'égard du risque et ses pratiques de gestion du risque. La définition des niveaux de risques acceptables et l'établissement de principes, de politiques et de pratiques judicieuses de gestion du risque sont essentiels pour produire un rendement durable et constant à long terme tout en respectant notre intérêt à l'égard du risque.

Cadre de gestion du risque

Notre cadre de gestion du risque établit les principes clés qui sous-tendent l'approche de gestion du risque de la Banque CIBC et donnent le ton pour obtenir les comportements opérationnels voulus. Ce cadre suit le modèle des trois lignes de défense, donne un aperçu de la structure organisationnelle et de gouvernance de la Banque CIBC, et présente l'énoncé sur l'intérêt à l'égard du risque, les politiques et limites relatives au risque, ainsi que les cadres d'identification des risques, de notification des risques et de simulations de crise.

L'énoncé sur l'intérêt à l'égard du risque est la pierre angulaire de l'approche de gestion du risque de la banque et guide ses activités de prise de risques. Soutenu par un cadre très complet de limites, de politiques, de normes et de procédures relatives au risque, établies par type de risque, cet énoncé est conçu pour veiller à ce que les risques soient adéquatement identifiés, mesurés, surveillés et contrôlés dans le respect de l'intérêt à l'égard du risque. Notre énoncé sur l'intérêt à l'égard du risque est défini par la direction, et le conseil d'administration le révisé et l'approuve au moins une fois par année.

Cadre de gestion du risque de réputation

La réputation de la Banque CIBC revêt une importance fondamentale pour nous ainsi que pour nos clients, nos actionnaires, nos employés et nos collectivités. Notre entreprise doit composer avec des situations susceptibles d'engendrer des risques de réputation inacceptables.

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

Gouvernance et intégrité

Cadre de gestion de la conformité réglementaire

La politique de la Banque CIBC exige un cadre efficace de gestion de la conformité réglementaire à l'échelle de l'entreprise afin de gérer et d'atténuer les risques liés à la conformité réglementaire.

Le cadre de gestion de la conformité réglementaire est fondé sur la philosophie de conformité réglementaire de la Banque CIBC, qui consiste à gérer et à atténuer les risques liés à la conformité réglementaire par la promotion d'une solide culture de la conformité dans les limites des paramètres établis dans l'énoncé sur l'intérêt à l'égard du risque de la banque. Une solide culture de la conformité nécessite un engagement à maintenir une relation franche et ouverte avec les organismes de réglementation auxquels est soumise la Banque CIBC et avec les autres partenaires de gouvernance à l'interne et à l'externe (notamment les vérificateurs internes et externes de la banque). La philosophie de conformité réglementaire de la Banque CIBC exige et soutient l'auto-identification précoce des problèmes donnant lieu à des risques liés à la conformité réglementaire, ainsi que la mise en œuvre rapide de mesures appropriées de gestion et d'atténuation de ces risques.

Gestion de la continuité de l'exploitation et des crises

L'objectif de notre programme de continuité de l'exploitation est de maintenir une capacité permanente en cas d'interruption des activités ou de crise, afin que les fonctions opérationnelles essentielles se poursuivent, et d'assurer une reprise hautement efficace des activités courantes.

[Pour en savoir plus](#)

Toutes les unités de la Banque CIBC doivent évaluer régulièrement le risque d'interruption des activités de l'entreprise, prendre des mesures appropriées visant à le réduire le plus possible, et établir, tenir à jour et 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.

Gouvernance et intégrité

Conduite des affaires



Nous avons adopté un certain nombre de mesures qui nous aident à respecter les normes de conduite les plus élevées.

Formation obligatoire et évaluation CIBC

La Formation obligatoire et évaluation CIBC (FOEC) se compose d'une série de modules de cyberapprentissage conçus pour aider les membres de notre équipe à réaliser la vision de la Banque CIBC tout en satisfaisant aux exigences d'apprentissage en vertu des lois, des règlements et de la politique.

Nous avons renforcé la FOEC en y intégrant :

- > un apprentissage plus complet sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes pour tous les membres de l'équipe afin de promouvoir une vigilance accrue à l'égard des risques qui s'y rattachent;
- > un cours sur la lutte contre la corruption et les pots-de-vin donné à tous les membres de l'équipe;
- > un cours avancé sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels, intitulé FOEC – Gestion des renseignements personnels des clients, que doivent suivre tous les membres de l'équipe en interaction directe avec les clients.

Cours inclus dans la Formation obligatoire et évaluation CIBC :

- > Agir avec intégrité
- > Lutte contre le blanchiment d'argent
- > Vision et valeurs de la Banque CIBC
- > Santé et sécurité
- > Gestion du risque
- > Confidentialité et protection des renseignements personnels
- > Protection de l'information
- > Respect au travail
- > Gestion des dossiers
- > Violence au travail

En 2017, 100 % des employés ont suivi la Formation obligatoire et évaluation CIBC.



Gouvernance et intégrité

Code de conduite

Le Code de conduite CIBC énonce les normes de conduite éthique et professionnelle que doivent respecter les employés et les travailleurs occasionnels de la Banque CIBC.

Le code s'applique à tous les employés et travailleurs occasionnels (c.-à-d. les employés d'agences de placement temporaire, les agents contractuels et les employés des fournisseurs de services) de la Banque CIBC, y compris ceux qui sont embauchés ou dont les services sont retenus par ses filiales en propriété exclusive, dans tous les pays où la Banque CIBC exerce ses activités. Ce champ d'application englobe les employés permanents et temporaires, à temps plein et à temps partiel. Le programme Formation obligatoire et évaluation CIBC exige que, chaque année, les employés et travailleurs occasionnels suivent le programme de formation et attestent qu'ils ont lu et compris le code, et s'y conformeront en tout temps.

Notre conseil d'administration est soumis à un code semblable.

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

- > Agir avec honnêteté et intégrité, y compris respecter la loi et lutter contre la corruption, les pots-de-vin, la fraude et la criminalité financière.
- > 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 et réglementaires.

Les employés et travailleurs occasionnels de la Banque CIBC sont tenus de signaler toute violation réelle ou présumée du code, d'une loi ou d'un règlement. Le code protège les employés et travailleurs occasionnels contre les représailles liées à tout signalement d'une violation fait de bonne foi (y compris les signalements à un organisme de réglementation).

Nous avons aussi mis sur pied le Service d'assistance téléphonique en matière de conduite à l'intention des employés, qui permet de signaler, de façon anonyme et sans crainte de représailles, toute infraction présumée à l'une ou l'autre de nos politiques (y compris au Code de conduite). Nous avons instauré une Politique de dénonciation qui définit un cadre régissant les enquêtes, les fermetures de dossiers et les rapports de gestion liés aux problèmes signalés par des employés et des tiers.

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

[Pour en savoir plus](#)

Contributions civiques et politiques

La Banque CIBC fait montre d'ouverture et de transparence quant à ses contributions politiques et à ses activités d'intérêt public, le tout dans le respect de ses politiques internes et des règlements fédéraux et provinciaux.

Conformément aux lois fédérales et comme le précise la Politique sur les contributions politiques CIBC, la Banque CIBC ne verse pas de contributions aux associations de circonscriptions, candidats et partis politiques fédéraux.

Dans les provinces canadiennes où la loi l'autorise, la Banque CIBC verse des contributions aux partis politiques pour encourager et appuyer le processus démocratique, ainsi que pour démontrer son engagement à l'égard de ses responsabilités sociales. Le premier vice-président, Communications et affaires publiques CIBC doit approuver toute contribution versée au nom de la Banque CIBC à l'appui d'une cause, d'un candidat ou d'un parti politique provincial ou territorial. Chaque contribution politique est communiquée au public sur les sites Web des bureaux électoraux provinciaux. En 2017, les contributions politiques provinciales de la Banque CIBC s'élevaient à environ 41 000 \$.

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.

Gouvernance et intégrité

Lutte contre la corruption et les pots-de-vin

Le respect des normes les plus élevées de conduite éthique implique que nous ne devons en aucun cas participer directement ou indirectement à des activités de corruption, donner ou accepter des pots-de-vin ou nous adonner à toute autre pratique commerciale de contrefaçon, de fraude ou de corruption.

Si un employé, un travailleur occasionnel, un fournisseur, un client, un haut fonctionnaire ou un autre tiers approche un employé ou un travailleur occasionnel à cette fin, celui-ci doit en informer son supérieur, le groupe Sécurité de l'entreprise, le Service de la conformité ou le Service confidentiel d'assistance téléphonique en matière de conduite.

En outre, la Politique de lutte contre la corruption et les pots-de-vin de la Banque CIBC précise les normes de conduite minimales applicables aux cadeaux et à l'engagement de frais de représentation pour ou par des hauts fonctionnaires et des particuliers. Ces normes comprennent l'interdiction d'offrir ou de recevoir des cadeaux et d'engager des frais de représentation de façon malhonnête en vue d'obtenir, de conserver ou d'orienter des contrats, ou d'obtenir un avantage indu (y compris les paiements de facilitation). Les employés et les travailleurs occasionnels sont informés de cette politique à la lecture du Code de conduite et dans le module Lutte contre la corruption et les pots-de-vin qui font partie du programme annuel Formation obligatoire et évaluation CIBC. Les employés de certaines régions reçoivent aussi une communication périodique adaptée au contexte sur les exigences de cette politique.

Nous avons mis en place des processus afin de prévenir la corruption et les pots-de-vin dans nos activités d'engagement de fournisseurs, d'embauche d'employés ou de travailleurs occasionnels, et de conclusion de transactions stratégiques.

Comme le prévoit la Politique de gestion de la fraude CIBC, le groupe Sécurité de l'entreprise de la Banque CIBC est appelé à intervenir chaque fois qu'une fraude interne est détectée ou soupçonnée. Il incombe au groupe Sécurité de l'entreprise de gérer l'approche relative aux problèmes de fraude interne de la Banque CIBC de manière uniforme dans toute l'entreprise. Tous les cas de fraude interne sont examinés, documentés et signalés au chef de la direction, au comité de direction, au Comité Risque opérationnel et contrôle, et au Comité de vérification. Le personnel du groupe Sécurité de l'entreprise se compose d'enquêteurs chevronnés et de spécialistes en informatique judiciaire et en exploitation des données, qui se tiennent au fait de l'évolution des technologies et des exigences bancaires émergentes à l'échelle nationale et internationale. La Banque CIBC maintient sa position de tolérance zéro à l'égard de la fraude interne.

Le mandat du Comité de vérification du conseil d'administration inclut la surveillance du programme de prévention et de détection de la fraude de la Banque CIBC.

Pour en savoir plus

La Banque CIBC signale les infractions liées aux pots-de-vin, à la corruption et à toute autre question d'éthique dans ses déclarations obligatoires aux organismes de réglementation appropriés, par exemple au Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF). En outre, la Banque CIBC informera ses actionnaires et le public par communiqué de presse de tout incident réputé important se rapportant aux pots-de-vin, à la corruption ou à d'autres questions d'éthique.

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 ou 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 CIBC ou ses employés participent, par inadvertance ou autrement, à des activités de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes. 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 éventuel à sa réputation. 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.

Gouvernance et intégrité

Codes de conduite volontaires et engagements publics

Conformément à son engagement à protéger sa clientèle, la Banque CIBC a pris plusieurs engagements et souscrit à plusieurs codes de conduite volontaires.

Ces lignes directrices et engagements précisent les normes auxquelles les clients peuvent s'attendre lorsqu'ils font affaire avec la Banque CIBC.

[Pour en savoir plus](#)