

MENU

En bref

Aperçu

Priorité au client

Services
bancaires
responsables

Culture

Croissance des
collectivités

Gouvernance

Annexe



RAPPORT SUR LA DURABILITÉ 2019
DE LA BANQUE CIBC



2019

La durabilité à la Banque CIBC en bref

La durabilité est au cœur de la raison d'être de la Banque CIBC : vous aider à réaliser votre ambition.

Inspirés par cette raison d'être, nous intégrons la durabilité dans toutes nos activités, en nous concentrant sur les questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) d'importance pour nos parties intéressées.

Misant sur nos pratiques commerciales responsables bien ancrées à l'échelle de la Banque CIBC, nous prenons des mesures pour réduire davantage les répercussions environnementales à l'échelle de notre chaîne de valeur, soutenir les programmes qui favorisent une société saine et inclusive, et adopter les meilleures pratiques de gouvernance qui soient afin de créer un avenir durable.

Voici quelques faits saillants de nos progrès de la dernière année.

Téléchargez la version complète du Rapport sur la durabilité CIBC 2019 [ici](#).



Priorité au client



60,9

Score net de recommandation de l'indice de l'expérience client CIBC, qui évalue l'expérience de nos clients



Plus de 1 M\$

investis annuellement pour offrir à nos clients des installations et des services faciles d'accès



1.7 G\$ US

de prêts au développement communautaire accordés dans des collectivités à revenu faible ou moyen (entre 2017 et 2019)



Plus de 85,000 clients

ont participé à nos activités et séminaires de formation financière gratuits, qui visent à renforcer la littératie financière



Classée au premier rang au Canada pour la satisfaction de la clientèle à l'égard des applications mobiles de paiement par carte de crédit selon J.D. Power

Surviscor

Classée au premier rang pour la meilleure expérience client globale des services bancaires mobiles dans le segment des services bancaires numériques canadiens, selon le rapport 2019 *Surviscor Canadian Mobile Banking scorCard™*

FORRESTER

Meilleure note globale dans le rapport *The Forrester Banking Wave™: Canadian Mobile Apps, Q2 2019*

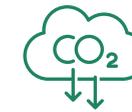


Services bancaires responsables



Annonce de 150 G\$ à l'appui de

la finance environnementale et durable d'ici 2027 pour faire face aux défis environnementaux critiques et au changement climatique, dont 14,1 G\$ versés en 2019



Réduction de 6 %

des émissions de gaz à effet de serre, et première vérification indépendante de nos données sur les émissions



100% des déchets électroniques

détournés des sites d'enfouissement, et don de 5 000 ordinateurs et composants d'ordinateurs à des écoles, bibliothèques et groupes communautaires



Publication de notre 1er rapport sur le changement climatique

conforme aux exigences du groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*), offrant une information plus transparente sur les répercussions et les stratégies relatives au changement climatique de la Banque CIBC

Signatory of



La durabilité à la Banque CIBC en bref (suite)



Culture



89 %

notre score de mobilisation des employés est supérieur à notre objectif et à la norme mondiale de Willis Towers Watson pour le secteur des services financiers



87 %

des employés recommanderaient la Banque CIBC à un ami à la recherche d'un emploi



19,8 heures de formation par employé, en moyenne



14 000 membres de l'équipe

font partie de nos 10 réseaux d'affinité, qui offrent à leurs membres des activités de croissance professionnelle et du mentorat entre pairs

MILIEU DE TRAVAIL PRIMÉ



Croissance des collectivités



79 M\$

investis dans des organismes communautaires en vue d'atteindre notre objectif de 350 M\$ sur cinq ans



Plus de 110 000 heures de bénévolat



54 M\$

recueillis par l'équipe CIBC depuis 1997, dont 3 M\$ en 2019, pour la Course à la vie CIBC de la Société canadienne du cancer



Plus de 3,600 élèves

ont participé à des ateliers d'éducation financière de JA Canada offerts par les bénévoles de l'équipe CIBC.

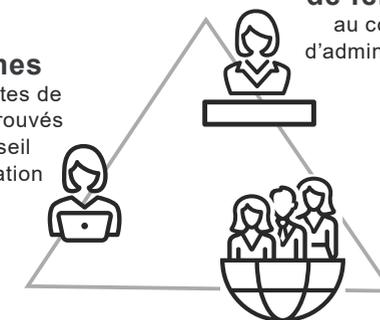


Gouvernance

Équilibre des genres à la Banque CIBC

32% de femmes dans des postes de direction approuvés par le conseil d'administration

47% de femmes au conseil d'administration



55% de femmes dans notre effectif mondial



18 % du temps de réunion

consacré à la formation continue par le conseil d'administration et ses comités, un résultat supérieur à notre objectif



100 % des employés

ont suivi la formation en éthique de la Banque CIBC sur notre Code de conduite



90 % des employés

ont déclaré ne ressentir aucune pression à agir de façon contraire à l'éthique pour atteindre des objectifs d'affaires

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

Bienvenue

Ce rapport résume les progrès de la Banque CIBC sur le plan de la durabilité en 2019. Vous y trouverez des exemples éloquentes et des faits saillants sur les questions qui revêtent le plus d'importance pour nos parties intéressées et notre entreprise.

Table des matières

1.0 Aperçu1	4.0 Culture47
1.1 Message du chef de la direction2	4.1 Mobilisation des employés.....48
1.2 Notre engagement3	4.2 Inclusion et diversité.....55
1.3 Notre grille de pointage4	
1.4 Nos activités et la durabilité5	5.0 Croissance des collectivités61
1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées7	5.1 Relations communautaires62
1.6 Objectifs de développement durable des Nations Unies11	5.2 Éducation financière communautaire.....68
	5.3 Approvisionnement durable70
	5.4 Politiques publiques72
	5.5 Transparence fiscale.....73
2.0 Priorité au client14	6.0 Gouvernance74
2.1 Expérience client.....15	6.1 Gouvernance d'entreprise.....75
2.2 Services bancaires inclusifs20	6.2 Éthique des affaires78
2.3 Marchés autochtones au Canada25	6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information82
2.4 Services aux PME.....28	
3.0 Services bancaires responsables32	7.0 Annexe85
3.1 Changement climatique33	7.1 À propos du présent rapport86
3.2 Finance durable39	7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada87
3.3 Investissement responsable45	7.3 Index GRI94
	7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB105



1.0
Aperçu



2.0
Priorité au client



3.0
Services bancaires responsables



4.0
Culture



5.0
Croissance des collectivités



6.0
Gouvernance



En bref

1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Nos activités et la durabilité
- 1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées
- 1.6 Objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



1.1 Message du chef de la direction

Plus que jamais, nous sommes conscients des problèmes auxquels notre société est confrontée. Les décisions et les mesures que nous prenons aujourd'hui jouent un rôle crucial dans la création d'un avenir plus durable.



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

Que ce soit en donnant à tous les membres de notre collectivité la chance de réussir grâce à un engagement envers l'inclusion ou en favorisant les efforts de lutte contre le changement climatique, nous sommes convaincus que notre banque peut transformer cette prise de conscience en action et stimuler les progrès dans des domaines clés.

Guider ces efforts fait partie intégrante de notre raison d'être : vous aider à réaliser vos ambitions. Nos investissements pour aider nos clients et nos collectivités à réaliser leurs aspirations en témoignent, tout comme nos efforts pour créer un avenir plus durable. Pour les années à venir, nous pouvons miser sur la position actuelle du Canada, en tant que chef de file mondial de la production d'énergie responsable.

Vous trouverez dans ce rapport des renseignements sur les mesures prises par notre banque pour bâtir un avenir durable et favoriser les progrès par rapport aux questions environnementales, sociales et de gouvernance d'importance pour nos parties intéressées. Nous y parvenons au moyen de mesures et d'investissements à l'échelle de l'entreprise, et grâce à la force de notre équipe dévouée de 45 000 personnes, qui s'engagent dans nos collectivités partout dans le monde en vue de bâtir un avenir meilleur pour tous.

Voici certains faits saillants de nos mesures prises en 2019 :

- > Nous nous sommes engagés à verser 150 milliards de dollars à l'appui d'initiatives de finance durable et environnementale sur 10 ans (2018-2027), afin de faciliter la transition vers une économie sobre en carbone, et avons réduit de 6 % nos émissions de gaz à effet de serre, en progression vers notre objectif de réduction de 20 % d'ici 2026.
- > Plus de 85 000 clients à l'échelle de notre banque ont pris part à nos initiatives de formation financière, principalement offertes en ouvrant nos portes à des séminaires d'information gratuits sur des sujets comme la préparation à la retraite, ou les femmes et l'argent. Nous nous engageons à mobiliser 200 000 clients sur trois ans (2019-2021).
- > Notre équipe a respecté son engagement permanent d'embauche de 8 % à 9 % de personnes handicapées par année au Canada, qui s'inscrit dans nos efforts généraux pour bâtir une équipe inclusive, représentative des collectivités que nous servons, tout en aidant notre banque à réaliser son plein potentiel à la faveur de modes de pensée et d'approches diversifiés.
- > Nos dons d'entreprise et les dons de nos employés à des organismes communautaires totalisent plus de 79 millions de dollars, un progrès notable vers notre objectif de 350 millions de dollars sur cinq ans (2019-2023).

Ce sont là des avancées importantes sur le vaste parcours vers la création d'un avenir durable pour toutes nos parties intéressées. Je suis fier des progrès réalisés par notre équipe dans les collectivités où nous vivons et travaillons, et de notre contribution à d'importants enjeux mondiaux. La Banque CIBC s'engage à poursuivre ces efforts au cours de l'année à venir en unissant ses forces à celles de ses clients et de son équipe. Ensemble, nous pouvons jeter les bases d'un avenir plus durable et plus inclusif.

En bref

1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Nos activités et la durabilité
- 1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées
- 1.6 Objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

1.2 Notre engagement

La Banque CIBC est une institution financière nord-américaine de premier rang. Par l'intermédiaire de nos secteurs d'activité Services bancaires personnels et PME, Groupe Entreprises et Gestion des avoirs, et Marchés des capitaux, nos 45 000 employés offrent un éventail complet de produits et de services financiers à 10 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.

Nous nous engageons à offrir une expérience client exceptionnelle et un rendement supérieur pour les actionnaires en accordant la priorité à quatre aspects essentiels :

1. Présenter à nos clients une proposition de valeur moderne de services bancaires relationnels.
2. Diversifier la croissance de nos bénéficiaires.
3. Optimiser notre efficacité opérationnelle.
4. Maintenir la discipline sur le plan des capitaux et du bilan.

La Banque CIBC apporte son soutien et participe à plusieurs initiatives de durabilité sectorielles et mondiales :



En bref

1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Nos activités et la durabilité
- 1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées
- 1.6 Objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



1.3 Notre grille de pointage

Sujets d'importance	Principaux indicateurs de rendement	Objectif	État
Expérience client	<ul style="list-style-type: none"> Le score net de recommandation de l'indice de l'expérience client de la Banque CIBC a augmenté à 60,9 	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration continue 	✓
Services bancaires inclusifs	<ul style="list-style-type: none"> Nos initiatives de formation financière ont rejoint plus de 85 000 clients 	<ul style="list-style-type: none"> Amener 200 000 clients à participer à des séminaires et à des activités de formation financière sur trois ans (2019-2021) 	✓ 42 % de l'objectif atteint à ce jour
Changement climatique	<ul style="list-style-type: none"> Réduction de 6 %¹ de l'intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES) 	<ul style="list-style-type: none"> Réduction de 20 % des émissions de GES provenant de nos activités au Canada et aux États-Unis sur huit ans (2019-2026) 	✓ 6 % réalisé à ce jour
	<ul style="list-style-type: none"> Détournement de 100 % des déchets électroniques des sites d'enfouissement 	<ul style="list-style-type: none"> 100 % des déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement 	✓
	<ul style="list-style-type: none"> Réduction de 13 % de la consommation interne de papier par employé 	<ul style="list-style-type: none"> Réduction de 30 % de la consommation interne de papier par employé sur cinq ans (2019-2023) 	✓ 13 % réalisé à ce jour
Finance durable	<ul style="list-style-type: none"> 26,4 G\$ en financement environnemental et durable² (2018-2019) 	<ul style="list-style-type: none"> 150 G\$ à l'appui de la finance environnementale et durable sur 10 ans (2018-2027) 	✓ 18 % ² de l'objectif atteint à ce jour
Mobilisation des employés	<ul style="list-style-type: none"> Le score de mobilisation des employés de la Banque CIBC de 89 %[†] représentait 109,9 % de la norme mondiale de Willis Towers Watson pour le secteur des services financiers 	<ul style="list-style-type: none"> Score de mobilisation des employés de la Banque CIBC supérieur à 109 % de la norme mondiale de Willis Towers Watson pour le secteur des services financiers 	✓
	<ul style="list-style-type: none"> Taux de rotation volontaire de 10,9 % (Canada) 	<ul style="list-style-type: none"> Taux de rotation volontaire inférieur à 12,5 % en 2020 (Canada) 	✓
	<ul style="list-style-type: none"> Le rendement de 100 % des employés a été évalué 	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation du rendement de 100 % des employés 	✓
Inclusion et diversité	<ul style="list-style-type: none"> 32 %[†] de femmes occupent des postes de direction approuvés par le conseil d'administration 	<ul style="list-style-type: none"> Au minimum, de 35 % à 40 % de femmes occupant des postes de direction approuvés par le conseil d'administration d'ici 2022 	✓
	<ul style="list-style-type: none"> 18 %[†] de membres d'une minorité visible occupent des postes de direction approuvés par le conseil d'administration (Canada) 	<ul style="list-style-type: none"> Au moins 22 % de membres d'une minorité visible occupant des postes de direction approuvés par le conseil d'administration d'ici 2022 (Canada) 	✓
	<ul style="list-style-type: none"> 8 % des candidats externes embauchés sont des personnes handicapées (Canada) 	<ul style="list-style-type: none"> De 8 % à 9 % de personnes handicapées parmi les candidats externes embauchés en 2020 (Canada) 	✓
	<ul style="list-style-type: none"> 2 % des candidats externes embauchés sont des Autochtones (Canada) 	<ul style="list-style-type: none"> 2 % d'Autochtones parmi les candidats externes embauchés en 2020 (Canada) 	✓
Relations communautaires	<ul style="list-style-type: none"> Investissements de 79 M\$ dans des organismes communautaires du Canada et des États-Unis, soit 58 M\$ de contributions d'entreprise et 21 M\$ provenant de dons et de collectes de fonds des employés 	<ul style="list-style-type: none"> Dons de l'entreprise et des employés totalisant 350 millions de dollars sur cinq ans (2019-2023) 	✓ 22 % de l'objectif atteint à ce jour
Gouvernance d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Représentation des femmes de 47 % au Conseil d'administration de la Banque CIBC 	<ul style="list-style-type: none"> Au moins 30 % de femmes et au moins 30 % d'hommes au Conseil d'administration de la Banque CIBC 	✓
	<ul style="list-style-type: none"> 93 % des administrateurs sont indépendants 	<ul style="list-style-type: none"> Une forte majorité des administrateurs sont indépendants 	✓
Éthique des affaires	<ul style="list-style-type: none"> Tous les employés ont suivi la formation en éthique de la Banque CIBC sur notre Code de conduite 	<ul style="list-style-type: none"> Taux d'employés ayant suivi la formation en éthique de la Banque CIBC sur notre Code de conduite de 100 % 	✓
Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information	<ul style="list-style-type: none"> Aucune décision en matière de protection des renseignements personnels visant la Banque CIBC n'a été rendue par les organismes de réglementation 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune décision en matière de protection des renseignements personnels visant la Banque CIBC n'a été rendue par les organismes de réglementation 	✓

¹ S'applique à toutes les installations immobilières en location et en propriété au Canada et aux États-Unis, représentant environ 99 % de notre empreinte mondiale.

² Résultats combinés de 2018 et de 2019.

[†] Assurance limitée. Nos lettres d'assurance peuvent être consultées dans notre bibliothèque liée aux facteurs ESG, sur notre [site Web](#).

En bref

1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Nos activités et la durabilité
- 1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées
- 1.6 Objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



1.4 Nos activités et la durabilité

De la réduction de ses répercussions environnementales à son appui à des programmes qui favorisent une société saine et inclusive, la Banque CIBC s'engage à créer une valeur durable pour ses parties intéressées.

Services bancaires durables pour un monde moderne

Nous bâtissons une banque axée sur les relations pour un monde moderne. Inspirés par notre raison d'être – vous aider à réaliser votre ambition –, nous intégrons la durabilité dans toutes nos activités, en nous concentrant sur les questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) d'importance pour nos parties intéressées.

Nous savons que le succès et la viabilité à long terme de notre entreprise reposent sur la confiance que nous témoignent nos clients et nos autres parties intéressées. Nous savons aussi que toutes les organisations doivent s'adapter et en faire plus pour contribuer à façonner un avenir réellement durable, et la Banque CIBC entend bien fournir sa part d'efforts.

Aspects prioritaires pour la durabilité

Nos efforts de durabilité s'articulent autour de cinq piliers :

1. Priorité au client : Notre raison d'être – vous aider à réaliser votre ambition –, c'est bien plus que des mots. C'est un engagement à être sincèrement attentionné et à toujours faire preuve de professionnalisme envers nos clients, afin qu'il soit radicalement simple pour eux de faire affaire avec nous. En faisant nôtres leurs objectifs, en les remerciant de leur confiance et en faisant preuve d'excellence au quotidien, nous nous donnons les moyens d'améliorer la vie de nos clients.

2. Services bancaires responsables : Nous travaillons sur plusieurs fronts pour relever les défis environnementaux, sociaux et économiques croissants auxquels sont confrontés nos clients et notre banque. Par nos décisions de prêts et de placement et nos mesures de lutte contre le changement climatique, nous assumons la responsabilité qui nous incombe, en tant que banque nord-américaine de premier rang, de favoriser une croissance durable et d'appuyer la transition vers une économie sobre en carbone.

3. Culture d'entreprise : Nous formons une équipe mondiale de 45 000 membres axée sur la collaboration et motivée par une raison d'être commune. Nous nous engageons à donner à nos employés les moyens d'exceller au quotidien, à leur témoigner notre reconnaissance pour leur contribution et à faire de leurs objectifs une priorité. Dans un milieu de travail inclusif, nous voulons aider nos employés à devenir la meilleure version d'eux-mêmes chaque jour en soutenant toutes les facettes de leur bien-être. Ces traits qui font de nous des êtres uniques nous amènent aussi à nous réunir en une équipe où la pluralité des idées, des milieux et des expériences de chacun est appréciée et mise à contribution pour améliorer la vie de nos clients.

4. Croissance des collectivités : Le dynamisme des collectivités est primordial pour nos clients, pour nos employés et pour la durabilité et la prospérité de notre entreprise et de la société dans son ensemble. En tant que grande banque, nous avons la chance d'exercer nos activités dans de nombreuses collectivités d'Amérique du Nord. Nous estimons que ces collectivités devraient de même en tirer avantage. Non seulement grâce à des retombées économiques, comme la création d'emplois, mais aussi grâce au rôle actif que jouent la Banque CIBC et les membres de son équipe en répondant à d'importants besoins sociétaux.

5. Gouvernance : Une bonne gouvernance est le fondement de la durabilité de nos activités. Elle sous-tend également la raison d'être de la Banque CIBC. Depuis les normes d'éthique élevées attendues des membres de l'équipe jusqu'à nos contrôles rigoureux en matière de gouvernance d'entreprise et de protection des intérêts des clients, nos solides pratiques de gouvernance sont bien ancrées à l'échelle de notre organisation.

Piliers de la durabilité à la Banque CIBC



En bref

1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Nos activités et la durabilité
- 1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées
- 1.6 Objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

1.4 Nos activités et la durabilité (suite)

Gouvernance de la durabilité

Deux comités du conseil d'administration assument des responsabilités de surveillance liées à la durabilité :

> Le Comité de gouvernance supervise l'évaluation annuelle du rendement et de l'efficacité du conseil d'administration, le cadre de gouvernance de la Banque CIBC, les politiques relatives à la démarche de la Banque CIBC en vue de mener ses activités de manière éthique et socialement responsable, le Code de conduite CIBC, les processus de traitement des plaintes des clients, les questions de protection des renseignements personnels et le cadre d'engagement des parties intéressées du conseil d'administration.

> Le Comité de gestion du risque examine et approuve les cadres de travail et les politiques de la Banque CIBC portant sur la détermination et le contrôle des risques. Cet examen englobe le Cadre de gestion du risque de réputation et le Cadre de gestion mondiale du risque lié au comportement.

Au sein de la direction, c'est à notre comité de direction qu'incombe la progression du programme de durabilité et des priorités à ce chapitre de la Banque CIBC. Le Comité de la rémunération et des ressources du personnel de direction établit des mesures et des objectifs pour le chef de la direction et les membres du comité de direction. Ces objectifs comprennent des mesures relatives à l'inclusion et à la diversité, ainsi qu'à la performance environnementale pour certains employés.

Ces mesures sont ensuite intégrées dans les objectifs et mesures des autres cadres supérieurs et des membres de l'équipe à l'échelle de la banque.

La rémunération de la haute direction est liée au rendement à l'échelle de l'entreprise. Chaque année, dans les prises de décisions relatives à la rémunération variable au rendement, le Comité de la rémunération et des ressources du personnel de direction examine le rendement et les risques opérationnels en tenant compte du rendement de la Banque CIBC et de ses secteurs d'activité 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. De plus, 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.

Notre équipe d'établissement de rapports sur la durabilité collabore avec des parties intéressées internes et externes afin de solliciter des commentaires qui influencent les renseignements que nous communiquons.

Moyens utilisés pour intégrer la durabilité à nos activités

Politiques et normes

- > Code de conduite
- > Politiques sur le respect au travail
- > Politique de lutte contre la corruption et les pots-de-vin
- > Politique de gestion de la fraude
- > Politique d'équité en matière d'emploi
- > Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle
- > Politique environnementale de la Banque CIBC
- > Politique sur les risques juridiques et de réputation
- > Politique sur l'investissement responsable
- > Politiques sur les contributions politiques
- > Code de conduite des fournisseurs
- > La Banque CIBC et les droits de la personne : énoncé sur l'esclavage moderne et la traite de personnes
- > Politique de dénonciation

Gouvernance

- > Conseil d'administration
- > Comité de direction
- > Comité de gestion de l'environnement
- > Système de gestion environnementale
- > Cadre de gestion du risque d'entreprise

Engagements et adhésions

- > Principes de l'Équateur
- > Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies
- > CDP (anciennement le Carbone Disclosure Project)
- > Task Force on Climate-related Financial Disclosures
- > Principes sur les obligations vertes
- > Initiative Finance du Programme des Nations Unies pour l'environnement
- > Conseil du bâtiment durable du Canada
- > The Valuable 500 (initiative mondiale pour les personnes handicapées)
- > Accord Catalyst 2022
- > Entreprise généreuse d'Imagine Canada
- > Charte Women in Finance du Trésor de Sa Majesté
- > Coalition canadienne pour une bonne gouvernance (CCGG)

Communications de renseignements

- > Rapport annuel
- > Rapport sur la durabilité
- > Tableaux de données ESG
- > Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
- > Site Web CIBC
- > Questionnaire annuel du CDP
- > Rapport à la Task Force on Climate-related Financial Disclosures



En bref

1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Nos activités et la durabilité
- 1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées
- 1.6 Objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées

Dans un monde en constante évolution, nous nous efforçons de comprendre les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) qui revêtent le plus d'importance pour notre entreprise et nos parties intéressées, et d'y répondre. Cette façon de faire nous aide à déceler les nouvelles tendances et les préoccupations émergentes à gérer au moyen de nos initiatives de durabilité et par la communication de renseignements.

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 durant l'année pour interagir avec nos différentes parties intéressées et nouer de solides relations. Nous recueillons des commentaires pour évaluer notre capacité à répondre aux besoins et aux attentes en évolution des parties intéressées. Ces précieux commentaires façonnent notre approche relative à la durabilité et guident le contenu que nous intégrons au présent rapport.

Parties intéressées	Processus d'engagement	Principaux domaines d'intérêt en 2019
<u>Clients</u>	<ul style="list-style-type: none"> > Sondages auprès des clients > Médias sociaux > Groupes de discussion > Rencontres, appels téléphoniques, clavardage en direct, messages textes et correspondance par courriel > Processus de gestion des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> > Remboursements de frais > Amélioration des produits et du parcours du client (p. ex., avis proactifs) > Prêts et prêts hypothécaires > Placements et gestion des avoirs > Services administratifs et erreurs de traitement > Fraude et opérations non autorisées > Plaintes liées à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)
<u>Membres de l'équipe</u>	<ul style="list-style-type: none"> > Sondage annuel auprès des employés, sondages Prendre le pouls et sondages d'accueil et de départ > Intranet et plateforme sociale interne pour favoriser la formation de communauté de pratiques et d'intérêts > Séances de discussion ouverte avec la direction et visites de la haute direction > Discussions informelles avec les cadres, activités et dîners de réseautage > Discussions 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 les 10 réseaux d'affinité > Initiatives de dons et de bénévolat > Programmes de reconnaissance et Journée annuelle de reconnaissance envers les employés 	<ul style="list-style-type: none"> > Raison d'être CIBC et culture axée sur le client > Expérience employé > Réalisation des ambitions personnelles et professionnelles > Renforcement de l'autonomie des employés > Inclusion et diversité en milieu de travail > Perfectionnement professionnel > Croissance des collectivités et engagement communautaire
<u>Actionnaires et investisseurs</u>	<ul style="list-style-type: none"> > Assemblée annuelle > Propositions des actionnaires > Rencontres avec les investisseurs > Téléconférences trimestrielles > Site Web Relations avec les investisseurs > Courriels, appels téléphoniques et études sur les perceptions > Rencontre annuelle des investisseurs avec le président du conseil d'administration 	<ul style="list-style-type: none"> > Résultats financiers > Priorités stratégiques > Changement climatique > Communications de renseignements sur les facteurs ESG > Rémunération des cadres supérieurs > Composition du conseil d'administration, diversité au conseil, planification de la relève > Gestion des compétences > Équité salariale > Accès aux procurations

En bref

1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Nos activités et la durabilité
- 1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées
- 1.6 Objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées (suite)

Engagement des parties intéressées (suite)

Parties intéressées	Processus d'engagement	Principaux domaines d'intérêt en 2019
<u>Gouvernements et organismes de réglementation</u>	<ul style="list-style-type: none"> > Présentations réglementaires > Participation à des consultations auprès du secteur et à des groupes consultatifs > Rencontres, appels téléphoniques et correspondance par courriel 	<ul style="list-style-type: none"> > Stabilité et croissance du secteur bancaire canadien > Compétitivité de l'économie canadienne > Avenir énergétique du Canada > Modernisation des paiements et système bancaire ouvert > Cybersécurité et lutte contre le blanchiment d'argent > Culture du risque
<u>Partenaires communautaires et organisations non gouvernementales (ONG)</u>	<ul style="list-style-type: none"> > Investissements dans des organismes de bienfaisance et sans but lucratif > Demandes de subvention et rapports d'étape des partenaires communautaires > Participation dans les médias sociaux et commentaires des participants > Page Web Communauté et commandites > Conférences et activités communautaires > Rencontres, appels téléphoniques et correspondance par courriel 	<ul style="list-style-type: none"> > Recherche sur le cancer et son traitement > Personnes handicapées > Formation financière > Communautés autochtones > Soutien et éducation pour les enfants et les jeunes > Changement climatique > Risques sociaux associés au crédit > Femmes en science, technologie, ingénierie et mathématiques > Équilibre des genres dans les postes de direction
<u>Fournisseurs</u>	<ul style="list-style-type: none"> > Processus de demande de propositions > Processus d'évaluation du risque lié aux fournisseurs > Cadre de gouvernance et gestion relationnelle des fournisseurs > Site Web à l'intention des fournisseurs > Échanges dans le contexte des relations continues 	<ul style="list-style-type: none"> > Améliorations technologiques tout au long du cycle de vie des tiers > Nouvelle politique et nouveau cadre de gestion des risques liés aux tiers > Amélioration des processus d'évaluation du risque lié aux tiers > Contrôle préalable financier > Suivi amélioré des économies et des remises > Exigences sociales et environnementales à respecter dans les activités d'approvisionnement



En bref

1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Nos activités et la durabilité
- 1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées
- 1.6 Objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées (suite)

Hiérarchisation des enjeux ESG

Nous effectuons périodiquement une analyse de l'importance relative afin de déterminer les enjeux ESG et d'accorder la priorité à ceux qui revêtent le plus d'importance, que nous appelons nos questions importantes. Ce processus s'appuie sur les normes de la Global Reporting Initiative (GRI) :

- > Engagement des principales parties intéressées, tant internes qu'externes, et dialogue continu avec elles afin de saisir leurs points de vue (voir ci-dessus).
- > Analyse du contexte externe – y compris les actualités du secteur, les reportages dans les médias, les normes et initiatives mondiales, les changements réglementaires et les recherches générales sur les grandes tendances et les défis liés aux facteurs ESG.

- > Examen des occasions de soutenir des initiatives de durabilité multipartites, comme les Objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD de l'ONU).
- > Établissement d'une liste de questions importantes potentielles, qui seront ensuite analysées, puis hiérarchisées en fonction de leur pertinence stratégique pour la Banque CIBC et nos parties intéressées.

- > Examen et validation des résultats de l'évaluation de l'importance relative par la direction.
- > Utilisation des résultats du processus pour orienter les stratégies, les activités et les communications de la banque.

À la lumière de notre dernière évaluation de l'importance relative, réalisée en 2019, nous avons ajouté trois nouvelles questions importantes, ce qui en porte le nombre total à 10. Ces 10 questions sont énumérées dans le tableau ci-dessous. Dans le présent rapport, nous analysons notre efficacité dans la gestion de ces questions et notre rendement par rapport à celles-ci en 2019.

Questions importantes en 2019	Description et justification de l'importance
Expérience client	Au cœur de notre raison d'être commune, la prestation d'une expérience exceptionnelle à chaque client est essentielle pour bâtir des relations approfondies et durables. Les clients peuvent s'attendre au meilleur service qui soit et à des conseils personnalisés chaque fois qu'ils font affaire avec nous, quel que soit le canal choisi.
Services bancaires inclusifs ¹	Compte tenu de la mondialisation de l'économie et de la diversification croissante de la population, il est crucial pour notre réussite de servir des clients d'une grande variété de communautés. L'inclusion économique et sociale fait partie des grandes priorités de nombreuses communautés et organisations dans le monde, par exemple, le Partenariat mondial pour l'inclusion financière. Selon la Banque mondiale, l'inclusion financière est un catalyseur pour sept des 17 ODD de l'ONU.
Changement climatique ¹	Un grand nombre d'études – dont un rapport des Nations Unies produit par le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat – soulignent la nécessité d'une action mondiale urgente pour éviter les pires effets du changement climatique dans les années à venir. Du réchauffement des eaux à l'élévation du niveau de la mer en passant par l'instabilité accrue des conditions météorologiques, les effets de l'évolution rapide du climat entraîneront de profondes répercussions pour les gens, les collectivités, l'économie et, il va sans dire, pour notre entreprise.
Finance durable	Il est primordial de gérer proactivement les répercussions environnementales et sociales de nos activités de prêt pour assurer la croissance durable de notre entreprise et de nos collectivités. La finance durable est un domaine émergent. Sa capacité d'aider les entreprises et les ménages à lutter contre le changement climatique est largement reconnue. La Banque CIBC appuie les recommandations du Groupe d'experts sur la finance durable du gouvernement canadien, qui a pour mandat de stimuler une activité accrue dans ce domaine sur les marchés.
Mobilisation des employés	Un effectif motivé est primordial pour notre réussite. La pleine mobilisation amène les membres de l'équipe à se passionner pour leur travail, à se donner pour nos clients et à contribuer à l'avenir de notre banque.

En bref

1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Nos activités et la durabilité
- 1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées
- 1.6 Objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées (suite)

Questions importantes en 2019	Description et justification de l'importance
Inclusion et diversité	Nous nous soucions sincèrement des besoins individuels des membres de notre équipe et apprécions tout ce qui les rend uniques. Favoriser une culture d'équité, de respect et d'autonomie fait partie intégrante d'un milieu de travail fécond et durable, et constitue le fondement d'une excellente expérience client. Une équipe inclusive, qui permet à tous les employés de donner le meilleur d'eux-mêmes, est cruciale pour acquérir de nouvelles affaires dans un marché concurrentiel.
Relations communautaires	La vitalité et l'inclusivité de nos collectivités sont primordiales pour nos clients, pour nos employés et pour la durabilité de notre entreprise. En tant que grande banque, nous avons la chance d'exercer nos activités dans de nombreuses collectivités d'Amérique du Nord. Nous estimons que ces collectivités devraient de même en tirer avantage. Non seulement grâce à des retombées économiques, comme la création d'emplois, mais aussi grâce au rôle actif que jouent la Banque CIBC et les membres de son équipe en répondant à d'importants besoins sociétaux.
Gouvernance d'entreprise	Une solide gouvernance d'entreprise fait partie intégrante de notre culture d'entreprise et contribue à la surveillance efficace et transparente de la gestion de la Banque CIBC par notre conseil d'administration.
Éthique des affaires	En tant que banque fondée sur une raison d'être, notre façon de faire des affaires est aussi importante que les produits et services que nous offrons. Respecter une éthique rigoureuse des affaires est crucial pour notre réputation, nos relations avec les parties intéressées et notre croissance à long terme.
Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information¹	Nos clients s'attendent à ce que nous traitions leurs renseignements personnels avec le plus grand soin. Dans un monde interconnecté qui repose de plus en plus sur les produits et services numériques, les menaces à la cybersécurité représentent l'un des plus grands risques qui pèsent sur les institutions financières à l'heure actuelle. Les organisations doivent être plus vigilantes que jamais pour assurer le respect de normes élevées de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels.

¹ Nouvelles questions importantes de la Banque CIBC en 2019. Les rapports précédents donnaient certains renseignements sur ces enjeux, qui sont devenus des questions importantes du fait de leur pertinence croissante pour notre entreprise et nos parties intéressées. Le lecteur trouvera donc dans ce rapport de plus nombreuses précisions sur l'approche et le rendement de la Banque CIBC à l'égard de ces questions.



En bref

1.0 Aperçu

- 1.1 [Message du chef de la direction](#)
- 1.2 [Notre engagement](#)
- 1.3 [Notre grille de pointage](#)
- 1.4 [Nos activités et la durabilité](#)
- 1.5 [Questions importantes et engagement des parties intéressées](#)
- 1.6 Objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



1.6 Objectifs de développement durable des Nations Unies

À la Banque CIBC, nous savons que bâtir un avenir plus durable pour tous exige un effort coordonné. C'est pourquoi nous nous engageons à appuyer les objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD de l'ONU). Les ODD constituent un plan pour la paix et la prospérité des populations et de la planète, notamment en établissant des aspirations mondiales pour lutter contre le changement climatique, les inégalités et les injustices, et éradiquer la pauvreté.



Compte tenu de notre fort engagement à l'égard de la durabilité et du travail en cours relativement à nos questions les plus importantes, nous soutenons déjà par nos actions plusieurs des ODD de l'ONU.

Nous avons mis en correspondance ci-dessous les ODD (et leurs cibles) avec nos thèmes de responsabilité de l'entreprise et nos questions importantes qui s'y rattachent.

ODD	Cibles de l'ODD	Parties du présent rapport
 Bonne santé et bien-être	3.4. Réduire d'un tiers, par la prévention et le traitement, le taux de mortalité prématurée due à des maladies non transmissibles et promouvoir la santé mentale et le bien-être	4.1 Mobilisation des employés 5.1 Relations communautaires
 Éducation de qualité	4.6. Veiller à ce que tous les jeunes et une proportion considérable d'adultes, hommes et femmes, sachent lire, écrire et compter	2.2 Services bancaires inclusifs 5.2 Éducation financière communautaire
 Égalité entre les sexes	5.5. Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique	2.2 Services bancaires inclusifs 2.4 Services aux PME 4.2 Inclusion et diversité 5.2 Éducation financière communautaire 5.3 Approvisionnement durable 6.1 Gouvernance d'entreprise
 Énergie propre et d'un coût abordable	7.2. Accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial	3.1 Changement climatique 3.2 Finance durable 3.3 Investissement responsable

En bref

1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Nos activités et la durabilité
- 1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées
- 1.6 Objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



1.6 Objectifs de développement durable des Nations Unies (suite)

ODD	Cibles de l'ODD	Parties du présent rapport
 Travail décent et croissance économique	8.3. Promouvoir des politiques axées sur le développement qui favorisent des activités productives, la création d'emplois décents, l'entrepreneuriat, la créativité et l'innovation, et qui stimulent la croissance des microentreprises et des petites et moyennes entreprises et facilitent leur intégration dans le secteur formel, y compris par l'accès aux services financiers	2.1 Expérience client 2.3 Marchés autochtones au Canada 2.4 Services aux PME 5.3 Approvisionnement durable
	8.5. Parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale	4.1 Mobilisation des employés 4.2 Inclusion et diversité 6.2 Éthique des affaires
	8.7. Prendre des mesures immédiates et efficaces pour supprimer le travail forcé, mettre fin à l'esclavage moderne et à la traite d'êtres humains, interdire et éliminer les pires formes de travail des enfants, y compris le recrutement et l'utilisation d'enfants soldats et, d'ici 2025, mettre fin au travail des enfants sous toutes ses formes	6.2 Éthique des affaires
	8.10. Renforcer la capacité des institutions financières nationales de favoriser et de généraliser l'accès de tous aux services bancaires et financiers et aux services d'assurance	2.2 Services bancaires inclusifs 6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information
 Industrie, innovation et infrastructure	9.4. Moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement	3.2 Finance durable
 Inégalités réduites	10.2. Autonomiser toutes les personnes et favoriser leur intégration sociale, économique et politique, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leur handicap, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre	2.2 Services bancaires inclusifs 2.3 Marchés autochtones au Canada 2.4 Services aux PME 4.1 Mobilisation des employés 4.2 Inclusion et diversité 5.1 Relations communautaires 5.3 Approvisionnement durable

En bref

1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Nos activités et la durabilité
- 1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées
- 1.6 Objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

1.6 Objectifs de développement durable des Nations Unies (suite)

ODD	Cibles de l'ODD	Parties du présent rapport
 Villes et communautés durables	11.6. Réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant, en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion, notamment municipale, des déchets	3.1 Changement climatique 3.2 Finance durable 3.3 Investissement responsable
 Consommation et production responsables	12.5. Réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation	3.1 Changement climatique 5.3 Approvisionnement durable
 Lutte contre les changements climatiques	13.1. Renforcer, dans tous les pays, la résilience et les capacités d'adaptation face aux aléas climatiques et aux catastrophes naturelles liées au climat	3.1 Changement climatique 3.2 Finance durable 3.3 Investissement responsable
	13.3. Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et la réduction de leur impact et les systèmes d'alerte rapide	3.1 Changement climatique 3.2 Finance durable 3.3 Investissement responsable
 Paix, justice et institutions efficaces	16.4. Réduire nettement les flux financiers illicites et le trafic d'armes, renforcer les activités de récupération et de restitution des biens volés et lutter contre toutes les formes de criminalité organisée	6.2 Éthique des affaires 6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information



En bref**1.0 Aperçu****2.0 Priorité au client**

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables**4.0 Culture****5.0 Croissance des collectivités****6.0 Gouvernance****7.0 Annexe**

Priorité au client

Notre raison d'être – vous aider à réaliser votre ambition –, c'est bien plus que des mots. C'est un engagement à être sincèrement attentionné et à toujours faire preuve de professionnalisme envers nos clients, afin qu'il soit radicalement simple pour eux de faire affaire avec nous. En faisant nôtres les objectifs de nos clients, en les remerciant de leur confiance et en faisant preuve d'excellence au quotidien, nous nous donnons les moyens d'améliorer la vie de ceux-ci.

Dans cette partie**Sujets d'importance**

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs

Autres sujets

- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

2.1 Expérience client

Notre culture focalisée sur le client, ancrée à l'échelle de notre banque, a pour but d'aider nos clients à réaliser leurs ambitions au quotidien.

Notre approche

Les relations importent plus que jamais

Nous établissons des relations approfondies avec nos clients en étant à l'écoute de leurs besoins, en leur offrant constamment ce qu'il y a de mieux en ce qui a trait aux conseils, aux solutions et aux technologies, et en veillant à ce qu'il soit facile pour eux d'effectuer leurs opérations bancaires avec nous, quels que soient le moment et le canal choisis. Tous les membres de l'équipe portent la responsabilité de notre culture axée sur le client, toutefois, notre Équipe Expérience client joue un rôle déterminant à cet égard.

Puisque près de 90 % des opérations courantes de nos clients se font hors de nos centres bancaires, nous investissons dans des solutions numériques primées qui sont radicalement simples et dépassent les attentes de nos clients. Par ses nombreuses innovations numériques, la Banque CIBC se démarque constamment en tant que chef de file des fonctionnalités de services bancaires en ligne et mobiles.

Pourtant, les relations comptent plus que jamais. Dans les dernières années, nous avons transformé physiquement plus de 200 de nos centres bancaires afin de favoriser de plus nombreuses conversations axées sur les conseils avec nos clients. Nous investissons aussi dans notre équipe CIBC, surtout dans le domaine de l'expertise-conseil. Nous avons entre autres agrandi nos équipes-conseils de Services bancaires mobiles en vue d'aider un plus grand nombre de nos clients à réaliser leurs ambitions à long terme.

Nous appuyons de plus en plus la croissance des entreprises établies et en démarrage, des professionnels et des entrepreneurs en leur offrant les services consultatifs spécialisés de nos équipes Services bancaires aux PME, Groupe Entreprises et Services financiers Innovation. En plus d'avoir ajouté à notre équipe plus de 200 spécialistes en services bancaires aux entreprises afin d'offrir des conseils spécialisés dans les principaux marchés, nous offrons à nos clients l'accès à un écosystème complet de services financiers adaptés à chaque étape du cycle de vie de l'entreprise, plus de souplesse dans les services bancaires, et des outils numériques de premier plan qui aident les propriétaires d'entreprise et les professionnels à se concentrer sur la réalisation de leurs ambitions.

Contribution aux
ODD de l'ONU



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

2.1 Expérience client (suite)

Protection des consommateurs, équité et convenance des produits

Notre équipe se consacre à faire ce qu'il faut pour nos clients, aidée en ce sens par une formation poussée, des outils efficaces et nos valeurs de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation. Nous avons par ailleurs adopté des codes de conduite volontaires du secteur et pris des engagements publics en vue de protéger nos clients et de fixer les normes auxquelles ils peuvent s'attendre lorsqu'ils font affaire avec nous.

À la Banque CIBC, nous nous engageons à adopter des pratiques de vente responsables. Nos représentants, Service à la clientèle (RSC) ont pour mandat d'aider les clients personnels et PME dans leurs opérations bancaires courantes, notamment en leur proposant des solutions bancaires de base en fonction de leur historique des opérations et de leurs besoins. Si un RSC constate qu'un service pourrait être avantageux pour notre client, il le dirige vers un conseiller compétent si besoin est. Nous nous efforçons de communiquer l'information de manière équitable, transparente et objective, pour que nos clients puissent prendre des décisions financières éclairées. Nous tâchons d'expliquer clairement nos modalités et les frais liés à nos produits et services.

Nos contrôles des risques d'affaires et nos fonctions de surveillance assurent la mise en place de procédures et de processus visant à surveiller les pratiques de vente de nos équipes de première ligne. Lorsque nous suspectons un écart qui contrevient à notre Code de conduite CIBC (le Code), nous procédons à un examen approfondi.

Tout membre de l'équipe qui contrevient à notre Code s'expose à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Nous nous efforçons de mettre tout en œuvre pour résoudre les contestations et les préoccupations des clients avec respect et célérité, dans le but de réduire au minimum le nombre global de plaintes. Notre processus de règlement des plaintes vise à assurer une surveillance, une gestion et un signalement efficaces des plaintes des clients.

Le Bureau de l'ombudsman de la Banque CIBC, qui a pour mission de résoudre les conflits de manière équitable en menant une enquête approfondie, indépendante et objective, est une partie intégrante de ce processus. Ses recommandations ne sont pas exécutoires, et nos clients sont libres d'explorer d'autres recours si le problème n'est pas réglé à leur satisfaction. Les dossiers soumis au Bureau de l'ombudsman de la Banque CIBC peuvent en outre nous aider à cerner des points à améliorer en ce qui concerne les produits et services offerts aux clients. Le service de l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) demeure l'organisme externe de traitement des plaintes dont relève la Banque CIBC, que la plainte vise les services bancaires ou les placements. Le Bureau de l'ombudsman de la Banque CIBC collabore étroitement avec l'OSBI pour régler les plaintes soumises à ce dernier. Nos clients sont libres de se tourner vers d'autres voies de recours s'ils ne parviennent pas à un règlement par l'intermédiaire du Bureau de l'ombudsman de la Banque CIBC ou de l'OSBI.

Évaluation de notre approche

Nous évaluons notre rendement collectif sur le plan du service à la clientèle de diverses façons, y compris au moyen de sondages réguliers et du score net de recommandation de l'indice de l'expérience client de la Banque CIBC (SNR EC). De plus, notre système de rétroaction sur l'expérience client nous permet de recueillir des observations de clients et de les transmettre afin d'évaluer l'efficacité des interactions entre clients et employés et de renforcer les pratiques exemplaires. De la haute direction au personnel de première ligne, l'expérience client est une mesure clé prise en compte dans l'évaluation du rendement, ainsi que dans l'établissement des primes d'encouragement.



Pour en savoir plus

[Règlement des plaintes](#)

[Codes de conduite volontaires et engagements publics](#)



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

2.1 Expérience client (suite)

Résultats de 2019

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Objectif

- > Amélioration continue sur 12 mois de notre score net de recommandation de l'indice de l'expérience client

Progrès en 2019

- > Notre score est passé à 60,9

Score net de recommandation de l'indice de l'expérience client CIBC

	2017	2018	2019
Score net de recommandation de l'indice de l'expérience client CIBC	S. O.	52,8 ¹	60,9 ²

¹ En 2018, nous avons mis au point une nouvelle mesure de l'expérience client, rebaptisée en 2019 le score net de recommandation de l'indice de l'expérience client.

² En 2019, nous avons amélioré cet indice. Les résultats sur douze mois ne sont donc pas directement comparables, en raison des changements apportés à la méthodologie du programme.



Classée au premier rang au Canada pour la satisfaction de la clientèle à l'égard des applications mobiles de paiement par carte de crédit selon J.D. Power

Survivor

Classée au premier rang pour la meilleure expérience client globale des services bancaires mobiles dans le segment des services bancaires numériques canadiens, selon le rapport 2019 Survivor Canadian Mobile Banking scorCard™

FORRESTER

Meilleure note globale dans le rapport The Forrester Banking Wave™: Canadian Mobile Apps, Q2 2019

«Lorsqu'un client nous fait part d'un problème, non seulement nous nous efforçons de le résoudre pour ce client, mais nous cherchons en plus des façons d'améliorer l'expérience pour que ce même désagrément ne se reproduise plus.»

– Lorena Coelho,
directrice générale, communauté, Services bancaires personnels et PME

Évaluation de l'expérience client

> Notre score net de recommandation interne de l'indice de l'expérience client de la Banque CIBC (SNR EC) était de 60,9 en 2019. Le SNR EC tient compte des scores nets de recommandation de nos secteurs d'activité au Canada et aux États-Unis comme mesure de l'expérience client, ce qui donne une idée des progrès sur douze mois. En accord avec notre parcours en tant que banque fondée sur une raison d'être, nous avons modifié la composition du SNR EC en 2019 afin d'améliorer la transparence et l'exactitude de notre programme d'évaluation de l'expérience client. Nous utilisons les résultats pour améliorer nos produits, services et processus en fonction des commentaires des clients.

> En 2019, le Bureau de l'ombudsman de la Banque CIBC a réglé 44 % des plaintes à la satisfaction de nos clients. En moyenne, les enquêtes se sont conclues en moins de six semaines.

Bureau de l'ombudsman de la Banque CIBC	2017	2018	2019
Enquêtes			
> Services bancaires	240	305	356
> Placements	18	28	21
Règlements à la satisfaction du client	51 %	52 %	44 %
Durée moyenne des enquêtes (en jours civils) ¹			
> Services bancaires	33	38	41
> Placements	64	57	35

¹ Les données de 2017 et de 2018 ont été retraitées selon la norme sectorielle voulant que ce renseignement soit présenté en jours civils plutôt qu'en jours ouvrables.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



2.1 Expérience client (suite)

Transformation de nos centres bancaires

- > Nous avons poursuivi le réaménagement de nombreux centres bancaires urbains dans le contexte d'une stratégie pluriannuelle de transformation du réseau visant à favoriser davantage les conversations axées sur les conseils, assistées d'outils bancaires numériques novateurs, avec nos clients.
- > Notre nouveau modèle opérationnel des communautés, instauré en 2019, a permis aux clients et aux collectivités où nous exerçons nos activités de profiter de notre expertise dans toute son ampleur.
- > Nous avons continué de renforcer les capacités de nos Centres de contact, service à la clientèle grâce à des améliorations comme le clavardage mobile avec authentification en direct avec un agent et de nouvelles options de libre-service pour les clients.

En privilégiant de meilleures conversations avec nos clients, axées sur la réalisation de leurs ambitions, nous approfondissons nos relations avec les clients actuels, améliorons nos résultats liés à l'expérience client et attirons de nouveaux clients en plus grand nombre.

Services numériques de pointe

- > En 2019, nous avons lancé des fonctions novatrices de cartes de débit et de crédit qui procurent aux clients des renseignements améliorés sur leurs opérations. La Banque CIBC est la première grande banque canadienne à permettre aux clients de prendre connaissance de leurs achats et de repérer les opérations inhabituelles simplement en touchant ou en sélectionnant une opération par carte de crédit pour en consulter les renseignements supplémentaires, dont le nom, la catégorie, les coordonnées et l'emplacement du marchand. Nous avons également lancé une fonction permettant aux clients de bloquer leur carte s'ils l'égarent, puis de la réactiver s'ils la retrouvent.
- > Notre nouvel outil numérique d'ouverture de compte aide les clients à ouvrir rapidement un nouveau compte et à se familiariser avec les fonctions courantes, comme les alertes et les opérations de Virement Interac^{MD}.
- > La nouvelle fonction de clavardage mobile sur iOS et Android ainsi que la fonction de clavardage amélioré des services bancaires en ligne offrent à nos clients de nouveaux canaux pour communiquer avec nous.
- > Notre nouveau portail en ligne Services de paiement destinés aux étudiants étrangers donne à nos clients étudiants un moyen sécurisé et pratique de payer leurs frais de scolarité dans la devise de leur choix, où qu'ils se trouvent dans le monde.
- > L'Explorateur de solutions d'affaires, un outil de découverte guidé, communique aux clients d'affaires des renseignements pratiques pour améliorer leurs opérations.
- > Un outil interactif de planification des mouvements de trésorerie permet aux conseillers CIBC d'exécuter avec leurs clients d'affaires des scénarios de flux de trésorerie.

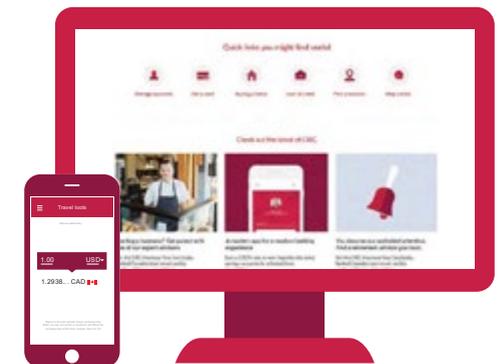
- > La plateforme numérique Services bancaires intelligents CIBC pour PME offre aux entreprises l'ouverture de compte numérique sécurisée et l'inscription mobile, en plus d'intégrer aux services bancaires aux entreprises des solutions de comptabilité et de traitement de la paie en nuage de premier plan. Elle leur procure ainsi une vue d'ensemble complète de leur situation financière.
- > La Banque CIBC a reçu plusieurs prix saluant ses solutions novatrices axées sur le client et son travail assurant une évolution constante dans la sphère numérique.



Nommée banque innovante de l'année par le Digital Finance Institute

Application de l'intelligence artificielle pour améliorer l'expérience client

- > Il est désormais plus facile de faire des paiements grâce à notre nouvelle technologie de reconnaissance d'images. En trois étapes faciles, les clients peuvent photographier une facture, la téléverser et la payer sans même saisir le nom du fournisseur, le montant ou la date d'échéance.
- > Grâce aux outils de visualisation de données et de traitement du langage naturel mis en place en 2019, nous avons pu tirer des renseignements supplémentaires des commentaires et impressions provenant des sondages auprès des clients, et ainsi améliorer le service et l'expérience client.



Désignée meilleur fournisseur de services bancaires numériques au Canada par le magazine *Global Finance*, qui a en outre reconnu ses services bancaires mobiles, son application mobile et le design de son site Web comme les meilleurs en Amérique du Nord

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



2.1 Expérience client (suite)

EXEMPLES ÉLOQUENTS

Le projet Souvenir CIBC en hommage aux ambitions de nos clients

Aider nos clients à réaliser leurs ambitions est un privilège que nous ne tenons jamais pour acquis. C'est pourquoi nous organisons chaque année des activités de la Journée de reconnaissance envers les clients en l'honneur de nos relations, afin de remercier les personnes qui nous font confiance en ce qui a trait à leurs objectifs.

À l'occasion de la Journée de reconnaissance envers les clients d'octobre 2019, nous avons dévoilé le projet Souvenir CIBC, une nouvelle série de vidéos mettant en vedette les récits inspirants de nos clients. Chaque vidéo s'articule autour d'un souvenir heureux pour nos clients.

Crystal Regehr Westergard (photo ci-contre) de Camrose, en Alberta, a été notre première cliente mise en vedette par le projet. La Banque CIBC a aidé Crystal à réaliser son objectif de démarrer une entreprise prospère. Tout a commencé par un simple désir de faire plaisir à sa mère en lui redonnant la tablette de chocolat Cuban Lunch, une friandise jadis populaire dans l'Ouest canadien.

Grâce au prêt accordé pour le projet et à des conseils d'affaires de la Banque CIBC, Crystal et son mari, Bert, ont transformé leur petite entreprise de cuisine en une entreprise prospère qui a produit plus de deux millions de friandises en seulement deux ans. Pour souligner avec Crystal cette étape importante, nous avons rebaptisé pour la journée son centre bancaire CIBC d'attache, à Camrose, « Le centre bancaire de Crystal » en son honneur et en l'honneur de son entreprise.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

2.2 Services bancaires inclusifs

À la Banque CIBC, nous travaillons fort pour offrir des solutions bancaires véritablement inclusives, dans un souci sincère des besoins individuels de chaque client.

Notre approche

La priorité que nous accordons à nos relations avec les clients transparaît dans notre engagement à offrir à chaque client un accès inclusif et sans obstacle aux services bancaires. L'objectif est de contribuer à une expérience bancaire supérieure pour tous. Nous accueillons et servons tous les segments de la population, et continuons d'adapter nos offres en fonction de l'évolution de la situation des clients.

Pour favoriser l'inclusion et l'accessibilité :

- > Nous proposons des produits et des services financiers abordables, y compris des services bancaires de base et un accès gratuit à nos experts financiers, et exerçons nos activités dans des collectivités défavorisées.
- > Nous répondons aux besoins d'accessibilité des clients dans le respect des principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.
- > Nous offrons des services bancaires par l'intermédiaire de canaux numériques primés.

- > Nous renforçons les capacités des membres de notre équipe pour qu'ils soient à l'aise d'interagir avec les clients de diverses communautés, y compris les personnes financièrement vulnérables et historiquement défavorisées.
- > Nous rehaussons la confiance qu'ont nos clients dans leurs décisions financières pour qu'ils puissent mieux s'y retrouver dans un marché financier complexe et en évolution rapide.

Sachant que certaines personnes et collectivités se heurtent à des obstacles quand elles veulent accéder au système financier officiel et l'utiliser, nous visons à devenir un chef de file dans la création d'un secteur financier plus inclusif et cherchons des moyens d'en faire encore plus.

Dans cette partie, nous examinons d'autres aspects de notre approche visant à être une banque inclusive pour des segments de clientèle précis.

Contribution aux
ODD de l'ONU



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



2.2 Services bancaires inclusifs (suite)

Résultats de 2019

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Objectif

- > Amener 200 000 clients à participer à des séminaires et à des activités de formation financière sur trois ans (2019-2021)

Progrès en 2019

- > Participation de plus de 85 000 clients

Donner de la formation financière à
200 000 clients

Participation de plus de
85 000 clients



Aide apportée aux clients dans la compréhension de leurs finances

Nous voulons aider nos clients à renforcer leurs connaissances et compétences, et à gagner en assurance pour qu'ils puissent prendre des décisions financières judicieuses et améliorer leur bien-être financier. Les membres de notre équipe de première ligne s'engagent à renseigner les clients sur les options financières et à leur expliquer clairement les modalités et renseignements financiers. Une grande part de notre expertise se transmet par le truchement de conversations individuelles avec les clients et de séminaires gratuits organisés dans divers établissements de la Banque CIBC. Des membres de l'équipe donnent aussi de leur temps pour enseigner les finances personnelles dans nos collectivités.

Nous nous engageons à encourager les femmes en leur apportant le soutien financier, la confiance et les outils dont elles ont besoin pour réaliser leurs ambitions. Nous organisons régulièrement des séminaires sur les finances personnelles qui ont pour but de renforcer l'autonomie des femmes par une meilleure compréhension des interrelations entre finance, santé et famille.



Claudette Knight
Vice-présidente,
Banque CIBC

Kathleen Woodard
Première vice-présidente,
Banque CIBC

Lee Bennett
Première vice-présidente,
Banque CIBC

Nous offrons des produits, des services et des ressources adaptés aux aînés, en particulier des services bancaires fiables, sécurisés et faciles à utiliser. Nous appuyons depuis longtemps le programme de séminaires *Votre Argent-Aînés*, offert par l'Association des banquiers canadiens, qui explique aux aînés comment se protéger contre l'exploitation financière et comment tirer le maximum de leur argent à la retraite.

Entre autres ressources, les clients ont accès sur nos sites Web à des conseils et à des outils pour la budgétisation et la gestion des liquidités, la réduction de l'endettement, les finances familiales, l'accèsion à la propriété, la planification de la retraite, et plus encore.



Nous avons filmé le point de vue d'expertes sur les femmes et l'argent.

[Regarder la vidéo](#)

[Transcription](#)

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



2.2 Services bancaires inclusifs (suite)

Faits saillants de 2019

- > Plus de 85 000 clients ont participé à nos séminaires mensuels et à nos activités nationales de formation financière.
- > Nous avons souligné la Journée internationale des femmes par une campagne constituée d'activités, de vidéos, de bulletins et d'articles. Nous avons organisé dans 220 centres bancaires CIBC du Canada, pour plus de 13 000 clients, invités et employés, des activités axées sur l'amélioration de la santé financière des femmes et l'atteinte d'un meilleur équilibre économique. Nous avons aussi publié les résultats d'une [étude de la Banque CIBC](#) au sujet des sacrifices que font les femmes dans l'intérêt des autres.
- > Nous avons collaboré à la rédaction du [Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés](#), applicable à l'ensemble du secteur. En tant que signataire des sept principes du code, notre champion des aînés désigné est chargé de promouvoir les intérêts des aînés en s'assurant que nos produits, services et communications répondent à leurs besoins et que les membres de notre équipe comprennent les questions liées aux services bancaires aux aînés. À compter de 2020, nous publierons un rapport annuel décrivant les mesures que nous avons prises pour mettre en œuvre le nouveau code.
- > Dans la foulée d'un sondage national selon lequel 77 % des Canadiens craignent de manquer d'argent à la retraite, Jamie Golombek, directeur gestionnaire, Planification fiscale et successorale, Banque CIBC a donné des séances de conseils sur la planification de la retraite, la planification fiscale et la planification successorale à plus de 10 000 clients, conseillers et employés dans le contexte de plus de 50 activités partout au pays.
- > Nous avons lancé à l'échelle nationale une série de séminaires sur la préparation à la retraite, la transition vers la retraite et la vie à la retraite destinée aux Canadiens âgés de 45 à 75 ans. En un seul mois, ces séminaires ont attiré plus de 11 000 participants dans plus de 250 centres bancaires partout au Canada.
- > Pour nos clients des États-Unis, nous collaborons avec des organismes sans but lucratif afin d'offrir aux particuliers et aux familles à faible revenu des activités de formation sur l'achat d'une maison. En 2019, nous avons offert 39 séminaires auxquels ont participé plus de 760 personnes.
- > Nous soutenons l'éducation financière pour des groupes particuliers. Consultez la partie [5.2 Éducation financière communautaire](#) du présent rapport pour voir d'autres exemples.

90 % des femmes présentes

se sont senties plus conscientes et plus confiantes quant aux options de placement, de retraite et de planification successorale après avoir participé à l'une des activités offertes par la Banque CIBC à l'occasion de la Journée internationale des femmes

- > Nous avons ajouté à notre site Web une nouvelle page intitulée [Les femmes et l'argent](#), qui contient des vidéos et des articles sur les placements, la retraite et la planification successorale.
- > Nous avons présenté un atelier virtuel « Posez-moi toutes vos questions » avec des expertes en placement pour 375 emplacements.
- > Nous avons publié un rapport de recherche du Service des études économiques CIBC intitulé [Le nouveau visage de la richesse chez les femmes](#), portant sur l'influence économique croissante des femmes.



Pour en savoir plus

[Centre de conseils CIBC](#)

Site Web [Éducation financière](#)

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



2.2 Services bancaires inclusifs (suite)

Services bancaires abordables

Nous nous efforçons de répondre aux besoins diversifiés des clients en intégrant à nos offres de produits des options novatrices et abordables, y compris pour les clients à faible revenu. Au Canada, nous offrons des comptes, des cartes de crédit et d'autres services sans frais et à frais modiques, comme notre Compte-chèques Accès quotidien CIBC^{MD} et notre carte Aventura^{MD} CIBC Visa*. Aux États-Unis, notre gamme de produits EasyPath, qui comprend un compte-chèques, un prêt hypothécaire et des prêts personnels et PME, propose des solutions bancaires créatives aux particuliers et aux PME. Les produits de crédit EasyPath, par exemple, prévoient des modalités flexibles et des taux abordables pour aider les emprunteurs à atteindre la stabilité financière.



Le conseiller municipal du 12^e quartier, George Cardenas, accueille la communauté à l'occasion de l'inauguration de notre nouveau centre bancaire dans Little Village, un quartier défavorisé de Chicago. L'établissement multiservice comprend une salle communautaire pour présenter des exposés sur les finances et donner des cours de formation.

Que ce soit en collaborant étroitement avec des entrepreneurs pour lancer une entreprise ou en épaulant des personnes qui s'efforcent d'accéder à la propriété, notre équipe de conseillers guide et soutient les emprunteurs pour les aider à surmonter les obstacles et à obtenir du crédit. Tout le monde peut vivre un jour des difficultés financières. Nos conseillers peuvent donner un coup de main aux clients aux prises avec des problèmes financiers ou qui ont de la difficulté à s'acquitter de leurs obligations financières. Cela peut se faire en reportant des versements hypothécaires ou d'autres versements sur prêt et en offrant des solutions de restructuration de la dette.

Faits saillants de 2019

- > Notre compte EasyPath Access, un compte à frais modiques sans découvert, a obtenu la certification *Bank On National Account Standards* des États-Unis, qui aide les consommateurs à trouver des comptes bancaires sûrs et abordables.



- > Nous avons franchi une étape importante en accordant 1,7 milliard de dollars américains en prêts au développement communautaire aux États-Unis sur trois ans (2017-2019).
- > Nous nous sommes engagés pour près de 300 millions de dollars américains en investissements admissibles en vertu de la *Community Reinvestment Act*, soit presque le triple de notre objectif triennal de 100 millions de dollars américains.
- > Nous continuons d'offrir des services bancaires à bon prix et du soutien aux nouveaux arrivants au Canada. Citons entre autres notre forfait de bienvenue comprenant un compte-chèques sans frais pendant un an, un accès au crédit sans antécédents de crédit, un site Web destiné aux nouveaux arrivants offert en plusieurs langues, des services bancaires offerts dans plus de 50 langues et des séminaires de formation.

1,7 G\$ US

de prêts au développement
communautaire accordés dans les
régions où nous sommes présents
aux États-Unis entre 2017 et 2019

La Banque CIBC reçoit une cote « exceptionnel » en réinvestissement communautaire

CIBC Bank USA est reconnue comme un chef de file du développement communautaire. La Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) nous a décerné la cote « Outstanding » (exceptionnel) lors de notre plus récente évaluation du rendement en vertu de la *Community Reinvestment Act* (CRA). La FDIC salue nos approches novatrices et nos pratiques d'octroi de prêts flexibles qui profitent aux entreprises de toutes tailles, aux particuliers et aux familles de tous les niveaux de revenu, ainsi qu'aux collectivités à faible revenu.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



2.2 Services bancaires inclusifs (suite)

EXEMPLES ÉLOQUENTS

La Banque CIBC soutient la rénovation des logements et l'accessibilité dans des quartiers aux États-Unis



L'accès à la propriété, l'un des principaux facteurs de richesse dans les collectivités à revenu faible et modéré, constitue la pierre angulaire de leur stabilité. Notre **initiative novatrice pour le logement** aux États-Unis représente un moyen d'accroître l'accès au capital dont ces collectivités ont grandement besoin en offrant aux promoteurs locaux du financement de projets de construction flexible.

Dans le contexte de cette initiative, CIBC Bank USA a accordé un financement de 10 millions de dollars américains à des promoteurs locaux en 2019 pour l'achat et la remise en état de maisons inoccupées et abandonnées. Depuis le début du programme en 2014, 38 propriétés ont été rénovées grâce au financement de la Banque CIBC, dont cinq en 2019. Le programme agit comme un catalyseur de changement social, suivant une approche à plusieurs volets du développement communautaire.



La Banque CIBC offre également un **programme de financement de logements locatifs multifamiliaux abordables**, qui procure des solutions de financement sur mesure aux promoteurs de logements abordables. Ils peuvent ainsi se créer un forfait financier complet composé de nos produits jumelés à toute combinaison de subventions, d'octrois, de crédits d'impôt pour le logement abordable, de bons fondés sur le projet ou de contrats émanant du département américain du Logement et de l'Urbanisme.

En 2019, notre groupe du développement communautaire a financé 609 logements locatifs abordables dans sept endroits et prêté 44,4 millions de dollars américains pour l'acquisition et la conservation de logements abordables.

Accessibilité sans obstacle

Conformément à notre engagement d'offrir des services bancaires inclusifs appuyé par notre plan d'accessibilité pluriannuel, nous avons investi plus d'un million de dollars par année pour offrir à nos clients des installations et des services sans obstacle. Chaque nouveau centre bancaire CIBC est conçu pour offrir un accès sans obstacle, depuis les stationnements jusqu'aux comptoirs, aux guichets automatiques bancaires et aux vestibules. Nos guichets automatiques bancaires Accès pour tous sont assortis de caractéristiques telles l'accessibilité aux fauteuils roulants et la possibilité d'utiliser des commandes de volume, et nos canaux de services bancaires téléphoniques et numériques comprennent les plus récentes fonctions d'accessibilités, dont une technologie de pointe de reconnaissance de la parole et de télécommunication pour personnes sourdes.

Nous facilitons les opérations bancaires de nos clients. Nous renseignons nos équipes sur divers critères d'accessibilité, entre autres, sur la manière de communiquer efficacement avec les clients ayant une déficience auditive ou visuelle. Des heures d'ouverture prolongées de nos centres bancaires de quartier à nos conseillers mobiles en prêts hypothécaires pouvant s'adapter à des horaires flexibles et se rendre à l'endroit qui convient le mieux à nos clients, nous rendons les services bancaires plus pratiques pour tous nos clients.

La Banque CIBC est la seule institution financière canadienne à commanditer Magnusmode^{MD}, une application gratuite qui aide les personnes ayant des besoins cognitifs particuliers à se débrouiller dans des situations courantes, comme l'utilisation de services bancaires. Dans l'application, le jeu de cartes de la Banque CIBC guide les utilisateurs dans le processus de dépôt d'un chèque au guichet automatique, d'utilisation d'une carte prépayée, et plus encore.

Faits saillants de 2019

- > Nous avons formé un comité d'action sur l'accessibilité qui réunit des parties intéressées de toute la banque pour guider la création de produits et de services adaptés au plus large éventail de clients et d'employés possible.
- > L'ajout d'un identificateur de genre non binaire, en plus des traditionnelles options homme-femme, signifie clairement aux clients de tous les genres qu'ils sont les bienvenus à la Banque CIBC.



Pour en savoir plus

[Accessibilité à la Banque CIBC](#)

[Plan d'accessibilité pluriannuel](#)

[Politique à l'égard de l'accessibilité du service à la clientèle](#)

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

2.3 Marchés autochtones au Canada

Nous collaborons étroitement avec des clients métis, inuits et des Premières Nations à l'appui de leur objectif d'autosuffisance économique et, en définitive, d'autodétermination. Pour ce faire, nous établissons des relations à long terme, nous offrons une expertise en services financiers et des partenariats clés et surtout, nous transmettons des connaissances aux dirigeants et aux membres ou citoyens de ces communautés afin de favoriser la prospérité financière de tous les peuples autochtones.



La Banque CIBC est fière d'être membre bienfaiteur du Conseil canadien pour le commerce autochtone et a été reconnue comme entreprise engagée selon le programme de certification *Progressive Aboriginal Relations*, pour souligner la grande importance qu'elle accorde à ses relations avec les Autochtones.

Dans le but de bien cerner les besoins de nos clients, notre équipe Marchés autochtones spécialisée et hautement qualifiée, dont plus de la moitié des membres sont eux-mêmes autochtones, collabore étroitement avec des partenaires experts clés de tous les secteurs de la banque afin d'offrir à nos clients le meilleur de la Banque CIBC. L'équipe Marchés autochtones comprend des experts attirés de Groupe Entreprises et des services fiduciaires aux Autochtones. Nous reconnaissons l'avantage de conjuguer ces compétences afin de répondre de façon globale aux besoins d'un grand nombre de Premières Nations.

Le réseau de la Banque CIBC compte quatre centres bancaires dans les réserves. Pour que nos clients demeurent à jour et à l'aise avec l'évolution numérique des services bancaires, nous nous attachons à donner de la formation interactive et personnalisée sur les services bancaires en ligne lorsque la connectivité le permet. Nous tenons à ce que nos clients aient accès à une gamme complète de services financiers et aux outils nécessaires pour prendre et garder le contrôle de leur bien-être financier.

Nous poursuivons nos efforts afin de demeurer en bonne position pour répondre aux besoins de nos clients autochtones. Nous avons mis au point des produits, des services et des méthodes d'octroi de crédit spécialisés visant l'avancement des priorités et aspirations uniques de nos clients autochtones actuels et potentiels. Par exemple :

- > Dans le but exprès de répondre à l'importante pénurie de logements à l'échelle nationale et aux besoins courants des membres des Premières Nations, nous avons créé un programme de prêts résidentiels pour Autochtones conforme aux politiques et pratiques en matière de logement des Premières Nations. Nous soutenons également l'accès à la propriété individuelle dans les réserves en collaborant avec les dirigeants des Premières Nations afin de créer des séances de formation financière sur mesure pour préparer leurs membres à devenir propriétaires.
- > Nous offrons régulièrement une série de séances de formation financière intensives et interactives spécialement conçues pour soutenir le renforcement des capacités et la maîtrise des finances des dirigeants, des citoyens et des jeunes autochtones. Dans le contexte de ses efforts pour soutenir la formation financière de son segment de clientèle, l'équipe Marché autochtones s'est associée à JA Canada afin d'offrir de l'éducation financière dans certaines écoles albertaines comptant un grand nombre d'élèves autochtones.

Au-delà des services bancaires traditionnels, nous témoignons de notre engagement envers les Autochtones par des dons d'entreprise, des commandites et des adhésions. Nous appuyons des initiatives axées sur la santé, le bien-être et les communautés des peuples autochtones. Nous sommes membres de plusieurs organismes qui se consacrent à l'expansion économique durable des peuples autochtones, dont le Conseil canadien pour le commerce autochtone (CCCA), la National Aboriginal Trust Officers Association (NATOA) et le Conseil pour l'avancement des agents de développement autochtones (CAADA).

Contribution aux
ODD de l'ONU



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

2.3 Marchés autochtones au Canada (suite)

Faits saillants de 2019

- > Nous nous sommes fixé un objectif de croissance de 10 % de notre segment des services bancaires aux entreprises autochtones en 2020.
- > Les dépôts, prêts et placements dans les divers secteurs d'activité totalisent plus de 4,6 milliards de dollars.
- > Nous avons agi à titre de prêteur bancaire principal, de co-syndicataire chef de file et de co-responsable des registres dans l'octroi d'un financement de 680 millions de dollars pour le plus grand projet d'infrastructure dirigé par des Premières Nations au Canada. Le projet Wataynikaneyap Power LP, qui vise la construction d'environ 1 800 kilomètres de lignes de transmission dans le nord-ouest de l'Ontario, reliera 17 collectivités éloignées des Premières Nations au réseau électrique ontarien, remplaçant ainsi la production coûteuse d'électricité à partir du diesel par de l'énergie propre et renouvelable.
- > Nous avons révisé notre guide d'octroi de crédit aux Autochtones de Groupe Entreprises afin de formuler et de reconnaître clairement les caractéristiques particulières de nos clients autochtones et de mieux répondre à leurs besoins d'emprunt.
- > Nous avons mis au point notre programme de prêt résidentiel pour Autochtones afin de contribuer à la création et à la réalisation de solutions de logement plus que nécessaires dans les réserves. Les prêts résidentiels dans les réserves comportent des options de financement analogues aux prêts hypothécaires traditionnels qui permettent aux membres des Premières Nations d'accéder à la propriété et d'améliorer le patrimoine et le bien-être de leur famille.
- > Nous avons noué un partenariat avec le Conseil canadien pour le commerce autochtone en tant que bailleur de fonds fondateur de l'Indigenous Women Entrepreneurship Fund. La première ronde de bénéficiaires regroupait 16 entreprises fondées et gérées par des entrepreneures autochtones. Chaque bénéficiaire est jumelée avec un mentor de Marchés autochtones CIBC qui l'aidera à faire croître et à pérenniser ses activités.
- > Nous avons tenu 19 séances de formation financière dans plus de 10 collectivités afin de favoriser l'autodétermination économique, la prospérité, la viabilité financière et le bien-être des Autochtones.
- > Nous avons célébré la Journée nationale des peuples autochtones sur les écrans numériques de nos établissements dans tout le pays. Tout au long de l'année, nous formulons des mentions des terres autochtones lors de nos grands rassemblements d'affaires.
- > Notre contribution annuelle à des initiatives communautaires autochtones (programmes d'entrepreneuriat, de développement économique, d'expansion des affaires, d'éducation financière et économique et de bien-être physique et social; bourses d'études et de perfectionnement pour étudiants autochtones par l'intermédiaire du programme Bâtir un avenir meilleur d'Inspire; activités communautaires et de fierté culturelle; etc.) s'élève à 1,6 million de dollars.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

2.3 Marchés autochtones au Canada (suite)

EXEMPLES ÉLOQUENTS

Partenariat pour la prospérité des Autochtones

Le chef Conroy Sewepagaham, de la nation crie de Little Red River dans le nord de l'Alberta, et l'équipe CIBC ont en commun une volonté affirmée de continuer à améliorer le bien-être de la collectivité d'une génération à l'autre.

Notre équipe Marchés autochtones joue un rôle d'accompagnement dans les réalisations de cette communauté. Nous continuons de collaborer avec le chef Sewepagaham et les membres du conseil afin d'ouvrir des comptes bancaires à distance pour les membres de la nation, d'offrir de la formation financière et de réaliser des projets locaux générant d'importantes retombées économiques et sociales. Nous sommes fiers d'avoir aidé cette communauté à acheter une entreprise de fabrication de maisons modulaires qui contribuera à remédier à son importante pénurie de logements, tout en lui procurant une source de revenus réguliers et en assurant le développement des compétences et des occasions d'emploi au sein de la communauté.



« Je travaille au centre bancaire de Maskwacis, sur le territoire de la bande Ermineskin. Les pow-wow organisés durant l'année profitent à tout le monde, même aux personnes qui ne sont pas membres d'une bande. Il y en a un grand pour la Journée nationale des peuples autochtones, et nous sommes heureux d'y participer avec nos amis et clients. »

– Jennifer Brewster,
directrice, Ventes et service,
Services bancaires personnels et PME



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

2.4 Services aux PME

Les PME contribuent grandement à l'économie et à nos collectivités. Au Canada, environ 99,7 % des entreprises avec employés sont de petites et moyennes entreprises (PME) et elles emploient plus de 10,5 millions de personnes, comme le souligne un [rapport](#) du gouvernement du Canada. Les entrepreneurs endossent de nombreux rôles pour assurer le bon fonctionnement et la rentabilité de leur entreprise, ce qui engendre souvent des obstacles à l'équilibre travail-famille, comme l'indique un [sondage de 2019 de la Banque CIBC](#).

Nos clients PME demeurent au cœur de nos priorités, et nous nous engageons à accorder 9 milliards de dollars en nouveaux prêts aux PME d'ici 2023. Nous visons à soutenir les entrepreneurs au moyen de solutions novatrices qui les aident à créer un avenir durable et leur donnent plus de temps pour se consacrer à ce qui leur importe le plus.

Pour atteindre notre objectif de devenir la banque principale des entreprises canadiennes, nous avons investi dans diverses initiatives en vue d'offrir une expérience client inégalée, à la fois humaine et axée sur la technologie. Nous offrons une gamme de comptes d'entreprise et d'options de financement flexibles, ainsi que des conseils d'experts et des solutions novatrices. Selon notre modèle opérationnel communautaire, presque toutes nos communautés profitent d'un spécialiste PME attiré pour épauler nos clients PME et leur famille.

Canada – Faits saillants de 2019

- > Nous nous sommes adjoint plus de 200 nouveaux spécialistes en services bancaires aux entreprises depuis 2018 afin de mettre en œuvre notre stratégie axée sur les relations qui vise à aider les propriétaires d'entreprise à réaliser leurs ambitions.
- > Nous avons accru la diversité au sein de notre équipe de conseillers PME afin de mieux représenter notre clientèle. Près de la moitié des membres de l'équipe sont des femmes, et l'équipe peut offrir des services dans 25 langues différentes.
- > Nous avons lancé Services bancaires intelligents CIBC pour PME, la première plateforme bancaire en son genre au Canada, conçue pour aider les PME à gérer leurs opérations bancaires, leur comptabilité et leur paie au même endroit, plus facilement et plus rapidement.
- > Nous avons lancé la fonction d'ouverture de compte numérique pour les propriétaires d'entreprise.
- > Nous avons créé un compte d'opérations spécialisé à frais modiques pour les organismes sans but lucratif.
- > Nous avons réduit les frais bancaires totaux en offrant des options d'exonération des frais mensuels sur plusieurs des comptes d'opérations d'entreprise les plus populaires de la Banque CIBC.
- > Nous avons étendu le service de Virement de fonds mondial de premier plan de la Banque CIBC – le premier offert par une banque canadienne – à nos clients d'affaires, qui peuvent désormais faire des affaires plus facilement et plus rapidement dans plus de 80 pays du monde. Ce service sans frais de virement s'accompagne de taux de change privilégiés.
- > Nous sommes devenu partenaire de financement de StandUp Ventures, une entreprise de financement de démarrage qui investit dans des entreprises dirigées par des femmes.
- > Nous avons lancé un groupe de réseautage pour les femmes des domaines du capital de risque, du capital d'investissement et de la technologie.

Contribution aux ODD de l'ONU



Pour en savoir plus

[Financement par emprunt de sociétés canadiennes](#)

– Voir l'annexe du présent rapport



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

2.4 Services aux PME (suite)

États-Unis – Faits saillants de 2019

- > Nous avons octroyé des prêts aux PME totalisant plus de 728 millions de dollars américains sur la période de trois ans allant de 2017 à 2019 et recentré nos efforts en vue de répondre à un besoin déterminé de microfinancement des PME dans nos principaux marchés.
- > Nous avons continué de travailler en partenariat avec divers organismes pour offrir de la formation commerciale ainsi que notre programme de prêts aux entrepreneurs, qui propose d'intéressantes options de fonds de roulement aux entreprises en démarrage et en début d'expansion dans des collectivités défavorisées de Chicago, Détroit, Milwaukee et Saint Louis.
- > Nous avons établi un partenariat avec Grand Innovation, un organisme à but non lucratif de Détroit qui offre des services aux petites entreprises, principalement aux petites entreprises détenues par des femmes et des membres de minorités. Les propriétaires d'entreprise qui réussissent un programme de formation des entrepreneurs offert par Grand Innovation sont admissibles à des prêts de la Banque CIBC jusqu'à concurrence de 25 000 dollars américains.
- > Nous avons organisé notre troisième forum annuel Show Me the Money pour les PME au Malcolm X College de Chicago et y avons invité des conférenciers de nos organismes partenaires, dont le Women's Business Development Centre et Accion. Plus de 100 participants se sont renseignés sur des sujets comme le crédit-bail, l'affacturage, le financement participatif, le programme de prêts de la Small Business Administration (SBA), le capital d'investissement et d'autres options de financement créatives. Tous les participants ont reçu un guide des ressources pour les PME de la Banque CIBC afin de les aider à financer leur PME.
- > Nous avons versé 143 500 dollars américains en dons de bienfaisance pour soutenir le travail de nos organismes partenaires d'aide à la PME. Les organismes bénéficiaires donnent de la formation aux entreprises en démarrage et en début d'expansion et collaborent avec la Banque CIBC pour offrir des produits de prêt aux diplômés de leurs programmes. Nos partenaires jouent un rôle déterminant dans la réussite des entreprises en démarrage, qui créent des emplois et favorisent la croissance économique dans les collectivités locales.
- > Depuis 2017, CIBC Bank USA est désignée comme partenaire bancaire officiel du Small Business Development Center (SBDC) de la pépinière de petites entreprises 36Squared, dans le quartier Bridgeport de Chicago. La Banque CIBC propose ses produits de prêt à des entreprises locales par l'intermédiaire d'un bureau d'expansion des affaires situé dans le bâtiment.
- > Nous avons formé un partenariat novateur pour procurer du financement à des entrepreneurs de groupes minoritaires à Chicago. Le financement apporte des liquidités supplémentaires permettant aux entrepreneurs de soumissionner pour des contrats municipaux plus importants.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

2.4 Services aux PME (suite)

EXEMPLES ÉLOQUENTS

Libérer la puissance de tous les entrepreneurs



À la Banque CIBC, nous améliorons l'inclusion financière des PME en éliminant les obstacles et en élargissant l'accès aux capitaux. Le financement est l'un des plus grands obstacles pour les entreprises détenues par des femmes et des membres des minorités. Selon de nouvelles études du Boston Consulting Group et de la Cherie Blair Foundation, soutenir les entreprises dirigées par des femmes et les entreprises en démarrage permettrait d'injecter dans l'économie mondiale des milliers de milliards de dollars.

Depuis plusieurs années, la Banque CIBC s'est associée au **Women's Business Development Center** (WBDC) dans le but pressant de combler l'écart entre les sexes dans l'entrepreneuriat et d'accélérer les possibilités pour les femmes d'affaires en herbe comme Jana Farmer. Cette dernière a lancé *Ms Jana's Candy* en 2017, transformant son plaisir de cuisiner du croquant aux arachides pour ses proches et amis en entreprise à part entière. Pour faire croître son entreprise de Warrenville, en Illinois, Jana a récemment suivi le **programme ScaleUp** du WBDC, puis mis en pratique les leçons apprises en établissant une relation avec CIBC Bank USA.

Outre de l'aide financière aux clients et aux programmes du WBDC, notre équipe offre également un soutien pratique, une expertise et de la formation. En travaillant individuellement avec ces clients, nous les aidons à faire croître leur entreprise et à réaliser leurs ambitions.

« La Banque CIBC s'engage financièrement et personnellement dans les efforts que déploie le WBDC pour soutenir les femmes et les autres groupes de propriétaires d'entreprise sous-représentés. Que ce soit en siégeant à notre conseil d'administration, en soutenant nos services ou en consacrant temps et efforts à nos programmes, nous remercions l'équipe CIBC de nous apporter son expertise et d'investir dans nos entreprises. La Banque CIBC se surpasse continuellement pour le WBDC et ses clients. »

– **Emilia DiMenco**,
présidente et chef de la direction du WBDC



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Services bancaires inclusifs
- 2.3 Marchés autochtones au Canada
- 2.4 Services aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



2.4 Services aux PME (suite)

D'autres programmes soutenus par la Banque CIBC :

Futurpreneur Canada

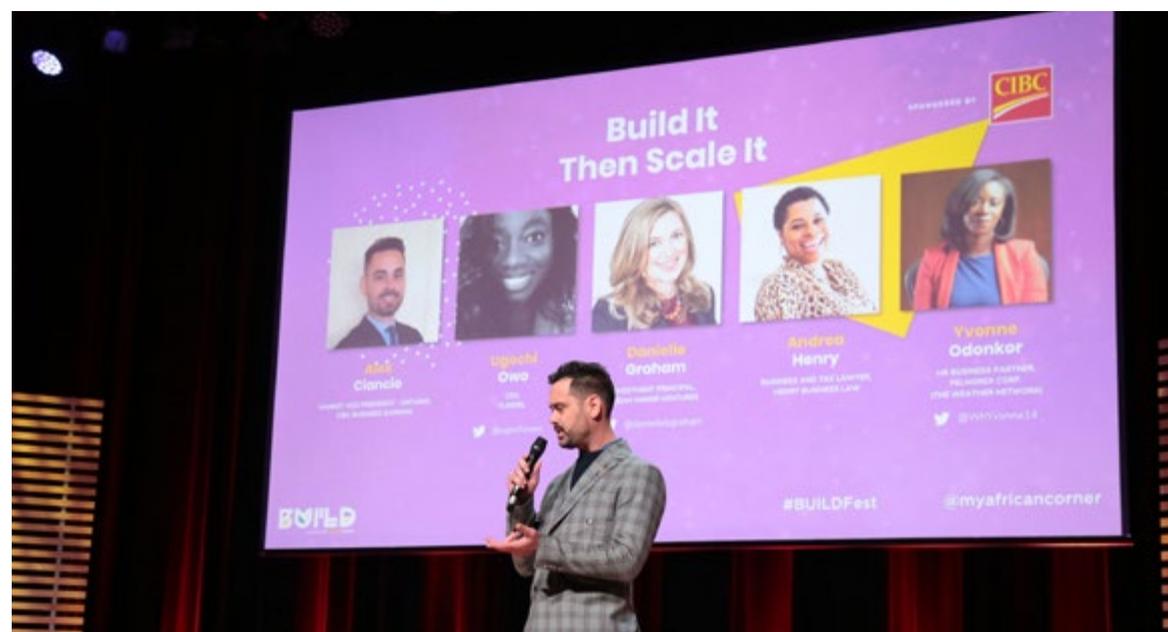
La Banque CIBC a cofondé Futurpreneur Canada en 1996 et demeure à ce jour l'un de ses partenaires stratégiques et de financement. Futurpreneur est le seul organisme national à but non lucratif à offrir du financement, du mentorat et des outils de soutien à de jeunes aspirants propriétaires d'entreprise âgés de 18 à 39 ans. Depuis sa création, l'organisme a aidé plus de 11 400 entrepreneurs et contribué à la création de plus de 47 000 emplois.

My African Corner

Voué à la croissance de l'entrepreneuriat dans la communauté noire, My African Corner s'associe à des marques mondiales pour offrir de la formation commerciale, des réseaux et des ressources. En 2019, la Banque CIBC a commandité le sommet BUILDfest, auquel ont pris part plus de 150 participants, et dirigé une séance sur la création et l'expansion d'entreprises.

How She Hustles

How She Hustles est un réseau diversifié d'entrepreneures qui tissent des liens et apprennent les unes des autres. La Banque CIBC en a commandité plusieurs activités et, à l'occasion de la Semaine de la PME 2019, nous avons participé au lancement d'une série en ligne de six volets mettant en vedette des entrepreneures de partout au Canada qui racontent leurs expériences d'expansion d'entreprise.



Notre collaboration à la rédaction du récent rapport, [Améliorer l'accès aux capitaux](#) du Conseil canado-américain pour l'avancement des femmes entrepreneures et chefs d'entreprises témoigne de notre volonté de réduire les obstacles à la participation des femmes aux affaires, de soutenir leur avancement professionnel et de les épauler dans le démarrage et l'expansion de leurs entreprises.

« Le secteur bancaire observe deux grandes évolutions sur le marché. Premièrement les femmes créent de nouvelles entreprises à un rythme de 1,5 fois supérieur à celui des hommes. Deuxièmement, notre économie nord-américaine a amorcé un virage rapide vers des entreprises axées sur le savoir et les services. C'est pourquoi les institutions financières s'emploient à moderniser leurs pratiques d'octroi de crédit afin de soutenir ces nouveaux moteurs de croissance. Compte tenu de ces changements, nous devons accorder une plus grande place aux prêts sur flux de trésorerie et améliorer notre processus d'approbation du crédit. »

– **Andrew Turnbull**,
premier vice-président, Services bancaires aux entreprises

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

- 3.1 Changement climatique
- 3.2 Finance durable
- 3.3 Investissement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



Services bancaires responsables

Nous travaillons sur plusieurs fronts pour relever les défis environnementaux, sociaux et économiques croissants auxquels sont confrontés nos clients, nos collectivités et notre banque. Par nos décisions de prêts et de placement et nos mesures de lutte contre le changement climatique, nous assumons la responsabilité qui nous incombe, en tant que grande banque nord-américaine, de favoriser une croissance durable et d'appuyer la transition vers une économie sobre en carbone.

Dans cette partie**Sujets d'importance**

- 3.1 Changement climatique
- 3.2 Finance durable

Autres sujets

- 3.3 Investissement responsable



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

3.1 Changement climatique

3.2 Finance durable

3.3 Investissement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



3.1 Changement climatique

La crise climatique représente l'un des défis les plus imposants et les plus difficiles à relever dans le monde. La Banque CIBC prend des mesures décisives pour réduire son empreinte carbone, gérer consciencieusement les risques liés au climat, renforcer sa résilience pour s'assurer un avenir durable, et soutenir ses clients et les collectivités où elle exerce ses activités.

Notre approche

Le parcours de lutte contre le changement climatique de la Banque CIBC s'échelonne sur plusieurs années. Nous continuons d'établir et de mettre en œuvre nos stratégies de lutte contre le changement climatique tout en encourageant dans la société une plus grande prise de conscience de la nécessité d'agir pour le climat. Nos efforts soutiennent des initiatives mondiales comme les objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies, y compris l'objectif 13 sur la lutte contre les changements climatiques, et sont axés sur :

- > L'anticipation des occasions et des risques liés au changement climatique.
- > La réduction des conséquences de nos activités.
- > La mise au point de solutions assurant la transition vers une économie sobre en carbone.
- > Le soutien et la préparation de nos clients et de nos collectivités.
- > La collaboration avec des associations sectorielles, des gouvernements et des organisations internationales afin d'échanger des renseignements et de formuler des approches communes pour relever les défis climatiques.

Certains de ces sujets sont examinés plus en détail dans les parties [3.2 Finance durable](#) et [3.3 Investissement responsable](#) du présent rapport.

Contribution aux ODD de l'ONU



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

- 3.1 Changement climatique
- 3.2 Finance durable
- 3.3 Investissement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.1 Changement climatique (suite)

Programme de gestion du risque lié au carbone

Au moyen de notre programme de gestion du risque lié au carbone, nous évaluons et gérons les répercussions du changement climatique et de la réglementation connexe sur nos activités et sur celles de nos clients. Nous avons mis au point des mesures de résilience, des outils d'analyse et des normes pour évaluer les vulnérabilités.

En tant qu'entreprise fondée sur des services, la Banque CIBC produit relativement peu d'émissions de carbone directes. Toutefois, nous savons qu'il est toujours possible de nous améliorer. Afin de réduire davantage nos répercussions environnementales et de lutter contre le changement climatique, nous nous sommes fixé plusieurs objectifs :

- > Réduire l'intensité de nos émissions de gaz à effet de serre (GES) de 20 % par rapport au niveau de référence de 2018 au cours des huit prochaines années (2019-2026).
- > Acheter 100 % de notre électricité de sources renouvelables d'ici 2024.
- > Atteindre la carboneutralité d'ici 2024.

Programme de gestion du risque lié au carbone



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

- 3.1 Changement climatique
- 3.2 Finance durable
- 3.3 Investissement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.1 Changement climatique (suite)

Les immeubles jouent un rôle crucial dans la stratégie de réduction de GES d'un pays. Au Canada, ils sont responsables de 12 % des émissions totales de GES¹. Nous nous efforçons de réduire les émissions de carbone directes et indirectes de notre réseau de centres bancaires et de bureaux à l'échelle mondiale et investissons activement dans des initiatives de réduction de la consommation d'énergie. La Banque CIBC est membre du Conseil du bâtiment durable du Canada, un organisme dont la mission est de diriger et d'accélérer la transformation vers des habitations, des collectivités et des bâtiments durables, sains et à haute performance dans tout le Canada. Nos critères de conception de bâtiments durables, qui englobent l'efficacité énergétique, s'appliquent à tous les nouveaux immeubles de notre réseau. À l'heure actuelle, près de 12 % de nos locaux occupés se trouvent dans des immeubles certifiés LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).

¹ Source : http://publications.gc.ca/collections/collection_2019/eccc/En81-4-2017-1-fra.pdf



Source de l'image : DBOX

La première phase de la Place de la Banque CIBC, notre nouveau siège social mondial à Toronto, sera prête en 2020. Nous avons accordé une importance prépondérante aux principes de développement durable pendant la construction, dans le but d'obtenir la certification LEED Platine, la plus haute du système d'évaluation des bâtiments durables LEED. Voici certains aspects écologiques du complexe :

- > Plus de 500 supports à vélos ainsi que des douches pour encourager le transport en vélo.
- > Accès direct à un transport en commun efficace, et espaces de stationnement réservés au covoiturage et aux véhicules à faibles émissions afin de promouvoir des déplacements plus écologiques.
- > Système de réutilisation des eaux grises qui capte, filtre et assainit les eaux souterraines et pluviales.
- > Appareils certifiés WaterSense pour une utilisation efficace de l'eau.
- > Éclairage DEL à haute efficacité.
- > Parc extérieur surélevé parsemé de bancs, d'arbres, de jardinières et d'éléments paysagers, accessible aux employés CIBC, aux clients et au public.
- > Distributeurs d'eau accessibles au grand public pour contribuer à réduire les déchets provenant de gobelets jetables et d'articles à usage unique.

Pour en savoir plus sur la Place de la Banque CIBC, consultez la partie [4.1 Mobilisation des employés](#) du présent rapport.

Grâce à notre système de gestion environnementale, nous surveillons et vérifions les principaux indicateurs de rendement environnemental et centrons nos efforts sur l'amélioration continue en matière de responsabilité environnementale.

Transparence

Il est important aux yeux de nos parties intéressées que nous communiquions avec elles ouvertement et régulièrement au sujet de notre travail se rapportant au changement climatique. Nous publions de l'information sur le changement climatique depuis 2003 en répondant au questionnaire annuel du CDP (anciennement le Carbon Disclosure Project). Notre [réponse au questionnaire du CDP 2019](#) (en anglais) présente le détail des émissions de carbone liées à nos activités et explique les méthodes employées par la Banque CIBC pour cerner et gérer les risques liés au changement climatique, et exploiter les occasions connexes. De plus, nous approuvons et mettons en œuvre les recommandations formulées par le Taskforce on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD – groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques) du Conseil de stabilité financière, qui a pour mandat de faciliter la présentation d'information uniforme et comparable sur les occasions et les risques liés au changement climatique.

Responsabilités

Un Comité de gestion de l'environnement composé de cadres supérieurs formule des commentaires sur la stratégie environnementale et assure la surveillance des initiatives environnementales de la Banque CIBC. Notre première vice-présidente à la direction et chef de la gestion du risque, ainsi que d'autres leaders de nos groupes Gestion du risque environnemental et Services généraux se chargent de l'exécution de notre programme de lutte contre le changement climatique à l'aide de mesures du rendement individuel liées à la consommation d'énergie et aux émissions de GES. Le programme de rémunération fondé sur le rendement de la Banque CIBC lie le rendement des employés, y compris l'atteinte des objectifs liés au changement climatique, aux primes annuelles en argent.



Pour en savoir plus

[Politique environnementale](#)

Site Web [sur l'environnement](#)

« La résilience environnementale, sociale et financière est incontournable si nous voulons créer de la valeur pour nos parties intéressées. C'est pourquoi la lutte contre le changement climatique fait partie de nos priorités. Nous prenons des mesures pour mieux comprendre et quantifier les conséquences climatiques, intégrer ces considérations dans nos plans et activités, et communiquer efficacement les risques et les occasions qui se présentent à nous. »

– **Laura Dottori-Attanasio**,
première vice-présidente
à la direction et chef
de la gestion du risque



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

- 3.1 Changement climatique
- 3.2 Finance durable
- 3.3 Investissement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



3.1 Changement climatique (suite)

Résultats de 2019

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Objectifs

- > Réduction de 20 % de l'intensité des émissions de GES provenant de nos activités au Canada et aux États-Unis d'ici 2026 (année de référence 2018)
- > 100 % des déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement
- > Réduction de 30 % de la consommation interne de papier par employé sur cinq ans (2019-2023)

Progrès en 2019

- > Réduction de 6 %¹ de l'intensité des émissions de GES
- > Détournement des sites d'enfouissement de 100 % des déchets électroniques

¹ S'applique à toutes les installations immobilières en location et en propriété au Canada et aux États-Unis, représentant environ 99 % de notre empreinte mondiale.
² Intensité des émissions de gaz à effet de serre des catégories 1 et 2 de l'entreprise par unité de surface utile occupée pour les activités au Canada et aux États-Unis.
³ Au milieu de 2017, la Banque CIBC a fait l'acquisition de la société américaine PrivateBancorp, Inc., et c'est en 2018 que les émissions de GES de celle-ci ont été intégrées pour la première fois dans les résultats.
⁴ Assurance limitée. Nos lettres d'assurance peuvent être consultées dans notre bibliothèque liée aux facteurs ESG, sur notre [site Web](#).

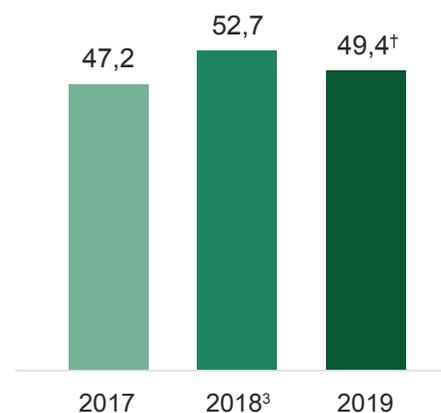
- > Pour la première fois, nous avons obtenu une [assurance](#) limitée quant à nos émissions de GES des catégories 1, 2 et 3 au Canada et aux États-Unis en 2019⁴.
- > En 2019, nous avons réduit de 6 % l'intensité de nos émissions de GES, un résultat qui nous aidera à atteindre notre objectif de réduction de 20 % d'ici 2026.

⁴ Les émissions de catégorie 1 comprennent les émissions directes liées au chauffage et à la climatisation. Les émissions de catégorie 2 comprennent les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité, au chauffage et à la climatisation. Les émissions de catégorie 3 comprennent les émissions indirectes liées à notre consommation interne de papier, à nos déplacements d'affaires, et à nos sous-locations.

⁵ <https://www.corporateknights.com/channels/built-environment/green-building-spotlight-one-canadas-big-5-banks-energy-savings-15620840/>.

Intensité des émissions de GES²

Total des catégories d'émissions 1 et 2
(kg eq CO₂/m²)



- > Nous avons réduit notre consommation d'énergie de 1,18 % grâce à des mises à niveau de l'éclairage, à des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation à haute efficacité, et à des dispositifs de contrôle intelligents, économisant ainsi près de 4,5 millions de kilowattheures d'électricité. Nos efforts ont fait l'objet d'un article dans Corporate Knights⁵, où sont décrites les rénovations effectuées dans nos centres bancaires et les économies connexes de 30 % sur les coûts d'énergie.

- > Compte tenu de nos mesures de lutte contre le changement climatique et de nos rapports d'information, CDP a augmenté notre cote à B après l'examen de notre [réponse à son questionnaire de 2019](#) (en anglais).
- > Conformément aux recommandations du TCFD, nous avons publié le premier rapport d'information financière relative aux changements climatiques de la Banque CIBC, intitulé [Bâtir un avenir durable](#). Notre rapport décrit la gouvernance, la stratégie et l'approche de gestion du risque de la banque à l'égard des questions climatiques. Il renseigne aussi les parties intéressées quant à l'incidence que pourraient avoir sur les activités de la Banque CIBC, au fil du temps, les risques physiques et liés à la transition associés au changement climatique.



- > Nous continuons d'économiser des ressources grâce à la réutilisation et au recyclage, réduisant ainsi les déchets et contribuant à l'économie circulaire. En 2019, nous avons de nouveau atteint notre objectif annuel de détournement des sites d'enfouissement de la totalité de nos déchets électroniques. Nous donnons une partie de nos appareils électroniques usagés au Programme des ordinateurs pour les écoles de Renewed Computer Technology (RCT). Ce programme contribue à répondre à la demande d'ordinateurs dans les écoles, les bibliothèques publiques et les organisations communautaires. Depuis 25 ans, la Banque CIBC est l'entreprise dont la contribution au programme est la plus importante. En 2019, nous avons donné quelque 5 000 composants d'ordinateurs, détournant ainsi des sites d'enfouissement plus de 37 000 kilogrammes de déchets électroniques.



- > En 2019, 9,3 millions de comptes de clients ont fait l'objet de relevés électroniques plutôt que de relevés papier. Nous nous sommes aussi fixé un objectif quinquennal de réduction de notre consommation de papier à l'interne de 30 % par équivalent temps plein (par rapport à l'année de référence 2018).

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

3.1 Changement climatique

3.2 Finance durable

3.3 Investissement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



3.1 Changement climatique (suite)

Émissions de GES^{1,2}

Catégories d'émissions 1 et 2	Unités	2017 ⁶	2018 ^{7,8}	2019 ⁸
Catégorie d'émissions 1 ³	t eq CO ₂	20 623	22 587	23 172 [†]
Catégorie d'émissions 2 ⁴	t eq CO ₂	32 572	40 341	37 110 [†]
Total des catégories d'émissions 1 et 2	t eq CO ₂	53 195	62 928	60 282 [†]
Intensité des émissions de GES (par m ²) ⁵	kg eq CO ₂ /m ²	47,15	52,72	49,45
Intensité des émissions de GES (par M\$ de revenu) ⁵	t eq CO ₂ /M\$	3,27	3,53	3,24

¹ La période de déclaration des émissions de GES provenant des biens immobiliers canadiens de la Banque CIBC s'étend du 1^{er} août au 31 juillet. La période de déclaration des autres sources d'émissions coïncide avec l'exercice financier de la Banque CIBC (du 1^{er} novembre au 31 octobre).

² Pour d'autres précisions, consultez notre site Web [Performance environnementale](#).

³ Les émissions de catégorie 1 comprennent les émissions directes liées au chauffage et à la climatisation.

⁴ Les émissions de catégorie 2 comprennent les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité, au chauffage et à la climatisation.

⁵ Associée aux émissions de catégories 1 et 2.

⁶ Les données de 2017 se rapportent à toutes les installations immobilières en location et en propriété au Canada, représentant environ 91 % de notre empreinte mondiale. Au milieu de 2017, la Banque CIBC a fait l'acquisition de la société américaine PrivateBancorp, Inc., et c'est en 2018 que les émissions de GES de celle-ci ont été intégrées pour la première fois dans les résultats.

⁷ Les données de 2018 ont fait l'objet d'un retraitement.

⁸ Les données de 2018 et de 2019 se rapportent à toutes les installations immobilières en location et en propriété au Canada et aux États-Unis, représentant environ 99 % de notre empreinte mondiale.

[†] Assurance limitée. Nos lettres d'assurance peuvent être consultées dans notre bibliothèque liée aux facteurs ESG, sur notre [site Web](#).

Projets de réduction de la consommation d'énergie mis en œuvre en 2019 – Faits saillants

Type d'établissement	Description de l'initiative	Nombre d'emplacements	Superficie des emplacements touchés	Réduction annuelle estimative de la consommation d'énergie	Réduction annuelle estimative des émissions de GES
Bureaux du siège social	Remplacement des tubes fluorescents T8 par des DEL écoénergétiques pour l'éclairage intérieur	1	54 829 m ²	1 156 351 kWh	19,6 t eq CO ₂
Centres bancaires de détail	Remplacement des tubes fluorescents T8 par des DEL écoénergétiques pour l'éclairage intérieur, systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation à haute efficacité, et dispositifs de contrôle intelligents	30	20 899 m ²	1 182 556 kWh	164,2 t eq CO ₂
INTRIA	Remplacement des tubes fluorescents T8 par des DEL écoénergétiques pour l'éclairage intérieur	1	18 787 m ²	1 156 351 kWh	19,66 t eq CO ₂

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

3.1 Changement climatique

3.2 Finance durable

3.3 Investissement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.1 Changement climatique (suite)

PRINCIPAUX RÉSULTATS

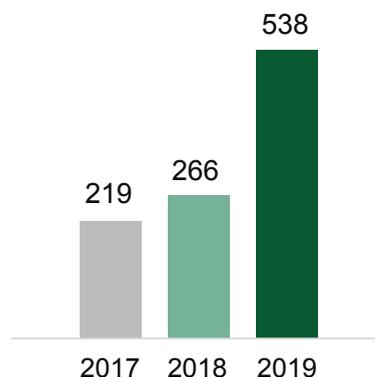
Objectifs

- > 100 % des déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement
- > Réduction de 30 % de la consommation interne de papier par employé sur cinq ans (par rapport à l'année de référence 2018)

Progrès en 2019

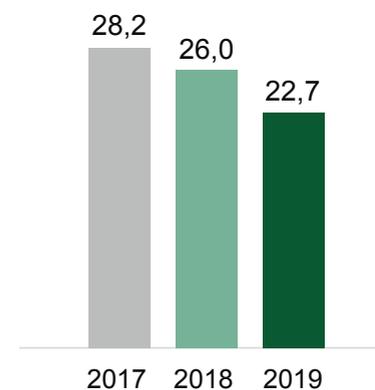
- > 100 % des déchets électroniques ont été détournés des sites d'enfouissement
- > Réduction de 13 % de la consommation interne de papier par employé

Déchets électroniques détournés des sites d'enfouissements (tonnes)



Les données sur les déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement se rapportent à plus de 99 % de la surface utile occupée à l'échelle mondiale.

Consommation interne de papier (kg/équivalent temps plein)



Utilisation de papeterie de bureau liée aux activités au Canada et aux États-Unis.

Produits respectueux de l'environnement : services bancaires électroniques

	2017	2018	2019
Nombre de clients inscrits aux services bancaires numériques ¹ (cumul, en millions)	5,1	5,4	5,8
Nombre de comptes de clients avec tenue de dossier électronique ² (cumul, en millions)	7,7	8,5	9,3

¹ L'énoncé « clients inscrits aux services bancaires numériques » désigne les clients distincts inscrits aux Services bancaires mobiles ou en direct.

² Les comptes de clients avec tenue de dossier électronique représentent toutes les gammes de produits.



Pour en savoir plus

[Tableaux de données ESG](#)

[Rapport au TCFD – Bâtir un avenir durable](#)

[Réponse au questionnaire du CDP 2019](#) (en anglais)

Site Web [sur l'environnement](#)



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

- 3.1 Changement climatique
- 3.2 Finance durable
- 3.3 Investissement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.2 Finance durable

La Banque CIBC s'engage à respecter les principes de la finance durable. Dans une optique d'approfondissement des relations avec nos clients, nous reconnaissons l'importance croissante du développement durable et de la résilience pour contribuer au contexte environnemental et social en évolution.

Notre approche

Soutien aux dirigeants et aux projets en fonction de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)

La Banque CIBC s'est engagée à investir 150 milliards de dollars dans des activités de financement environnemental et durable sur 10 ans (2018-2027). Cette cible fait partie de notre engagement à mobiliser les capitaux nécessaires et à mettre au point des solutions novatrices fondées sur le marché à l'appui d'investissements qui visent à surmonter les défis environnementaux critiques et favorisent la durabilité.

Entre autres, nos efforts liés à la finance environnementale et durable appuient l'objectif du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat de limiter la hausse du climat mondial à 1,5 degré Celsius. De plus, la Banque CIBC est membre de l'Initiative Finance du Programme des Nations Unies pour l'environnement, un partenariat mondial voué à la promotion de la finance durable. Cette initiative guide notre approche d'évaluation des risques associés au changement climatique et l'exploration des possibilités associées à la transition vers un avenir sobre en carbone.



La Banque CIBC est d'ores et déjà active dans le domaine de la finance environnementale et durable, car elle soutient ces initiatives par ses activités de marchés des capitaux, de prêts et de services-conseils. Nous sommes à l'avant-garde du financement d'entreprises et de projets novateurs qui contribuent à la production d'énergie renouvelable et sans émissions, à l'efficacité énergétique ainsi qu'à des infrastructures et technologies durables, à des biens immobiliers durables, et à des activités de foresterie et d'agriculture durables. Nous nous efforçons aussi d'augmenter nos activités de prêts et de marchés des capitaux pour les dirigeants d'entreprises axées sur les facteurs ESG grâce à une gamme de produits financiers écologiques ou liés à la durabilité. La rubrique [Résultats de 2019](#) ci-après donne d'autres précisions et présente nos progrès vers l'atteinte de notre objectif.

Contribution aux ODD de l'ONU



Processus de contrôle préalable

Comme partie intégrante de notre processus de contrôle préalable, pour toutes nos opérations de marchés des capitaux, nous évaluons les risques environnementaux et sociaux, y compris les risques juridiques et de réputation, selon les besoins. En plus de protéger la banque des risques indésirables, ce processus d'évaluation aide souvent nos clients à mieux comprendre leurs propres risques et responsabilités liés aux facteurs ESG et à mieux les gérer. Voici en quoi consiste notre approche :

- > Exigences dans les [normes et procédures de gestion des risques de crédit environnementaux et sociaux](#) de la Banque CIBC visant à déterminer les risques pertinents liés à l'évaluation du crédit et au financement, et à effectuer les contrôles préalables nécessaires selon le niveau de risque. Notre Politique générale en matière de risques juridiques et de réputation exige aussi l'examen des risques juridiques et de réputation potentiels pour chaque opération de crédit, y compris celles qui sont de nature environnementale ou sociale.
- > Notre équipe Gestion du risque environnemental évalue plus en détail les occasions de crédit susceptibles de poser des risques environnementaux et sociaux pour la Banque CIBC, selon les besoins. L'équipe soumet toute opération susceptible de poser d'importants risques environnementaux et sociaux au Comité des risques juridiques et de réputation, aux fins d'examen par les cadres supérieurs.

- > Si une opération est signalée comme présentant des risques ESG importants et inacceptables, nous demandons à la société d'intervenir et exigeons qu'elle atténue les risques comme condition de financement.
- > L'équipe Gestion du risque environnemental donne de la formation aux employés CIBC concernés pour qu'ils comprennent les risques de crédit nouveaux et existants liés aux facteurs ESG.

En complément à nos propres politiques, nous continuons de respecter les Principes de l'Équateur.



Nous intégrons ces principes volontaires, qui s'appliquent à certains types de financement de projets, dans nos exigences de contrôle préalable environnemental et social. L'équipe Gestion du risque environnemental examine toutes les opérations auxquelles s'appliquent les Principes de l'Équateur et organise régulièrement des formations pour s'assurer que les groupes d'approbation du crédit et de gestion du risque connaissent bien les exigences associées à ces Principes.

Suivant les recommandations du Taskforce on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD – groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques), nous évaluons, à l'aide d'analyses de scénarios et de simulations de crise, l'incidence potentielle sur notre portefeuille de prêts des risques physiques et liés à la transition découlant du changement climatique.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

- 3.1 Changement climatique
- 3.2 Finance durable
- 3.3 Investissement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.2 Finance durable (suite)

Approche d'octroi de prêts fondée sur des critères ESG

Les questions environnementales, sociales et de gouvernance font partie intégrante de la méthode de contrôle préalable exhaustive inhérente à nos rigoureux critères d'octroi de crédit.

Dans les cas où, de l'avis de la Banque CIBC, les pratiques durables du client sont insuffisantes en ce qui a trait aux questions environnementales, sociales et de gouvernance, nous limiterons notre soutien et exigerons un contrôle préalable accru. Ce dernier pourrait comprendre un examen par les cadres supérieurs de notre Comité des risques juridiques et de réputation, lorsqu'au-delà de la structure de l'opération, un risque de réputation est en cause.

Selon le résultat de cet examen, la Banque CIBC pourrait décider de ne pas accorder le financement.

Nous limitons le soutien aux pratiques comme :

- > La construction de nouvelles centrales thermiques alimentées au charbon.
- > La participation à l'extraction du charbon thermique par décapitation de montagne, comme cela s'est fait dans le comté d'Allegheny aux États-Unis.
- > La chasse commerciale à la baleine ou l'utilisation de dynamite ou de poison dans les activités de pêche.
- > Toute activité dont les mesures d'atténuation ne permettent pas de limiter adéquatement la dégradation des habitats naturels essentiels protégés.

De plus, nous ne financerons délibérément aucune entité :

- > Montrant des signes de violations des droits de la personne ou d'esclavage moderne, comme du travail forcé, de la traite de personnes ou du travail des enfants.
- > Participant directement au commerce ou à la fabrication d'équipement ou de matières dans le but précis de produire des armes chimiques, biologiques ou nucléaires, des mines terrestres ou des armes à sous-munitions, ou dont les activités sont directement liées à l'exploitation de minéraux des conflits (p. ex., tantale, tungstène).
- > Dont les activités de fabrication ou de commerce sont jugées illégales en vertu des lois et règlements du pays d'accueil (p. ex., exploitation forestière illicite, ventes illégales d'animaux sauvages et de produits connexes).
- > Associée à des entités assujetties à des sanctions gouvernementales économiques, commerciales ou autres, de sorte que le financement constituerait une infraction aux lois du pays où la Banque CIBC exerce ses activités.
- > Associée à des entreprises ou à des personnes s'adonnant à des activités incompatibles avec un comportement éthique accepté dans la collectivité.
- > Participant directement à des activités non réglementées de jeu de hasard sur Internet.
- > Dont les activités ou les investissements sont liés au transfert d'équipement pour des opérations militaires internationales (y compris à des fins de sécurité intérieure), ou entraînent directement un tel transfert, lorsqu'il y a un risque de non-conformité au droit international.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

- 3.1 Changement climatique
- 3.2 Finance durable
- 3.3 Investissement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.2 Finance durable (suite)

Responsabilités

- > Notre premier vice-président, Gestion du risque lié au comportement et à l'entreprise, qui relève directement de la chef de la gestion du risque, supervise notre politique et notre gouvernance environnementales.
- > L'équipe Gestion du risque environnemental a pour mandat d'élaborer la stratégie environnementale, de fixer les normes et objectifs environnementaux et de rendre compte de la performance environnementale.
- > Un Comité de gestion de l'environnement, composé de cadres supérieurs se réunissant tous les trimestres, participe à l'élaboration de notre stratégie environnementale et supervise les initiatives environnementales de la Banque CIBC.
- > Un groupe de travail sur la finance durable, réunissant des membres de nos équipes des marchés des capitaux, de gestion d'actifs, de crédit de détail, de prêts aux entreprises et de gestion du risque, évalue et recommande des occasions liées à la finance environnementale et durable ainsi que des produits financiers novateurs. Ce groupe coordonne également l'attestation indépendante de nos progrès annuels vers l'atteinte de notre objectif sur 10 ans.

La performance individuelle par rapport à ces responsabilités fait l'objet d'une évaluation annuelle et est prise en compte dans le calcul de la rémunération variable au rendement.

« Notre banque reconnaît le rôle positif que peuvent jouer les institutions financières en investissant dans un avenir plus durable. Notre engagement envers la finance environnementale et durable aboutira à la création et à la mise en œuvre de solutions novatrices pour nos clients afin de relever les grands défis environnementaux et de promouvoir la durabilité. »

– **Harry Culham,**
premier vice-président à la direction et
chef de groupe, Marchés des capitaux



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

- 3.1 Changement climatique
- 3.2 Finance durable
- 3.3 Investissement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.2 Finance durable (suite)

Résultats de 2019

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Objectif

- > 150 milliards de dollars à l'appui de la finance environnementale et durable sur 10 ans (2018-2027)

Progrès en 2019

- > 26,4 milliards de dollars à ce jour en financement environnemental et durable, soit 18 % de notre objectif sur 10 ans

Financement environnemental et durable

(en milliards)	2018	2019	Progrès cumulé par rapport à l'objectif
Financement environnemental et durable	12,3 \$	14,1 \$	26,4 \$ <small>(18 % de l'objectif sur 10 ans)</small>

- > Nous avons versé 26,4 milliards de dollars pour soutenir les activités de financement environnemental et durable en 2018 et 2019, un résultat cumulatif correspondant à 18 % de notre objectif sur 10 ans.
- > Les énergies renouvelables et sans émissions ont représenté le plus important secteur de marché (68,5 % du total en 2019). Nos activités dans ce secteur ont contribué aux progrès de la décarbonisation du secteur de l'électricité en Amérique du Nord et à l'échelle mondiale.

- > Nous avons également conseillé nos clients sur le financement environnemental et durable d'investissements et d'acquisitions d'environ 4,4 milliards de dollars.
- > Nous sommes parmi les institutions financières canadiennes ayant appuyé les recommandations du Groupe d'experts sur la finance durable du gouvernement canadien.

- > Le [document-cadre sur les obligations axées sur la promotion des femmes dans des postes de direction de la Banque CIBC](#) permet aux clients institutionnels d'investir dans des obligations qui soutiennent les entreprises s'engageant à promouvoir les femmes dans des postes de direction. Nous avons mis au point des procédures de gestion et de suivi des fonds, et un conseil supervise le programme. À ce jour, nous avons attribué un produit de près d'un milliard de dollars grâce à ces obligations. Nous avons demandé à Sustainalytics d'évaluer le document-cadre sur les obligations axées sur la promotion des femmes dans des postes de direction de la Banque CIBC pour donner une seconde opinion et, selon ses conclusions, le document-cadre « est crédible et percutant, et conforme aux quatre volets de base des Principes applicables aux obligations sociales 2018 »¹.
- > En 2019, Marchés des capitaux CIBC est devenue membre du syndicat qui a dirigé une émission d'obligations en vertu de la nouvelle offre d'obligations durables de la Financière Sun Life. Ces obligations comprennent des actifs verts et des actifs sociaux. Nous avons également été syndicataire chef de file de la plus récente émission d'obligations vertes d'Exportation et développement Canada, qui s'élevait à 500 milliards de dollars, et avons agi comme dirigeant ou participant dans l'émission de neuf autres obligations vertes.
- > Conçu par notre équipe Recherche sur les actions, notre outil de mesure carbone des portefeuilles a continué d'aider les gestionnaires externes à comprendre et à gérer le risque lié au carbone à l'échelle de leurs portefeuilles. Surtout, il permet aux gestionnaires de fonds et aux investisseurs de déterminer facilement l'importance des émissions de GES de leurs portefeuilles par rapport aux indices de référence traditionnels. L'outil s'applique à l'indice composé S&P/TSX, à l'indice Dow Jones des valeurs industrielles et à l'indice S&P 500.

- > En 2019, nous avons appliqué des procédures de contrôle préalable environnemental et social pour 1 028 opérations totalisant plus de 21 milliards de dollars.
- > Nous avons évalué et financé 11 projets auxquels les Principes de l'Équateur s'appliquaient et qui ont atteint l'étape de clôture financière (voir le tableau). Chaque année, nous transmettons nos données sur les opérations auxquelles s'appliquent les Principes de l'Équateur et sur la mise en œuvre des Principes aux fins de déclaration sur le site Web de l'Association des Principes de l'Équateur.
- > En 2019, environ 6,1 % de tous nos prêts ont été octroyés dans des secteurs écologiquement vulnérables. Au cours de la dernière année, nous avons amélioré nos normes de contrôle préalable relatives aux pratiques d'octroi de prêts dans certains secteurs.

¹ <https://www.cibc.com/fr/about-cibc/investor-relations/debt-information/women-in-leadership-bond.html>

Grâce aux obligations sociales axées sur la promotion des femmes dans des postes de direction de la Banque CIBC, nous répondons à la demande croissante de placements responsables des investisseurs tout en favorisant la diversité des genres dans le monde des affaires.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

3.1 Changement climatique

3.2 Finance durable

3.3 Investissement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.2 Finance durable (suite)

Prêts dans des secteurs écologiquement vulnérables

(en pourcentage du total des prêts)

Secteur	2018	2019
Produits forestiers	0,2 %	0,2 %
Exploitation minière	0,4 %	0,5 %
Pétrole et gaz	2,1 %	2,2 %
Services publics	1,1 %	1,5 %
Agriculture	1,6 %	1,8 %

Même s'il est source d'émissions de carbone en Amérique du Nord, le secteur des ressources demeure un contributeur très important pour l'économie. Nous nous attendons à ce que ce secteur se transforme et participe à la transition vers une économie sobre en carbone à l'échelle mondiale. Pour faciliter cette transition, nous

devrons adopter une approche équilibrée selon laquelle la Banque CIBC continuera de soutenir les sources d'énergie traditionnelles et l'infrastructure connexe, alors que le secteur des ressources et d'autres secteurs s'efforceront de réduire les émissions au moyen de technologies novatrices et d'autres activités de transition.

Déclaration en vertu des Principes de l'Équateur

Opérations de financement de projets qui ont atteint l'étape de clôture financière en 2019

Secteur	Catégorie A1	Catégorie B2	Catégorie C3
Exploitation minière	0	0	0
Infrastructures	0	2	0
Pétrole et gaz	0	3	0
Énergie	0	6	0
Autres	0	0	0
Région			
Amériques	0	10	0
Europe, Moyen-Orient et Afrique	0	1	0
Asie-Pacifique	0	0	0
Désignation de pays			
Désigné	0	11	0
Non désigné	0	0	0
Examen indépendant			
Oui	0	11	0
Non	0	0	0
Totaux	0	11	0
Prêts aux entreprises liés à des projets – aucun			
Activités de consultation relatives au financement de projets – aucune			

Catégorie A1 – Projets qui risquent d'avoir des conséquences négatives importantes sur le plan social ou environnemental et qui seraient variés, irréversibles ou sans précédent.

Catégorie B2 – Projets qui risquent d'avoir des conséquences négatives limitées sur le plan social ou environnemental et qui seraient peu nombreuses, habituellement propres au site, amplement réversibles et rapidement traitées au moyen de mesures d'atténuation.

Catégorie C3 – Projets dont les conséquences sur le plan social ou environnemental seraient minimales ou inexistantes.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

- 3.1 Changement climatique
- 3.2 Finance durable
- 3.3 Investissement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.2 Finance durable (suite)

Notre programme de financement environnemental et durable à l'œuvre

Infrastructure durable : projet de prolongement de la Ligne de la Confédération

Le projet de prolongement de la Ligne de la Confédération, d'une valeur d'environ 2,6 milliards de dollars, situé à Ottawa, en Ontario, ajoutera 27 kilomètres de rail et 16 nouvelles stations au réseau de trains légers existant de la ville.

L'étape 2 qui devrait être opérationnelle d'ici 2025, donnera un accès au réseau de trains à environ 77 % des citoyens d'Ottawa dans un rayon de 5 kilomètres et réduira les émissions de GES de plus de 110 000 tonnes par année d'ici 2048.

La Banque CIBC a agi à titre de conseiller exclusif, de syndicataire chef de file mandaté et de prestataire de couverture pour le consortium East-West Connectors, composé de Kiewit et du groupe VINCI, qui réalisera le projet.

Énergie renouvelable et sans émissions : projet de transport d'électricité Wataynikaneyap

Le projet de transport d'électricité Wataynikaneyap est le plus grand projet d'infrastructure dirigé par des Autochtones au Canada, détenu à parts égales à 24 collectivités des Premières Nations (51 %), en partenariat avec Fortis Inc. (39 %) et Algonquin Power and Utilities Corporation (10 %).

Les 1 800 kilomètres de nouvelles lignes de transmission relieront 17 collectivités éloignées des Premières Nations au réseau électrique ontarien, procureront à 14 000 Autochtones de l'électricité propre, fiable et abordable en remplacement de la production coûteuse d'électricité à partir du diesel, et élimineront environ 6,6 millions de tonnes d'émissions de CO₂ sur 40 ans.

La Banque CIBC a agi à titre de prêteur, de co-syndicataire chef de file et de co-responsable des registres pour un financement de construction de 680 millions de dollars dans le contexte de ce projet évalué à 2,0 milliards de dollars.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

- 3.1 Changement climatique
- 3.2 Finance durable
- 3.3 Investissement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.3 Investissement responsable

En notre qualité d'important investisseur et gestionnaire d'actifs, nous nous engageons à investir de manière responsable et à tenir compte des facteurs ESG dans nos décisions relatives à la propriété et aux placements. Nous pensons pouvoir ainsi mieux gérer le risque, repérer des occasions, répondre aux besoins des clients et générer des rendements durables à long terme.

Processus de placement

Depuis quelques années, les facteurs ESG occupent une place plus importante dans nos processus de placement. Par l'intermédiaire de notre entité de gestion de placements Gestion d'actifs CIBC, nous analysons les conséquences ESG susceptibles de nuire au rendement des placements que nous détenons ou gérons pour le compte de nos clients.

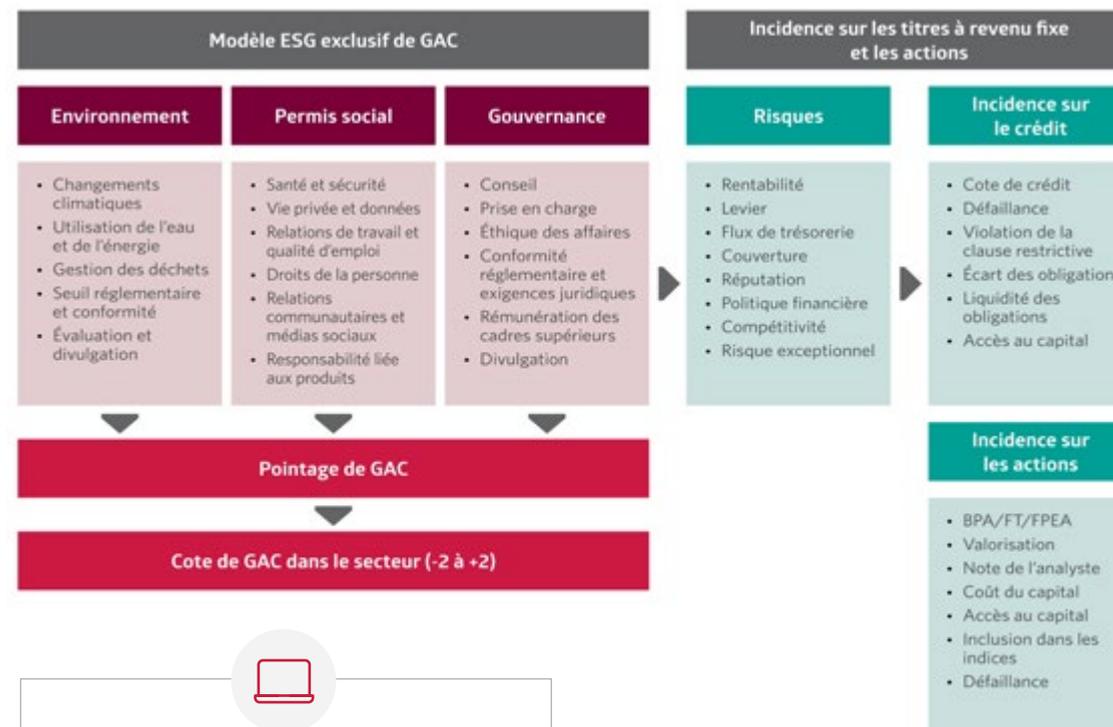
Comme le mentionne notre [Politique d'investissement responsable](#), nous analysons à la fois les facteurs ESG et les autres facteurs. Nous interrogeons les entreprises sur leurs risques ESG afin d'influencer leur orientation future et de les aider à devenir de meilleures entreprises socialement responsables. Notre approche englobe les points suivants :

> **Évaluation et sélection** : Gestion d'actifs CIBC suit un rigoureux processus de recherche sur les actions et le crédit. Celui-ci comprend une évaluation des facteurs environnementaux et sociaux des entreprises afin d'en estimer l'incidence potentielle sur le rendement de leurs actions et obligations de société. Nous examinons également la qualité et les pratiques de gouvernance des conseils d'administration. Par exemple, nous interrogeons les sociétés minières au sujet de leur politique sur la dénonciation et de leur méthode de gestion des résidus (sous-produits des procédés de récupération des minerais).

- > **Recherches externes** : De plus, Gestion d'actifs CIBC examine des données de recherche produites par Sustainalytics, une société indépendante qui examine la performance des multinationales par rapport aux facteurs ESG. L'attention accordée à ces questions constitue un élément clé non seulement pour les objectifs de placement des clients qui s'intéressent particulièrement à l'investissement socialement responsable, mais aussi pour les objectifs de placement généraux de nos clients.
- > **Droit de vote et engagement** : Les directives de vote par procuration de Gestion d'actifs CIBC appliquées à tous les comptes de capital sont conformes aux Principes pour l'investissement responsable des 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 Gestion d'actifs CIBC. 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.



Cadre d'intégration des facteurs ESG au sein de Gestion d'actifs CIBC



Pour en savoir plus

[Politique d'investissement responsable de Gestion d'actifs CIBC](#)

Site Web [Investissement responsable](#)

[Rapport sur la transparence de Gestion d'actifs CIBC en vertu des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies](#) (en anglais)



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

- 3.1 Changement climatique
- 3.2 Finance durable
- 3.3 Investissement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.3 Investissement responsable (suite)

Participation au secteur

En tant que signataire des Principes pour l'investissement responsable, nous renforçons et consolidons notre engagement envers l'investissement responsable. Pour ce faire, nous appliquons les principes ESG des Principes pour l'investissement responsable dans toutes nos catégories de placement. Nous publions aussi chaque année, en vertu des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies, un [rapport sur la transparence](#) faisant état de nos activités de placement responsable. Les membres de notre équipe participent régulièrement à des tables rondes et à des initiatives sectorielles liées aux facteurs ESG.

Nous sommes également observateur inscrit des Principes sur les obligations vertes, membre de la Coalition canadienne pour une saine gestion des entreprises, membre bienfaiteur de l'Association pour l'investissement responsable du Canada, membre de l'Initiative Finance du Programme des Nations Unies pour l'environnement et membre du 30% Club.

Engagements et adhésions



Portefeuilles d'investissement socialement responsable

Divers secteurs d'activité de la Banque CIBC gèrent une famille de portefeuilles d'actions et de titres à revenu fixe associés à des mandats précis d'investissement socialement responsable. Ces portefeuilles de placements socialement responsables sont soumis à des critères fixés par le client et

excluent les titres de toute société liée aux secteurs du tabac, de l'alcool, de l'armement et d'autres secteurs analogues, ou possédant d'importantes installations d'exploitation dans des pays qui font fi des droits de la personne.

Avoirs en placements socialement responsables¹

Nos avoirs en placements socialement responsables comprennent des fonds communs de placement ainsi que des mandats institutionnels gérés pour nos clients.

(en millions)	2017	2018	2019
CIBC Wood Gundy ²	62,2 \$	106,3 \$	100,3 \$
Services Investisseurs CIBC inc. ^{2,3}	22,9 \$	19,0 \$	20,3 \$
Gestion d'actifs CIBC ⁴	367,9 \$	392,5 \$	760,5 \$
Groupe Entreprises et Gestion des avoirs, région des États-Unis	597,5 \$ US	752,9 \$ US	1 106,0 \$ US

¹ À la fin de l'exercice (31 octobre).

² Les actifs de fonds communs de placement de détail responsables représentent des fonds privilégiés par des entités membres et non membres de l'Association pour l'investissement responsable.

³ Auparavant, Service Investisseurs Impérial et Pro-Investisseurs CIBC.

⁴ Placements responsables gérés dans des comptes distincts pour le compte des clients.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

4.1 Mobilisation des employés

4.2 Inclusion et diversité

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



Culture

À la Banque CIBC, nous formons une équipe collaborative de 45 000 membres à l'échelle mondiale, motivée par notre raison d'être commune : vous aider à réaliser votre ambition. Pour concrétiser cette raison d'être, nous nous engageons à donner à nos employés les moyens d'exceller au quotidien, à leur témoigner notre reconnaissance pour leur contribution et à faire de leurs objectifs une priorité.

Dans cette partie**Sujets d'importance**

4.1 Mobilisation des employés

4.2 Inclusion et diversité



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

- 4.1 Mobilisation des employés
- 4.2 Inclusion et diversité

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



4.1 Mobilisation des employés

Forts de notre raison d'être commune, nous transformons nos modes d'interaction avec nos employés, nos clients et nos collectivités. En créant un milieu de travail inclusif où les employés disposent des outils nécessaires pour réaliser leurs aspirations professionnelles tout en se sentant soutenus dans leur bien-être personnel, nous habilitons notre équipe à offrir le meilleur de notre banque à nos clients afin qu'ils réalisent leurs ambitions.

Notre approche

Nous œuvrons à créer un milieu de travail enrichissant en offrant une expérience exceptionnelle aux membres de notre équipe et en formant la prochaine génération de candidats à la Banque CIBC. Notre engagement envers les membres de notre équipe ne se limite pas au milieu de travail. Nous nous soucions sincèrement de leur bien-être global, afin qu'ils puissent réaliser leurs ambitions personnelles et professionnelles tout au long de leur carrière à la Banque CIBC.

Notre chef, Ressources humaines et Communications supervise un portefeuille de la culture et de la marque grâce auquel les leaders de notre banque s'arriment à notre raison d'être et dans la culture souhaitée, qui encourage nos employés à concrétiser notre engagement envers les clients. Les réussites individuelles et organisationnelles par rapport aux principales mesures relatives au personnel, comme la mobilisation des employés, le taux de rotation des employés essentiels et la diversité et l'inclusion, sont intégrées dans nos objectifs de rendement de la direction et examinées annuellement par notre conseil d'administration.

Contribution aux ODD de l'ONU



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

4.1 Mobilisation des employés

4.2 Inclusion et diversité

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



4.1 Mobilisation des employés (suite)

Prise en compte des commentaires des employés

Instaurer une culture est un exercice de cocréation. Pour bâtir une banque solide, innovante et axée sur les relations, nous devons d'abord nous occuper de nos relations avec nos employés. Notre sondage annuel confidentiel auprès des employés représente l'un de nos canaux de commentaires les plus précieux. Les réponses au sondage contiennent des renseignements pertinents sur l'expérience des employés à la Banque CIBC, entre autres sur les méthodes de travail, le perfectionnement professionnel, la collaboration, l'autonomie et le bien-être. Nous recueillons d'autres commentaires au moyen de sondages trimestriels Prendre le pouls, d'entretien de fidélisation et d'activités de mobilisation personnalisées, comme des dialogues informels en direct amorcés par des cadres supérieurs, afin d'être plus réactifs et de créer une meilleure expérience employé.

Perfectionnement des employés

Dans un monde en évolution rapide, il est indispensable de renforcer les capacités et les compétences individuelles et d'équipe pour l'avenir si nous voulons préserver notre avantage concurrentiel. En plus de bien outiller les membres de notre équipe pour qu'ils offrent une expérience client hors pair, nous les aidons à réaliser leur plein potentiel en faisant de leurs objectifs une priorité. Nous nous concentrons sur l'étape où ils en sont actuellement et sur celle qu'ils veulent atteindre, en mettant l'accent sur leurs forces individuelles et sur leurs ambitions.

Nous concevons la formation de manière à créer une expérience d'apprentissage personnalisée, qui assurera à chaque membre de notre équipe un perfectionnement opportun et efficace, axé sur notre service à la clientèle et nos capacités numériques. Nous suivons cette même approche dans nos programmes d'initiation, dans nos cours de formation continue à des fins de perfectionnement professionnel et dans nos programmes visant l'acquisition de compétences et de connaissances propres à certains postes et à certaines équipes. Les occasions de perfectionnement comprennent de la formation en ligne et en classe, des communautés d'apprentissage social, de la formation en cours d'emploi, du mentorat et du coaching. Nous avons investi dans la création d'une culture de coaching assurant un soutien permanent des membres de l'équipe dans l'acquisition de

nouvelles compétences et la réalisation de leur potentiel personnel et professionnel.

Pour les membres de la direction, notre Institut du leadership de la CIBC propose une gamme intégrée d'expériences ciblées pour les cadres supérieurs chevronnés et en devenir, ainsi que pour les gestionnaires de personnel à tous les échelons de notre banque. Structuré en trois écoles, l'institut met à profit l'apprentissage numérique, les simulations et les communautés virtuelles et en personne pour renforcer les aptitudes des leaders et leur sens des affaires.

Rémunération et primes

Les employés participent à notre réussite collective. Nous reconnaissons leur apport par une offre de rétribution totale concurrentielle. Cette offre englobe un salaire, un programme d'avantages flexibles, des régimes de pension et d'épargne-retraite, le Régime d'achat d'actions par les employés, l'Offre bancaire aux employés et des primes d'encouragement variables fondées sur le rendement individuel et de l'entreprise.

Nous continuons de peaufiner et d'améliorer nos programmes de rémunération. Ainsi, nos programmes de salaire de base et de primes d'encouragement variables demeurent concurrentiels par rapport aux pratiques du marché, reconnaissent adéquatement l'apport des employés



et se conforment aux *Living Wage Principles* (principes de salaire décent). Consultez la partie Éthique des affaires pour en savoir plus sur la rémunération sans distinction de genre.

Soutien au bien-être

Nous nous soucions sincèrement de nos employés et voulons les aider à vivre pleinement leur vie et à atteindre leurs objectifs personnels. Dans cette optique, nous favorisons tous les aspects de leur bien-être : corps, esprit, vie et finances. Cette approche globale permet aux membres de notre

équipe de devenir la meilleure version d'eux-mêmes au quotidien, dans toutes les sphères de leur vie. Lorsqu'ils réalisent leurs ambitions personnelles, ils sont mieux outillés pour répondre aux besoins de nos clients et améliorer concrètement la vie des autres.

Pour aider nos employés à mener une vie saine et équilibrée, nous offrons un large éventail de programmes de mieux-être et de services de soutien. Citons notamment les ententes d'horaire flexible, les vastes ressources en ligne et une couverture complète des soins de santé.

« Nous savons que, de plus en plus, les employés sélectionnent un employeur en fonction de leur désir d'accomplir un travail utile dans une entreprise qui adhère aux mêmes valeurs qu'eux. Notre raison d'être commune est l'étoile Polaire qui guide notre équipe. Elle nous motive à venir travailler tous les jours pour contribuer à réaliser les ambitions de nos clients. »

– Sandy Sharman,

première vice-présidente à la direction et chef,
Ressources humaines, Communications

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

4.1 Mobilisation des employés

4.2 Inclusion et diversité

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



4.1 Mobilisation des employés (suite)

EXEMPLES ÉLOQUENTS

Faire du bien-être une partie intégrante de la vie

La recherche démontre toute l'importance du bien-être global des employés pour leur productivité et leur rendement au bureau et ailleurs. C'est pourquoi nous adoptons une approche globale pour favoriser le bien-être des employés dans les aspects prioritaires que sont le corps, l'esprit, la vie et les finances (voir les faits saillants ci-dessous).

Afin de regrouper toutes les ressources pour notre équipe, nous avons lancé en 2019 un guichet Web unique complet, voué au bien-être. Il contient une foule d'outils et d'offres pour renforcer l'autonomie et la motivation de nos employés afin qu'ils fassent du bien-être une partie intégrante de leur vie. Par exemple, une vidéothèque propose des exposés d'experts discutant de sujets comme la santé

mentale, les défis de la vie et la pleine conscience. On y trouve aussi une évaluation des risques pour la santé, des articles éclairants sur les événements clés de la vie, comme le mariage et le deuil, et les astuces et conseils utiles de la série mensuelle de blogues de notre directeur médical en chef.

- Régime d'avantages sociaux complet pour les employés et les membres admissibles de leur famille
- Modalités de travail souples (p. ex., semaines de travail comprimées, horaire flexible, travail à distance)
- Vacances concurrentielles (y compris des améliorations en vigueur à compter de 2020 : au moins 4 semaines de vacances rémunérées après 6 années de service, droit unique d'une semaine supplémentaire de congé rémunéré à prendre au cours de la 25^e année de service et tous les 5 ans par la suite, et possibilité pour les employés d'obtenir 10 jours supplémentaires de congé non rémunéré)
- Communauté de réseautage social interne dirigée par les employés qui encourage les conversations ouvertes sur le bien-être
- Services de garderie de dépannage
- Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF) – un service confidentiel gratuit pour toute préoccupation liée au travail, à la santé ou à la vie quotidienne
- Journée Raison d'être – journée de congé rémunérée accordée chaque année afin de donner aux employés du temps pour réaliser leurs ambitions
- Programmes de rétribution totale concurrentiels
- Modules, séminaires et webdiffusions de formation financière
- Formation obligatoire sur la santé et la sécurité pour tous les membres de l'équipe
- Inspections mensuelles pour garantir la santé et la sécurité en milieu de travail
- Groupe consultatif des services financiers aux employés pour aider les employés dans leurs décisions financières
- Programmes de reconnaissance (p. ex., prix Excellence, anniversaires de service)
- Produits à tarif réduit, solutions bancaires personnalisées, stratégie financière par des experts
- Outils d'autoévaluation pour déterminer sa propre situation financière
- Inspections mensuelles pour garantir la santé et la sécurité en milieu de travail
- Solutions d'adaptation des lieux de travail et d'ergonomie (p. ex., services d'interprète gestuel, technologies d'assistance, options permettant la conciliation travail-famille et les pratiques religieuses)
- Nouveau prêt « Raison d'être » (jusqu'à 5 000 \$) pour que les employés puissent investir en eux-mêmes
- De nombreuses autres options de congé (p. ex., congés de maternité, parental et d'adoption rémunérés ou non; congés personnels rémunérés ou non pour les urgences de la vie et d'autres affaires; congés de maladie rémunérés; congés de décès rémunérés ou non; congés autorisés personnels)



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

- 4.1 Mobilisation des employés
- 4.2 Inclusion et diversité

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

4.1 Mobilisation des employés (suite)

Modernisation de notre milieu de travail

Nous créons un milieu de travail moderne, branché et inclusif, où notre équipe dispose de la technologie, de la souplesse et de l'espace physique dont elle a besoin pour offrir le meilleur de notre banque à nos clients partout dans le monde. C'est manifeste dans la transformation de notre réseau de vente au détail ainsi que dans notre nouveau siège social mondial, la Place de la Banque CIBC, qui se compose de deux immeubles reliés par un parc d'un acre et comprend un accès pratique à la principale plaque tournante du transport en commun à Toronto, la gare Union. La Place de la Banque CIBC ouvrira ses portes à nos clients et à la collectivité, et réunira près de 14 000 membres de l'équipe à l'échelle de l'agglomération de Toronto.

Notre nouvel espace misant sur la technologie et la mobilité favorisera la flexibilité, l'agilité et la collaboration au sein de notre équipe, afin que nous puissions offrir toute la puissance de la banque à nos clients. Le bien-être, l'inclusion et l'expérience des membres de l'équipe figurent aussi parmi nos grandes priorités pour ce nouvel espace de travail, grâce à sa conception ingénieuse et à la mobilisation des employés, par exemple :

- > Nous avons mobilisé 7 000 membres de l'équipe à l'échelle de la banque pour orienter les caractéristiques de conception.
- > Nous avons prévu des lieux pour la prière et la méditation, une salle de soutien au bien-être, une salle d'allaitement, des options d'aliments santé à emporter, et un centre de conditionnement physique appartenant au propriétaire qui ouvrira à la fin de 2020.
- > Les caractéristiques d'accessibilité et d'inclusion dépassent les normes du code du bâtiment et du secteur :
 - Voies d'accès plus larges et ouvre-portes automatiques supplémentaires pour les membres de l'équipe accompagnés d'animaux d'assistance et utilisant des aides à la mobilité.
 - Conception matérielle pensée pour les membres de l'équipe souffrant de troubles de l'audition, de la vision ou de la perception des couleurs (p. ex., signalisation accessible).
 - Deux toilettes neutres accessibles par étage.



Source de l'image : DBOX



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

- 4.1 Mobilisation des employés
- 4.2 Inclusion et diversité

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

4.1 Mobilisation des employés (suite)

Résultats de 2019

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Objectifs

- > Score de mobilisation des employés de la Banque CIBC supérieur à 109 % de la norme mondiale de Willis Towers Watson pour le secteur des services financiers
- > Taux de rotation volontaire au Canada inférieur à 12,5 % en 2020
- > Évaluation du rendement de 100 % des employés

Progrès en 2019

- > Le score de mobilisation de la Banque CIBC de 89 %[†] représentait 109,9 % de la norme mondiale de Willis Towers Watson pour le secteur des services financiers
- > Le taux de rotation volontaire de la Banque CIBC est de 10,9 % (Canada)
- > Le rendement de 100 % des employés a été évalué

Score de mobilisation des employés

	2017	2018	2019
	89 %	88 %	89 % [†]

Objectif de 2019 : 88 %

Taux de rotation volontaire¹

	2017	2018	2019
Canada	10,7 %	12,1 %	10,9 %
Échelle mondiale	10,4 %	11,7 %	10,6 %

> L'objectif pour 2020 (Canada) est un taux de rotation volontaire inférieur à 12,5 %

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

- > Notre score de mobilisation des employés demeure le meilleur dans la catégorie des sociétés très performantes, à 89 %[†], soit huit points de plus que la norme mondiale de Willis Towers Watson pour le secteur des services financiers. Dans toutes les catégories, dont la priorité au client, la culture, la collaboration et l'inclusion, la Banque CIBC a obtenu des résultats supérieurs aux autres établissements de services financiers évalués dans cette analyse comparative mondiale. Environ 85 % des membres de notre équipe mondiale ont répondu au sondage. Selon leurs suggestions, nous avons intensifié nos efforts d'amélioration continue et travaillons à nous assurer que nos processus internes facilitent la prestation des meilleurs services et conseils qui soient pour nos clients.
- > Nous surveillons constamment la rotation du personnel à l'échelle de l'organisation. Au moyen de stratégies comme le coaching, la planification de carrière et la mise en valeur de la mobilité interne et de nouvelles expériences, nous gérons la rotation du personnel dans les segments clés. Au cours de la dernière année, nous avons attribué à des candidats internes près des deux tiers de tous les postes vacants non accessibles aux débutants, et environ 30 % des candidats externes ont été recommandés par des membres de l'équipe.



19,8 heures

de formation par employé en 2019 (en moyenne)



62,4 %

des postes vacants (non accessibles aux débutants) attribués à des candidats internes

- > Cette année, nous avons mis en œuvre la solution de gestion du capital humain Workday, une application technologique de pointe qui nous aide à mieux comprendre et gérer notre personnel à l'échelle mondiale. Nous offrons une expérience plus moderne, qui renforce l'autonomie de la Banque CIBC et des membres de notre équipe par des processus simplifiés, de meilleurs outils et des données en temps réel pouvant être mises à profit pour produire des renseignements utiles sur le milieu de travail et les activités dans des domaines allant de la gestion de la rémunération et du rendement aux occasions d'emploi. Les rapports améliorés de suivi des données sur l'effectif nous permettront de faire passer nos capacités d'analyse du personnel à un niveau supérieur, et d'ainsi améliorer notre aptitude à repérer des tendances émergentes au sein de l'effectif et à y donner suite.



[†] Assurance limitée. Nos lettres d'assurance peuvent être consultées dans notre bibliothèque liée aux facteurs ESG, sur notre [site Web](#).

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

4.1 Mobilisation des employés

4.2 Inclusion et diversité

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

4.1 Mobilisation des employés (suite)

> Nous avons investi plus de 64 millions de dollars dans l'apprentissage et le perfectionnement à l'échelle de l'entreprise. Cette somme a servi à financer des formations en classe, virtuelles et en ligne, ainsi qu'à rembourser des frais de scolarité pour des cours et agréments offerts en externe. C'est l'équivalent d'une moyenne de 19,8 heures de formation par membre de l'équipe, en hausse par rapport aux 18,4 heures de l'année précédente.



> Le lancement du programme Objectifs, Rendement, Réussite (ORR) en 2019 représente un autre investissement notable dans nos employés. Ce programme de rémunération au rendement et de primes d'encouragement aligne les objectifs individuels et d'équipe sur notre stratégie et nos priorités d'entreprise. Il améliore également la transparence des liens entre le rendement et les primes d'encouragement. Voici les trois volets qui composent le programme.

- *Harmonisation des objectifs stratégiques* : Pour nous aider à accélérer le rendement de notre banque en transposant nos priorités stratégiques en objectifs individuels.
- *Coaching et commentaires continus* : Pour tenir des conversations de coaching continues centrées sur le perfectionnement des employés et l'amélioration de leur rendement.
- *Lien resserré entre le rendement et les primes* : Pour adopter une approche uniforme et transparente dans l'évaluation et la récompense du rendement; le rendement; le 100 % des employés a été évalué.

> Le total de la rémunération et des avantages sociaux des employés s'est établi à 5,7 milliards de dollars. Environ 75 % des employés admissibles participent à notre Régime d'achat d'actions par les employés au Canada.

> Nous avons obtenu une [assurance](#) limitée quant à notre score de mobilisation des employés de 2019.

EXEMPLES ÉLOQUENTS

Favoriser l'inclusion

«Les membres de la communauté trans se retrouvent souvent dans des situations délicates. Motivée par cette réalité, notre équipe de projets du Service à la clientèle s'est investie pour offrir à nos clients transidentitaires une expérience bancaire aussi respectueuse que possible. Nos clients transidentitaires rencontraient des difficultés durant leurs appels à nos centres de contact. Si la voix de la personne ne semblait pas correspondre au sexe enregistré, notre processus percevait l'interaction comme suspecte, ce qui entraînait une situation très stressante. La solution simple a été de supprimer le champ du genre. Désormais, nous demandons simplement à nos clients s'ils utilisent leur propre carte. Nous servons tous nos clients, quelle que soit la manière dont ils s'identifient.

C'est très valorisant de faire partie d'une entreprise prête à investir du temps et des ressources pour améliorer la situation d'un groupe, si petit soit-il. C'est formidable de voir par nous-mêmes que nos clients ne sont pas considérés comme des numéros, que chacun est apprécié pour ce qu'il est, tel qu'il est. »

– **Brent Langenberger**,
conseiller principal, Soutien, Centre de contact



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

4.1 Mobilisation des employés

4.2 Inclusion et diversité

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



4.1 Mobilisation des employés (suite)



Pourcentage d'employés ayant confirmé avoir eu une conversation constructive avec leur supérieur au sujet de leurs objectifs de rendement durant l'année



Pourcentage d'employés qui recommanderaient la Banque CIBC comme endroit où faire affaire



Pourcentage d'employés qui recommanderaient la Banque CIBC à un ami à la recherche d'un emploi

Apprentissage et perfectionnement	2017	2018	2019
Investissement mondial dans l'apprentissage et le perfectionnement (en millions)	61 \$	63 \$	64 \$
Formation moyenne par employé	1 374 \$	1 425 \$	1 430 \$
Formation moyenne par employé (heures)	16,6	18,4	19,8
Avantages financiers	2017	2018	2019
Salaires et avantages sociaux (en milliards)	5,2 \$	5,7 \$	5,7 \$
Employés admissibles ayant acheté des actions ordinaires de la Banque CIBC en participant au Régime d'achat d'actions par les employés au Canada	70 %	74 %	75 %
Contributions de contrepartie de la Banque CIBC destinées à l'achat d'actions pour nos employés (en millions)	40 \$	43 \$	44 \$
Accidents en milieu de travail (nombre de blessures) ¹	2016	2017	2018
Blessures mineures ²	339	441	426
Blessures invalidantes ³	125	110	93

¹ Dernières données disponibles. Employés régis par le gouvernement fédéral au Canada, incluant INTRIA, pour les années civiles 2016, 2017 et 2018. Il n'y a eu aucun décès en milieu de travail pour les années indiquées. Les données de 2019 seront soumises au gouvernement fédéral au printemps 2020.

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

³ Blessures invalidantes : blessures suivies d'une absence du travail durant un ou plusieurs jours, en plus de la journée de la blessure.

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

4.1 Mobilisation des employés

4.2 Inclusion et diversité

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



4.2 Inclusion et diversité

À la Banque CIBC, l'inclusion n'est pas qu'un mot à la mode. C'est notre mode de vie. En mobilisant et en exploitant la riche diversité associée à l'identité, aux talents et aux points de vue des membres de notre équipe, nous encourageons une culture d'innovation et aidons à répondre aux besoins particuliers de nos 10 millions de clients.

Notre approche

L'engagement de la Banque CIBC sur le plan de l'inclusion et de la diversité est bien ancré à tous les échelons de la banque, et lié à nos stratégies de gestion des compétences et d'entreprise. Chaque pilier de notre stratégie sur la diversité et l'inclusion, qui est mise à jour tous les trois ans, est associé à un résultat opérationnel stratégique : l'innovation, un meilleur rendement d'équipe et des relations plus solides avec nos clients.

Notre approche met l'accent sur l'importance du recrutement, de la fidélisation et de l'avancement d'employés issus de la diversité, sur le renforcement des capacités de leadership inclusif de nos employés, et sur l'intégration la diversité dans les pratiques d'affaires de notre banque. Nous avons mis en place de nombreuses initiatives pour atteindre ces objectifs et pour nous rapprocher des principales cibles associées aux objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD 5, 8 et 10).

Contribution aux ODD de l'ONU



« Compte tenu de notre évolution rapide vers une économie davantage axée sur les services, où les talents et les connaissances sont des facteurs de réussite essentiels, il est indispensable d'exploiter le potentiel et les points forts de tous nos employés. Les pays et organisations qui obtiennent la pleine participation de leurs employés prospéreront et profiteront d'un avantage concurrentiel durable. Nous ne pouvons pas nous permettre de laisser nos esprits les plus brillants et nos employés les plus talentueux sur la touche. Voilà pourquoi l'inclusion est plus importante que jamais. »

– **Victor G. Dodig**,
président et chef de la direction

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

4.1 Mobilisation des employés

4.2 Inclusion et diversité

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



4.2 Inclusion et diversité (suite)

Établissement d'objectifs et responsabilisation des leaders

- > Notre comité de direction et notre conseil d'administration évaluent régulièrement les progrès par rapport à nos objectifs publics d'inclusion et de diversité, et les évaluations annuelles du rendement de tous les cadres supérieurs, y compris notre chef de la direction, tiennent compte de mesures précises sur la diversité et sur l'équilibre des genres dans les postes de direction.
- > Chacun des membres de notre comité de direction doit atteindre des objectifs à court et à long terme fondés sur la grille de pointage annuelle du plan sur l'inclusion et la diversité de son secteur d'activité.
- > Les grilles de pointage des secteurs en interaction directe avec les clients comprennent des objectifs comme la formation financière pour les collectivités vulnérables et des activités de communication axées sur des produits et services adaptés aux besoins uniques de collectivités diversifiées en Amérique du Nord. Consultez la partie [5.2 Éducation financière communautaire](#) du présent rapport.
- > Notre Conseil des leaders de l'inclusion et de la diversité, présidé par un membre du comité de direction, assume la responsabilité et la gérance de la stratégie sur la diversité et l'inclusion de la Banque CIBC. Une équipe Inclusion et diversité attirée appuie le conseil et met en œuvre des tactiques. À cela s'ajoutent les 10 réseaux d'affinité ainsi que les Comités d'action sur l'inclusion et la diversité, composés de cadres supérieurs.

Nos mesures de rendement nous aident à évaluer dans quelle mesure nous exploitons le potentiel et les points forts de notre équipe CIBC en arrimant l'inclusion et la diversité dans notre culture d'entreprise globale.



Pour en savoir plus

Partie [2.2 Services bancaires inclusifs](#) du présent rapport

Site Web [Inclusion et diversité](#)

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

- 4.1 Mobilisation des employés
- 4.2 Inclusion et diversité

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

4.2 Inclusion et diversité (suite)

Réseaux d'affinité

Ces groupes dirigés par des employés offrent à leurs membres des occasions de perfectionnement professionnel, tout en approfondissant leurs liens avec leur communauté.



EXEMPLES ÉLOQUENTS

Invalidité n'est pas synonyme d'incapacité



Emily Hayter est conseillère principale, Gestion du risque lié au comportement et à l'entreprise. Voici son histoire...

« J'ai subi une perte de mobilité des bras et des jambes à la suite d'un accident de plongée juste avant mes 23 ans. J'ai passé neuf mois en réadaptation pour apprendre à faire les choses autrement. J'ai maintenant à mon service une formidable équipe d'infirmières et d'aides à domicile qui m'assistent environ six heures par jour.

Les gens de la Banque CIBC à qui j'ai parlé d'un poste en gestion du risque s'intéressaient plus à ce que je pouvais apporter à l'entreprise qu'à mes limites. À la Banque CIBC, j'ai un horaire flexible et je peux travailler à distance, ce qui me permet de maintenir un horaire de soins régulier. Le plus beau, c'est que tous mes collègues sont équipés pour travailler à distance; je ne fais donc pas exception à ce chapitre. En revanche, je tiens à me démarquer par la valeur que j'apporte. Invalidité n'est pas synonyme d'incapacité. »



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

- 4.1 Mobilisation des employés
- 4.2 Inclusion et diversité

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

4.2 Inclusion et diversité (suite)

Résultats de 2019

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Objectifs

- > Au minimum, de 35 % à 40 % de femmes occupant des postes de direction approuvés par le conseil d'administration d'ici 2022 (à l'échelle mondiale)
- > Au moins 22 % de membres d'une minorité visible occupant des postes de direction approuvés par le conseil d'administration d'ici 2022 (Canada)
- > De 8 % à 9 % de personnes handicapées parmi les candidats externes embauchés en 2020 (Canada)
- > 2 % d'Autochtones parmi les candidats externes embauchés en 2020 (Canada)

Progress in 2019

- > 32 %[†] de femmes occupent des postes de direction approuvés par le conseil d'administration (à l'échelle mondiale)
- > 18 %[†] de membres d'une minorité visible occupent des postes de direction approuvés par le conseil d'administration (Canada)
- > 8 % des candidats externes embauchés sont des personnes handicapées (Canada)
- > 2 % des candidats externes embauchés sont des Autochtones (Canada)

Femmes occupant des postes de direction approuvés par le conseil d'administration (à l'échelle mondiale)

2017	2018	2019
30 %	31 %	32 % [†]

Membres d'une minorité visible occupant des postes de direction approuvés par le conseil d'administration (Canada)

2017	2018	2019
13 %	18 %	18 % [†]

[†] Assurance limitée. Nos lettres d'assurance peuvent être consultées dans notre bibliothèque liée aux facteurs ESG, sur notre [site Web](#).



> Pour la troisième année de suite, nous avons dépassé notre objectif d'embaucher plus de 500 personnes handicapées.

> En 2019, les femmes représentaient plus de la moitié (55 %) de notre effectif mondial et occupaient 32 %[†] des postes de cadres supérieurs (postes de direction approuvés par le conseil d'administration).



À l'occasion du Mois de la fierté, les employés de notre Réseau Fierté, dont ces membres de l'équipe aux États-Unis, ont organisé plusieurs activités thématiques à l'appui de la communauté LGBT+.

- > L'effectif de nos 10 réseaux d'affinité s'établit maintenant à plus de 14 000 membres de l'équipe. Ces réseaux soutiennent le perfectionnement professionnel des membres de l'équipe en offrant du mentorat entre pairs et d'autres activités.
- > Plus de 2 000 cadres supérieurs et gestionnaires ont suivi la formation *Interrompre les biais inconscients* afin de renforcer leurs capacités de leadership inclusif.
- > Nous nous sommes hissés au deuxième rang au Canada en ce qui concerne l'égalité des sexes, et parmi les 100 meilleures entreprises à l'échelle mondiale à cet égard, selon Equileap. De plus, pour une neuvième année consécutive, la Banque CIBC figure parmi les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada selon Mediapro.
- > Plusieurs cadres de la Banque CIBC se sont distingués l'an dernier : quatre leaders ont été nommés parmi les 50 femmes les plus influentes

du secteur de la technologie financière par le Digital Finance Institute; une cadre supérieure de la Banque CIBC a été admise au Temple de la renommée des Canadiennes les plus influentes du Réseau des femmes exécutives; nous comptons dix lauréats d'un prix de leadership et champions du changement de Women in Capital Markets; et deux dirigeants de la Banque CIBC ont remporté des prix de Women in Payments.

> Nous encourageons aussi l'équilibre des genres de façon plus générale, en collaborant avec des organismes externes influents, dont #movethedial, Hackergal, Women in Capital Markets et 100 Women in Finance.

> Nous avons obtenu une assurance limitée quant à nos données de 2019 sur les femmes et les membres d'une minorité visible occupant des postes de direction approuvés par le conseil d'administration.

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

- 4.1 Mobilisation des employés
- 4.2 Inclusion et diversité

5.0 Croissance des collectivités

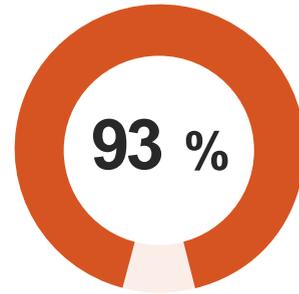
6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

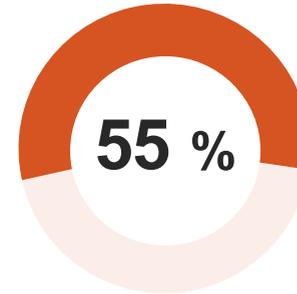


4.2 Inclusion et diversité (suite)

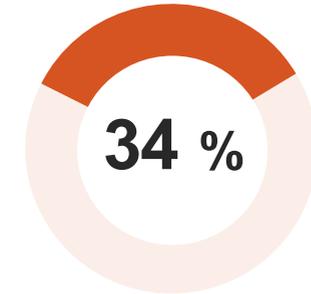
Résultats de 2019 (suite)



Pourcentage des employés CIBC estimant que la direction appuie la diversité en milieu de travail (en reconnaissant et en respectant la valeur des différences humaines)



Pourcentage de femmes dans notre effectif mondial



Pourcentage de membres de notre équipe canadienne se définissant comme membres d'une minorité visible

Diversité de l'effectif ¹	2017	2018	2019
Échelle mondiale			
Femmes	57 %	56 %	55 %
Postes de direction approuvés par le conseil d'administration ²	30 %	31 %	32 % [†]
LGBT+	3 %	3 %	3 %
Canada			
Membres d'une minorité visible	33 %	34 %	34 %
Postes de direction approuvés par le conseil d'administration ²	13 %	18 %	18 % [†]
Personnes handicapées	6 %	6 %	6 %
Autochtones	1 %	1 %	1 %

¹ Pourcentage de l'effectif permanent, à l'exclusion des employés temporaires, des employés en congé autorisé non rémunéré et des employés retraités, au 31 octobre. Les données sont divulguées volontairement par les employés.

² Les postes de direction approuvés par le conseil d'administration incluent la vice-présidence et les échelons supérieurs.

[†] Assurance limitée. Nos lettres d'assurance peuvent être consultées dans notre bibliothèque liée aux facteurs ESG, sur notre [site Web](#).

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

4.1 Mobilisation des employés

4.2 Inclusion et diversité

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



4.2 Inclusion et diversité (suite)

EXEMPLES ÉLOQUENTS

Programmes de leadership inclusif



Les leaders agissent pour interrompre les biais inconscients

Il nous arrive à tous de prendre des décisions influencées par des biais inconscients. C'est pourquoi il est primordial que nos leaders sachent reconnaître et interrompre les biais inconscients, et donnent l'exemple en adoptant des comportements inclusifs envers les autres. À ce jour, la Banque CIBC a donné la formation *Interrompre les biais inconscients* à plus de 2 000 leaders, y compris les membres de notre équipe mondiale de direction et de notre conseil d'administration. Cette formation d'une demi-journée leur permet de mieux comprendre les effets disproportionnés qu'ont les biais inconscients sur les membres des groupes sous-représentés.



« Exercice de couvertures » pour l'inclusion des Autochtones

En 2019, nous avons organisé des « exercices de couvertures » auxquels ont participé notre chef de la direction et l'Équipe de la direction, en collaboration avec le Cercle des employés autochtones de la Banque CIBC. À l'aide de couvertures symbolisant les terres habitées par les communautés autochtones, le programme utilise le pouvoir de la narration pour faire connaître l'histoire des peuples autochtones au Canada, en insistant sur la réconciliation, et contribue à promouvoir l'appartenance des membres autochtones de notre équipe. Nous avons à ce jour organisé dix exercices de couvertures, auxquels ont participé plus de 400 dirigeants de la Banque CIBC.

Reconnaître la valeur

Asbed Sghman est analyste principal, Risque d'entreprise et notifications, à Toronto. Voici son histoire...



« Quand j'ai immigré au Canada, je pensais que je devrais recommencer ma carrière à partir de zéro. Avant de quitter la Syrie ravagée par la guerre, je travaillais dans une banque tout en étudiant pour obtenir ma maîtrise. Au départ, j'ai posé ma candidature à la Banque CIBC pour un poste subalterne, car je croyais que c'était un passage obligé pour entrer dans l'entreprise.

Or, après avoir pris connaissance de mon curriculum vitæ, le recruteur de la Banque CIBC m'a dit que compte tenu de mes compétences, je pourrais postuler à un poste plus haut placé. Il a reconnu ma valeur alors que bien d'autres ne s'en sont pas donné la peine, et ce geste m'a touché droit au cœur. L'expérience acquise en travaillant en première ligne avec des clients extraordinaires, dont certains me ressemblaient et avaient vécu une expérience semblable à la mienne, me sera assurément utile dans mon prochain poste au sein de notre Équipe du risque. »

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

- 5.1 Relations communautaires
- 5.2 Éducation financière communautaire
- 5.3 Approvisionnement durable
- 5.4 Politiques publiques
- 5.5 Transparence fiscale

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



Croissance des collectivités

En tant que banque axée sur les relations, nous avons à cœur d'établir des liens solides avec les organismes et les leaders communautaires, afin de pouvoir relever ensemble les défis importants auxquels la société est confrontée. Depuis plus de 150 ans, la Banque CIBC est un précieux partenaire communautaire, qui exerce une incidence positive sur les collectivités par ses dons, ses commandites et l'esprit de bénévolat des membres de son équipe.

Dans cette partie

Sujets d'importance

- 5.1 Relations communautaires

Autres sujets

- 5.2 Éducation financière communautaire
- 5.3 Approvisionnement durable
- 5.4 Politiques publiques
- 5.5 Transparence fiscale



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

- 5.1 Relations communautaires
- 5.2 Éducation financière communautaire
- 5.3 Approvisionnement durable
- 5.4 Politiques publiques
- 5.5 Transparence fiscale

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



5.1 Relations communautaires

Grâce à notre programme de dons et de bénévolat des employés Un pour tous, de concert avec les membres de notre équipe, nous renforçons les collectivités par des dons d'entreprise, des partenariats et la générosité de nos employés. En soutenant des services, des programmes et des organisations qui visent à éliminer les obstacles à la réalisation des ambitions personnelles, nous contribuons à améliorer les choses dans nos collectivités.

Contribution aux
ODD de l'ONU



Notre approche

La volonté de redonner à la collectivité est fermement ancrée dans la culture de la Banque CIBC et étroitement liée à notre raison d'être. Notre équipe y met tout son cœur et son esprit et fait montre d'une grande bienveillance. En tant qu'Entreprise généreuse d'Imagine Canada, la Banque CIBC s'engage à verser au moins 1 % de ses bénéfices avant impôts à l'appui d'organismes communautaires.

Voici les grandes lignes de notre stratégie communautaire :

- > Mobilisation des employés par le bénévolat, les dons et les collectes de fonds. Par l'intermédiaire de notre Programme de bénévolat des employés CIBC, nous récompensons les employés qui donnent de leur temps en leur remettant des dollars de récompense CIBC qu'ils peuvent donner à l'organisme de bienfaisance de leur choix.
- > Dons et partenariat à l'appui de causes locales, et partage de notre expertise en affaires afin de renforcer les capacités.
- > Collaboration avec un grand nombre d'organismes à but non lucratif et d'organisations locales afin de consacrer nos ressources combinées à l'atteinte de buts communs.
- > Mesure, évaluation et amélioration continue de l'incidence de nos dons aux collectivités.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

- 5.1 Relations communautaires
- 5.2 Éducation financière communautaire
- 5.3 Approvisionnement durable
- 5.4 Politiques publiques
- 5.5 Transparence fiscale

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



5.1 Relations communautaires (suite)

Un pour tous

À la Banque CIBC, nous investissons du temps et des ressources pour éliminer les obstacles à la réalisation des ambitions personnelles et prouver qu'ensemble, nous pouvons apporter des changements positifs. Des changements qui aident nos collectivités et nos entreprises à prospérer.

Notre nouvelle initiative mondiale phare, Un pour tous, réunit les causes auxquelles nous donnons et mobilise des bénévoles toute l'année afin de décupler notre incidence sociale et économique. Par le truchement de bénévolat et de collectes de fonds pour des causes qui tiennent à cœur à nos employés et à nos clients, notre ambition est de parvenir à des dons de l'entreprise et des employés totalisant 350 millions de dollars sur les cinq prochaines années (2019-2023).

Nous concentrons nos dons d'entreprise dans trois domaines :

- > **Cancer** : Il est prioritaire d'améliorer la vie des patients atteints de cancer et celle de leur famille. Qu'il s'agisse de collectes de fonds des employés, de dons d'entreprise, de bénévolat dans nos collectivités locales ou de la Course à la vie CIBC annuelle de la Société canadienne du cancer, l'équipe CIBC apporte un soutien considérable aux organisations vouées à la recherche, au diagnostic, au traitement et à la survie se rapportant à tous les types de cancers.
- > **Inclusivité dans les collectivités** : Nous soutenons des solutions novatrices qui favorisent l'inclusivité dans nos collectivités grâce à de meilleures perspectives d'emploi et à un meilleur accès à la formation, principalement pour les personnes handicapées, les Autochtones et la communauté noire.
- > **Éducation financière** : La Banque CIBC investit dans des initiatives qui aident les gens à perfectionner leurs aptitudes et compétences pour atteindre le bien-être financier. Pour en savoir plus, consultez la partie [5.2 Éducation financière communautaire](#).

Responsabilités

La responsabilité de notre programme de relations communautaires incombe à la vice-présidente à la direction, Communications et affaires publiques, Transformation du milieu de travail, qui relève de la chef, Ressources humaines et Communications. Notre chef des relations communautaires se charge de la gestion courante du programme.

un pour tous



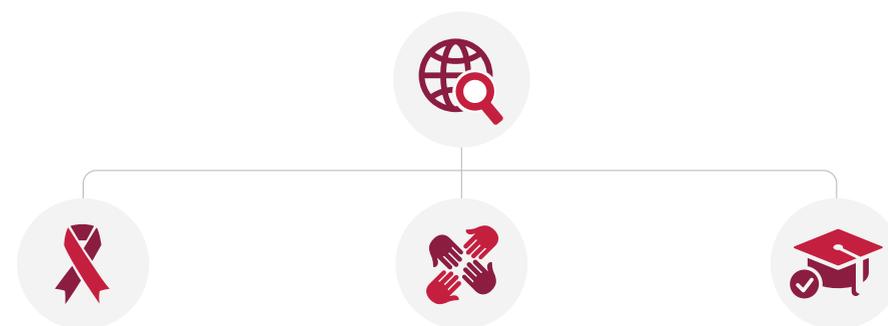
Pour en savoir plus

[Lignes directrices relatives au financement par des dons ou des commandites](#)

Site web [Communauté et commandites](#)

[Plan de développement communautaire](#) de CIBC Bank USA (en anglais)

Domaines prioritaires à l'échelle mondiale

**Cancer**

Objectif : Créer un avenir où personne n'aura à craindre un diagnostic de cancer

Inclusivité dans les collectivités

Objectif : Rendre nos collectivités plus inclusives grâce à de meilleures perspectives d'emploi et à un meilleur accès à la formation

Éducation financière

Objectif : Contribuer à la réalisation des ambitions grâce à l'éducation financière offerte par les membres de notre équipe et amplifiée par des partenariats stratégiques et des dons d'entreprise



5.1 Relations communautaires (suite)

Résultats de 2019

PRINCIPAUX RÉSULTATS

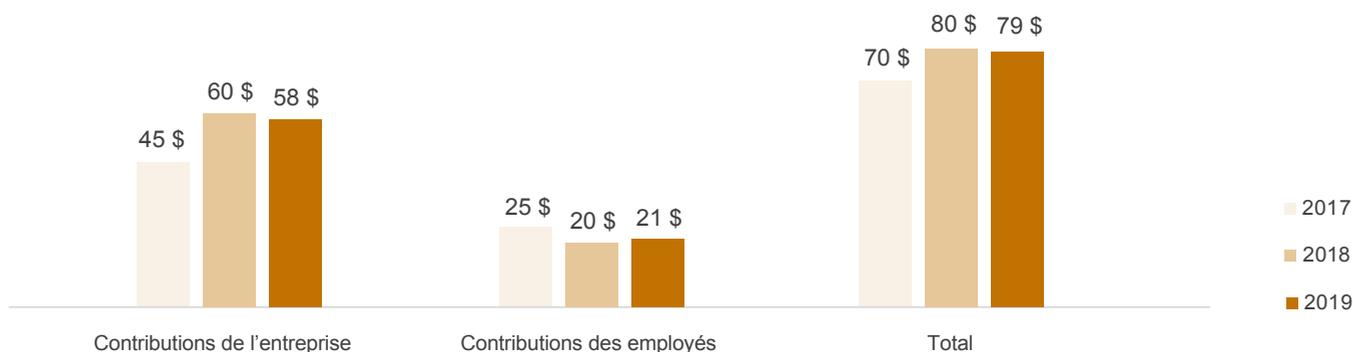
Objectif

> Dons de l'entreprise et des employés totalisant 350 millions de dollars sur cinq ans (2019-2023)

Progrès en 2019

> Investissement de 79 millions de dollars dans des organismes communautaires au Canada et aux États-Unis

Contributions communautaires (en millions)



Contributions des employés

> Notre engagement communautaire est un acte de collaboration avec les membres de notre équipe, et nous sommes fiers de leurs efforts soutenus en vue de renforcer nos collectivités. En 2019, les employés et retraités de la Banque CIBC ont donné plus de 110 000 heures de bénévolat à des collectivités d'Amérique du Nord. Ces activités bénévoles comprennent entre autres des séances d'éducation financière en classe, de l'aide aux banques alimentaires et des corvées de nettoyage de quartier. Les activités de collecte de fonds et les dons des employés ont permis de recueillir 21 millions de dollars pour diverses campagnes, dont la campagne du BC Children's Hospital et l'événement UneMarche contre le cancer.

> Plus de 100 cyclistes de l'équipe CIBC ont recueilli plus de 1,1 million de dollars sur un total de 5,35 millions de dollars amassés pour soutenir l'oncologie pédiatrique à l'occasion du Tour CIBC Charles-Bruneau 2019. Nous en sommes à notre 14^e année comme commanditaire principal de cette activité de collecte de fonds pour la Fondation Charles-Bruneau. Cette fondation a pour mandat de donner de l'espoir aux enfants atteints de cancer et d'augmenter leurs chances de guérison.

> Nous sommes l'organisation ayant recueilli le plus de fonds au Canada pour Movember 2018. Notre collecte de 334 000 \$ l'an dernier s'est également classée au deuxième rang mondial. Elle porte notre total à plus de 3,6 millions de dollars depuis la création de la campagne, il y a 11 ans. Les fonds amassés sont destinés à la recherche sur de graves problèmes de santé des hommes : cancer de la prostate, cancer testiculaire, santé mentale et prévention du suicide.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

- 5.1 Relations communautaires
- 5.2 Éducation financière communautaire
- 5.3 Approvisionnement durable
- 5.4 Politiques publiques
- 5.5 Transparence fiscale

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



5.1 Relations communautaires (suite)

Contributions de l'entreprise

- > Nous avons versé 58 millions de dollars en dons d'entreprise en 2019. Ces contributions ont aidé plus de 3 500 organismes de bienfaisance et à but non lucratif en Amérique du Nord à offrir des programmes essentiels et à renforcer les capacités. Cette somme comprend 5,7 millions de dollars remis par l'intermédiaire de la Fondation pour l'enfance CIBC afin d'améliorer la vie des enfants dans le besoin. Environ 60 % du financement de notre Fondation a servi à aider des programmes destinés à des enfants handicapés de moins de 14 ans.
- > Dans le contexte de notre plan triennal de développement communautaire aux États-Unis, nous avons dépassé notre objectif de dons de bienfaisance de 10 millions de dollars américains en versant des contributions totalisant 11,3 millions de dollars américains depuis 2017. Le plan est axé sur les activités de développement local qui contribuent à la revitalisation et au renforcement de nos quartiers.
- > Nous sommes solidaires de toutes les collectivités touchées par des catastrophes naturelles, et nous nous engageons à aider nos clients et nos collectivités à se rétablir et à se reconstruire. En septembre 2019, l'ouragan Dorian, de catégorie 5, a causé des dommages considérables aux Bahamas. La Banque CIBC a réagi par un don de 150 000 \$ US à l'appui des opérations de secours humanitaire dans les régions touchées. Par l'intermédiaire de CIBC FirstCaribbean, nous avons offert une assistance bancaire spéciale aux clients touchés pour les aider dans leurs efforts de rétablissement. En 2019, nous avons également soutenu l'aide apportée aux sinistrés par la Croix-Rouge canadienne à la suite des inondations dévastatrices survenues en Ontario, au Québec et au Nouveau-Brunswick.



Pour soutenir les organismes qui s'efforcent de rendre les logements abordables accessibles dans leurs collectivités, nous avons accordé des subventions au logement abordable à des organismes de Chicago, de Détroit, de Milwaukee et de Saint Louis.

- > Nous contribuons à réunir des donateurs et des partenaires communautaires grâce à des innovations comme notre application pour téléphone intelligent qui permet de faire un don d'un simple toucher et une plateforme en ligne où les clients de la Banque CIBC peuvent donner des points de récompenses facilement et en toute sécurité à des organismes de bienfaisance canadiens. En 2019, plus de 2 600 clients ont fait des dons de points Aventura, une valeur de plus de 52 000 \$.

- > Nous avons été la première banque canadienne à participer à l'initiative mondiale The Valuable 500, qui encourage les chefs d'entreprise à inscrire l'inclusion des personnes handicapées au programme de leur conseil d'administration et de leur direction.

- > Nous appuyons #DearEverybody, un mouvement canadien que dirige le Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital pour mettre fin à la stigmatisation et combattre les préjugés entourant les handicaps, notamment en remédiant au manque de représentation des personnes handicapées dans les médias.



Des bénévoles de la Banque CIBC se sont rendus à l'école Our Lady of Tepeyac à Chicago pour aider à peindre le terrain de jeux et à préparer des trousseaux de fournitures scolaires pour les élèves.

En bref

- 1.0 Aperçu
- 2.0 Priorité au client
- 3.0 Services bancaires responsables
- 4.0 Culture
- 5.0 Croissance des collectivités
 - 5.1 Relations communautaires
 - 5.2 Éducation financière communautaire
 - 5.3 Approvisionnement durable
 - 5.4 Politiques publiques
 - 5.5 Transparence fiscale
- 6.0 Gouvernance
- 7.0 Annexe



5.1 Relations communautaires (suite)

EXEMPLES ÉLOQUENTS

Aller de l'avant pour vaincre le cancer du sein

Selon la Société canadienne du cancer, le cancer du sein demeure le plus fréquent de tous les cancers chez les femmes au Canada, touchant une Canadienne sur huit.

Motivés à vaincre le cancer du sein, des milliers de participants marchent ou courent chaque année dans des dizaines d'endroits partout au pays à l'occasion de la Course à la vie CIBC de la Société canadienne du cancer. Cette campagne de collecte de fonds, l'activité bénévole d'une journée la plus importante au Canada, a réuni 85 000 participants l'an dernier.

En 2019, démontrant toute la puissance de la mobilisation pour une cause, une équipe CIBC de 15 000 membres s'est ralliée à d'autres Canadiens sur 57 sites de courses à l'échelle nationale. À l'aide de promesses de dons, de dons et de collectes de fonds, les membres de cette équipe ont recueilli environ 3 millions de dollars sur le total de 17 millions de dollars généré par l'activité. L'année 2019 marquait le 23^e anniversaire de la Banque CIBC à titre de commanditaire principal de la Course. Sur plus de 20 ans, l'équipe CIBC a recueilli au-delà de 54 millions de dollars à l'appui de programmes de recherche, de formation et de sensibilisation dans le domaine du cancer du sein.

Plus de 15 000

employés de la Banque CIBC participent chaque année

54 M\$

recueillis par des employés de la Banque CIBC depuis 1997



« Un mois avant son décès, Niki a prononcé un discours émouvant devant la foule, puis a entrepris la marche d'un kilomètre, aidée de son déambulateur. Elle l'a terminée en une heure et demie... Désormais je marche pour Niki et je poursuis le dialogue en son nom. »

Tammy Wood, membre de l'Équipe CIBC, a perdu sa chère amie et collègue, Niki, emportée par le cancer du sein. Niki a incité Tammy à accroître sa participation à la Course à la vie CIBC.

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

- 5.1 Relations communautaires
- 5.2 Éducation financière communautaire
- 5.3 Approvisionnement durable
- 5.4 Politiques publiques
- 5.5 Transparence fiscale

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



5.1 Relations communautaires (suite)

EXEMPLES ÉLOQUENTS

Aider les enfants handicapés à obtenir un soutien vital

« Quand une personne vit avec une paraplégie et déclare “je ne pense pas pouvoir un jour embarquer dans ce kayak”, et que nous trouvons une façon de l’aider à faire ce qu’elle ne pensait jamais pouvoir faire, nous l’aidons aussi à retourner dans sa propre collectivité avec beaucoup plus de confiance », explique Tim Cormode, directeur général de Power to Be. Cet organisme à but non lucratif offre des programmes éducatifs en plein air aux enfants et aux jeunes adultes handicapés.

« Les fonds que nous recevons grâce à la Journée du miracle CIBC représentent un financement de base dont nous avons besoin pour réaliser nos programmes. Mais nous ne recevons pas que des fonds : il y a toujours des bénévoles de la Banque CIBC prêts à soutenir nos programmes, et cette aide nous est chaque fois très utile. »

La Journée du miracle CIBC, une fière tradition de dons de charité des employés lancée à notre banque il y a 35 ans, se fonde sur la conviction qu’en travaillant avec nos clients, nos employés et les organismes d’aide à l’enfance, nous pouvons améliorer la vie des enfants. En 2018, des employés

de la Banque CIBC, des clients et des organismes de bienfaisance partenaires ont uni leurs forces pour recueillir 5,7 millions de dollars à l’occasion de la Journée du miracle CIBC.

La campagne annuelle a permis de recueillir plus de 100 millions de dollars au Canada et 250 millions de dollars à l’échelle mondiale.

Organisée chaque année en décembre, cette activité dirigée par les employés, au cours de laquelle nos équipes de placement donnent leurs honoraires et commissions pour soutenir la cause, permet de recueillir des fonds pour des organismes d’aide à l’enfance partout dans le monde. L’an dernier, des activités ont eu lieu à Toronto, Vancouver, Calgary, Montréal, Halifax, New York, Chicago, Londres et Hong Kong.

250 M\$

recueillis à l’échelle mondiale grâce à la Journée du miracle CIBC depuis 1984



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

- 5.1 Relations communautaires
- 5.2 Éducation financière communautaire
- 5.3 Approvisionnement durable
- 5.4 Politiques publiques
- 5.5 Transparence fiscale

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



5.2 Éducation financière communautaire

Quelle que soit l'étape de la vie, nous croyons que la clé pour acquérir de solides connaissances financières et une bonne confiance en soi à cet égard demeure l'accès à des programmes de formation. C'est pourquoi la Banque CIBC investit dans des initiatives communautaires qui renforcent la littératie financière. Nous soutenons des organismes sans but lucratif et des programmes qui donnent de l'éducation financière aux jeunes, procurent aux adultes les outils et les ressources nécessaires pour prendre des décisions financières judicieuses et offrent à la collectivité des options qui contribuent à bâtir un avenir stable et prospère.

Investir dans la jeunesse

Enseigner des notions financières aux jeunes a une grande incidence sur leur avenir. Même les leçons les plus élémentaires les amènent à réfléchir à leurs options avant de prendre des décisions financières importantes.

- > **Campagne de littératie financière auprès des élèves et des étudiants** : Dans des écoles primaires et secondaires et des universités partout au Canada, nous avons organisé plus de 250 activités pour les jeunes afin de promouvoir la littératie financière.
- > **Student Life Network** : En tant que partenaire bancaire exclusif du Student Life Network, nous offrons régulièrement des conseils et des ressources en éducation financière à plus de 1,4 million d'étudiants de niveau postsecondaire au Canada. Ensemble, nous avons lancé Finance au jeu, une expérience d'apprentissage amusante qui permet aux adolescents de vivre le parcours d'un joueur de hockey prometteur. À mesure qu'ils progressent d'un niveau à l'autre, ils acquièrent des connaissances financières et réalisent une variété d'activités, de jeux et de défis. Environ 1 300 élèves de la 4^e et de la 5^e année du secondaire (10^e et 11^e année) ont participé en 2019.
- > **JA Canada** : Nous sommes un partenaire de longue date de JA Canada. Dans le contexte de notre engagement, les membres de notre équipe donnent bénévolement des ateliers d'éducation financière partout au pays. Grâce au programme

Économie pour le succès, nous montrons aux élèves de la 2^e à la 4^e année du secondaire (de la 8^e à la 10^e année) comment se fixer des objectifs, saisir les occasions et se créer un avenir qui nourrit leurs ambitions. Les membres de notre équipe participent également au programme Entreprise Étudiante de JA, où les élèves de la 3^e année du secondaire à la 1^{re} année du collégial (de la 9^e à la 12^e année) découvrent les risques et les avantages liés au démarrage d'une entreprise. En 2019, 283 bénévoles de la Banque CIBC ont offert 147 programmes à environ 3 675 étudiants. Nous nous sommes fixé comme objectif de doubler le nombre de bénévoles de la Banque CIBC dans ce programme en 2020.

- > **Séminaires d'éducation financière** : Dans nos centres bancaires, nous organisons des séminaires d'éducation financière à l'intention des jeunes adultes de 18 à 25 ans sur un éventail de questions financières, dont l'établissement d'un budget, les dépenses et la gestion de leurs finances personnelles.
- > **Conférence-midi** : Chaque été, des élèves du secondaire de la Western Golf Association Caddie Academy visitent notre siège social de Chicago pour une conférence-midi. Animée par les membres de notre équipe, la séance porte sur les placements, l'épargne, l'établissement d'un budget et les dépenses. Des équipes d'élèves s'affrontent dans un jeu amical pour tester leurs connaissances financières. En 2019, nous avons accueilli plus de 100 élèves de partout aux États-Unis.

Contribution aux
ODD de l'ONU



Des élèves de partout aux États-Unis se sont réunis pour un après-midi d'éducation financière organisé par la Banque CIBC.

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

5.1 Relations communautaires

5.2 Éducation financière communautaire

5.3 Approvisionnement durable

5.4 Politiques publiques

5.5 Transparence fiscale

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



5.2 Éducation financière communautaire (suite)

EXEMPLES ÉLOQUENTS

Enseigner la valeur de l'argent

Geoff Hall, directeur général du développement communautaire à CIBC Bank USA, travaille avec des élèves de 2^e année à la Our Lady of Tepeyac School, dans le quartier Little Village de Chicago.

Il n'est jamais trop tôt pour commencer l'apprentissage des questions d'argent. Plus de 400 membres de l'équipe CIBC à Chicago ont fait du bénévolat pour une journée afin d'offrir de l'éducation financière à plus de 2 700 élèves de la maternelle à la 2^e année du secondaire (8^e année).

Les écoles sont toutes membres du réseau Big Shoulders Fund, un partenaire de longue date de la banque, qui offre un soutien aux écoles privées des quartiers urbains accueillant des élèves venant de familles à faible revenu ou à revenu moyen. Nos employés utilisent le programme Money Savvy Kids pour enseigner aux élèves d'importants concepts financiers, tels que l'établissement d'objectifs, les dépenses judicieuses, les placements à long terme et les besoins par rapport aux désirs. Ce programme d'études interactif est adapté en fonction de l'âge des enfants.

En définitive, nous nous efforçons d'inculquer aux enfants de bonnes habitudes de gestion financière qu'ils conserveront à l'âge adulte. Le programme est avantageux pour tous : les élèves apprécient le programme d'apprentissage interactif et sont heureux de la visite des employés de la Banque CIBC, et nos employés sont heureux d'avoir l'occasion de changer les choses dans les collectivités où nous offrons nos services.



Plus de 2 700 élèves

de la maternelle à la 2^e année du secondaire (8^e année) ont découvert des notions financières de base grâce aux bénévoles de la Banque CIBC en 2019

Aider plus de clients à maîtriser leur argent

- > **Interval House** : Le programme Building Economic Self-Sufficiency (parvenir à l'autosuffisance économique) de cet organisme à but non lucratif aide les femmes à rompre le cycle de la violence en offrant de l'aide à l'emploi, des conseils et de l'aide au logement. Ce programme propose des ateliers sur divers sujets, dont l'éducation financière. Depuis 2018, la Banque CIBC a aidé plus de 190 personnes dans le cadre de ce programme.
- > **Cours sur les finances personnelles** : Nous avons créé ce cours pour aider à faire progresser la littératie financière des peuples autochtones. Offert sans frais dans les communautés, ce cours aide les participants à dresser l'inventaire de tous leurs biens et obligations et à préparer un plan adapté à leur situation.

- > **Séminaires de littératie financière** : Aux États-Unis, nous collaborons avec des organismes sans but lucratif afin d'offrir aux particuliers et aux familles à faible revenu des activités de formation sur la littératie financière. En 2019, nous avons organisé 11 activités auxquelles ont participé plus de 240 personnes. CIBC Bank USA accorde aussi du financement à des agences de conseils en habitation agréées qui offrent des services éducatifs aux acheteurs de maison.
- > **Entrepreneuriat 101** : Nous sommes le commanditaire principal du Programme Entrepreneuriat 101, le plus important cours d'entrepreneuriat offert en ligne et en direct au Canada. Chaque année, ce cours de cinq semaines aide plus de 27 000 entrepreneurs, étudiants et particuliers au Canada et ailleurs dans le monde et couvre un large éventail de sujets, dont l'éducation financière.

« Les nouvelles qui nous parviennent ne sont pas indépendantes de nos vies, car tout a un impact sur l'économie et, par le fait même, sur nous tous. Il est donc essentiel de faire le lien entre les nouvelles macroéconomiques et notre propre situation microéconomique. C'est ce qui me motive à expliquer pourquoi la situation économique globale est si importante pour l'épargne personnelle et la budgétisation. »

– **Benjamin Tal**,
directeur général et économiste en chef adjoint,
Banque CIBC



Pour en savoir plus

Site web [Littératie financière](#)

Initiatives de littératie financière pour les clients – voir la partie [2.2 Services bancaires inclusifs](#) du présent rapport

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

5.1 Relations communautaires

5.2 Éducation financière communautaire

5.3 Approvisionnement durable

5.4 Politiques publiques

5.5 Transparence fiscale

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



5.3 Approvisionnement durable

De concert avec nos fournisseurs, nous nous employons à créer des avantages économiques à long terme et des occasions dans les collectivités où nous exerçons nos activités. C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour instaurer une chaîne d'approvisionnement responsable, diversifiée et durable. Nous continuons de progresser dans le renforcement de nos politiques et pratiques d'approvisionnement et dans la gestion des risques liés aux tiers.

Processus d'approvisionnement et Code de conduite des fournisseurs

Notre processus d'évaluation et de sélection des fournisseurs est conçu de manière à assurer l'équité, la transparence et l'inclusion. Nous évaluons les fournisseurs avant de retenir leurs services, puis pendant qu'ils font affaire avec la Banque CIBC, selon des critères comme leur bilan environnemental, leur solvabilité, les pays où ils exercent leurs activités, leurs pratiques de diversité et d'inclusion, et d'autres questions relatives à leur main-d'œuvre et à leur réputation.

Pour mesurer le risque associé à un pays, nous tenons compte de divers facteurs susceptibles d'influer sur les activités de la chaîne d'approvisionnement dans diverses régions du monde. Ces facteurs vont de préoccupations réglementaires et de stabilité politique aux problèmes de terrorisme, de piraterie et de crime organisé. Nous évaluons également les fournisseurs en ce qui a trait au blanchiment d'argent, au financement des activités terroristes, aux sanctions et aux personnes politiquement exposées.

La vérification initiale et la surveillance continue des fournisseurs contribuent à assurer le respect de notre éthique, de nos valeurs et de nos normes, énoncées dans notre [Code de conduite des fournisseurs de la Banque CIBC](#), qui exige ce qui suit des fournisseurs :

> Agir conformément à l'éthique et respecter les lois applicables, p. ex., sur la corruption et les pots-de-vin.

> Suivre des pratiques responsables en matière d'emploi, p. ex., sur le plan du salaire minimum et des heures supplémentaires, de l'âge minimum, des conditions de travail sécuritaires, de l'emploi choisi librement et du respect des droits de la personne.

> Adopter des pratiques d'affaires responsables, p. ex., concernant les normes du travail et de l'emploi, les programmes de formation appropriés, la santé et la sécurité.

> Respecter les normes de confidentialité, de protection des renseignements personnels, de sécurité de l'information et anti-pourriel, y compris toutes les exigences de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP).

> Soutenir les collectivités et respecter l'environnement.

Nous avons mis en place des procédures pour évaluer les risques que présentent nos fournisseurs et pour gérer nos relations avec eux. Notre programme de gestion des risques liés aux tiers, notre bureau de gouvernance des tiers 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.

La Banque CIBC contrôle ses fournisseurs lorsqu'elle envisage pour la première fois de retenir leurs services, et ensuite au moyen d'un processus d'évaluation continu. Cette évaluation pourrait comprendre, par exemple, l'inspection des installations et l'examen des dossiers.

Contribution aux ODD de l'ONU



Sur demande, nous exigeons que les fournisseurs nous remettent une confirmation écrite du respect des exigences de notre Code de conduite des fournisseurs.

En 2019, nous avons amorcé l'examen de nos pratiques exemplaires et de nos procédures en matière de droits de la personne à l'échelle de l'entreprise, y compris dans notre chaîne d'approvisionnement, et nous nous engageons à apporter des améliorations continues qui reflètent nos valeurs d'entreprise.

En conformité avec la *Modern Slavery Act* du Royaume-Uni, l'[énoncé de la Banque CIBC](#) sur cette loi décrit les mesures prises au sein de notre entreprise et de nos chaînes d'approvisionnement pour prévenir les pratiques d'esclavage et de traite de personnes.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

5.1 Relations communautaires

5.2 Éducation financière communautaire

5.3 Approvisionnement durable

5.4 Politiques publiques

5.5 Transparence fiscale

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



5.3 Approvisionnement durable (suite)

Approvisionnement respectueux de l'environnement

Notre Norme d'approvisionnement respectueux de l'environnement décrit les exigences à respecter lors de l'achat de biens, de services et de technologies pouvant être associés à d'importants effets environnementaux négatifs.

Notre processus global de gestion des fournisseurs comprend la surveillance de leur performance environnementale. Au moins tous les deux ans, nous leur demandons de remplir un questionnaire de collecte de renseignements sur :

- > Leurs systèmes de gestion environnementale, leurs initiatives et leur performance relative à des aspects clés, comme les émissions de GES.
- > Leur conformité aux lois environnementales et toute infraction qu'ils auraient pu commettre à l'égard de celles-ci.
- > Leur gérance des produits, comme les programmes de reprise et d'utilisation de fibres provenant de forêts gérées de façon responsable.
- > Leurs certifications environnementales par des tiers, comme des produits homologués Energy Star.

Nous nous approvisionnons en papier auprès de sources écologiques et socialement responsables et, en 2019, plus de 97 % de tout le papier utilisé à la Banque CIBC était certifié par le Forest Stewardship Council (FSC). Ce pourcentage englobe le papier pour imprimante et photocopieur à l'échelle de l'entreprise, ainsi que le papier des relevés de clients, des formules, des chèques et des enveloppes, et le papier d'impression commerciale de nos activités au Canada.

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Objectif

> 100 % du papier utilisé est certifié par le FSC

Progrès en 2019

> 97 % du papier utilisé était certifié par le FSC

Utilisation de papier certifié par le FSC
(en % de la consommation totale de papier)

	2017	2018	2019
Papier certifié par le FSC	98 %	98 %	97 %

Chaîne d'approvisionnement

	2017	2018	2019
Valeur totale des biens et services achetés à l'échelle mondiale (en milliards)	3,8 \$	3,6 \$	3,9 \$

Pratiques d'approvisionnement inclusives

Nous voulons faire affaire avec des entreprises représentatives de la clientèle et des collectivités que nous servons, et qui créent de la valeur pour toutes les parties intéressées de la Banque CIBC. Notre [programme de diversité et d'inclusion des fournisseurs](#) cadre avec la stratégie d'inclusion de

notre entreprise. Ce programme ouvre des possibilités pour les entreprises détenues et gérées par des membres de groupes sous-représentés, soit les femmes, les Autochtones, les membres de la communauté LGBTQ+, les anciens combattants, les personnes handicapées et les minorités visibles.

Partenariats

Nous collaborons avec les organismes à but non lucratif suivants, qui mettent en relation des entreprises comme la nôtre avec des fournisseurs de collectivités diversifiées.



Conseil canadien des fournisseurs autochtones et membres des minorités

Délivre un agrément aux entreprises détenues à 51 % ou plus par des Autochtones et des minorités visibles



Women Business Enterprises Canada

Délivre un agrément aux entreprises détenues à 51 % ou plus par des femmes



Canada's LGBTQ+ Chamber of Commerce

Délivre un agrément aux entreprises détenues à 51 % ou plus par des membres de la communauté LGBTQ+



Conseil canadien pour le commerce autochtone

Délivre un agrément aux entreprises détenues à 51 % ou plus par des Autochtones

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

5.1 Relations communautaires

5.2 Éducation financière communautaire

5.3 Approvisionnement durable

5.4 Politiques publiques

5.5 Transparence fiscale

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

5.4 Politiques publiques

Pour aider à bâtir des collectivités solides et un secteur financier sain, nous exprimons nos points de vue lors de consultations sur les politiques publiques et appuyons le processus démocratique. Ce faisant, nous cherchons à inspirer par notre collaboration des changements avantageux pour nos clients, nos collectivités et notre entreprise.

Transparence et gouvernance

Nous faisons preuve de transparence au sujet de toutes nos activités d'intérêt public et nos contributions politiques, dans tous les endroits où nous exerçons nos activités. Nous avons mis en œuvre des politiques et des procédures rigoureuses, notamment le Code de conduite CIBC, la Politique en matière d'activités politiques (à l'échelle mondiale, hors États-Unis), la Politique en matière d'activités politiques aux États-Unis et la Politique de lutte contre la corruption et les pots-de-vin. Nous nous assurons ainsi que nos contacts avec des représentants d'organismes gouvernementaux et des fonctionnaires respectent les normes rigoureuses de la Banque CIBC et l'ensemble des lois et règlements pertinents.

Dans le contexte de notre processus de surveillance de la gouvernance, le Comité de gouvernance du Conseil d'administration de la Banque CIBC examine notre cadre de communication avec nos parties intéressées et notre démarche de maintien de relations efficaces avec les gouvernements et les organismes de réglementation. Chaque mois, notre équipe Relations gouvernementales communique avec tous les employés autorisés à entreprendre des activités de lobbying et détermine si des communications à déclarer ont eu lieu.

Contributions politiques

Au Canada, nous ne versons pas de contributions aux associations de circonscriptions, candidats et partis politiques fédéraux ni aux politiciens municipaux. Depuis le 1^{er} novembre 2019, nous ne versons plus de contributions à des partis politiques provinciaux.

Aux États-Unis, en tant que banque à charte d'État, la Banque CIBC verse des contributions à des candidats et à des comités politiques d'État et locaux, sous réserve des limites fixées par chaque territoire. Notre entreprise a également un Comité d'action politique inscrit auprès de la Commission électorale fédérale. Le Comité d'action politique de la Banque CIBC est entièrement pris en charge par les cotisations volontaires des employés. Celles-ci sont déclarées à la Commission électorale fédérale et aux commissions électorales d'État ou locales pertinentes, et divulguées au public. Les fonds permettent à la Banque CIBC de soutenir les Comités d'action politique des associations professionnelles du secteur des services financiers dont nous sommes membre et, périodiquement, de verser des contributions à des candidats et à des comités politiques sur une base bipartite. En 2019, le Comité d'action politique de la Banque CIBC n'a versé aucun don à des partis politiques ou à des candidats.



Contributions politiques	2017	2018	2019
Canada – Contributions à des partis politiques provinciaux	41 000 \$	20 100 \$	17 090 \$
États-Unis – Contributions de l'entreprise ¹	12 120 \$ US	14 250 \$ US	16 155 \$ US

¹ Les montants de contributions aux États-Unis de 2017 et de 2018 ont été retraités.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

- 5.1 Relations communautaires
- 5.2 Éducation financière communautaire
- 5.3 Approvisionnement durable
- 5.4 Politiques publiques
- 5.5 Transparence fiscale

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



5.5 Transparence fiscale

La Banque CIBC s'engage à adopter des pratiques fiscales responsables. À cette fin, nous nous attachons à gérer nos affaires fiscales de manière efficace et transparente, et nous respectons les exigences des lois sur la fiscalité, des lois sur le blanchiment d'argent et des autres lois de tous les pays où nous exerçons nos activités. Par suite de l'adoption d'une récente législation au Royaume-Uni, la Banque CIBC a publié une [stratégie de gestion du risque fiscal au Royaume-Uni](#). Nous suivons des procédures de conformité rigoureuses, dont fait partie notre Politique générale en matière de risques juridiques et de réputation.

Nous appuyons également la nécessité pour tous les pays, y compris les présumés paradis fiscaux, d'adopter des lois et règlements qui améliorent le bien-être économique et social des gens à l'échelle mondiale tout en prévenant les activités illégales, au lieu de les faciliter.

Voici les grands axes de notre approche de gouvernance fiscale :

- > Considérer la conformité fiscale comme un élément fondamental de nos pratiques commerciales.
- > Payer la totalité des taxes et impôts exigibles dans les territoires où nous exerçons nos activités.
- > Travailler en toute transparence et en collaboration avec les autorités fiscales appropriées.
- > Consulter des cabinets d'avocats et de comptables de premier plan pour obtenir des conseils et des avis d'experts objectifs sur les questions fiscales.
- > Respecter le principe du prix de transfert de pleine concurrence pour les opérations transfrontalières intragroupes de la Banque CIBC, et suivre les Principes applicables en matière de prix de transfert de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), adoptés par le Canada et de nombreux autres pays, y compris le système de déclaration pays par pays. De plus, nous assurons une surveillance continue des déclarations de l'OCDE et des lois locales des pays concernés, afin de suivre l'évolution de la situation quant au prix de transfert.

Impôts sur les bénéfices par pays ou région
(en millions)



Pour en savoir plus

[Rapport annuel 2019](#)

[Impôts et taxes payés au Canada](#) – voir l'annexe du présent rapport

[Stratégie de gestion du risque fiscal au Royaume-Uni](#)

En bref**1.0 Aperçu****2.0 Priorité au client****3.0 Services bancaires responsables****4.0 Culture****5.0 Croissance des collectivités****6.0 Gouvernance**

- 6.1 Gouvernance d'entreprise
- 6.2 Éthique des affaires
- 6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

7.0 Annexe

Gouvernance

La bonne gouvernance est le fondement de notre capacité à créer de la valeur à long terme pour nos parties intéressées. Elle sous-tend aussi la raison d'être de la Banque CIBC : aider nos clients à réaliser leurs ambitions. Depuis les normes d'éthique élevées attendues des membres de l'équipe jusqu'à nos contrôles rigoureux en matière de gouvernance d'entreprise et de protection des intérêts des clients, nos solides pratiques de gouvernance sont bien ancrées à l'échelle de notre organisation.

Dans cette partie**Sujets d'importance**

- 6.1 Gouvernance d'entreprise
- 6.2 Éthique des affaires
- 6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

- 6.1 Gouvernance d'entreprise
- 6.2 Éthique des affaires
- 6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

7.0 Annexe

6.1 Gouvernance d'entreprise

En tant que chef de file reconnu de la gouvernance d'entreprise, nous travaillons chaque année à des améliorations continues en vue d'atteindre l'excellence dans le domaine de la gouvernance.

Notre approche

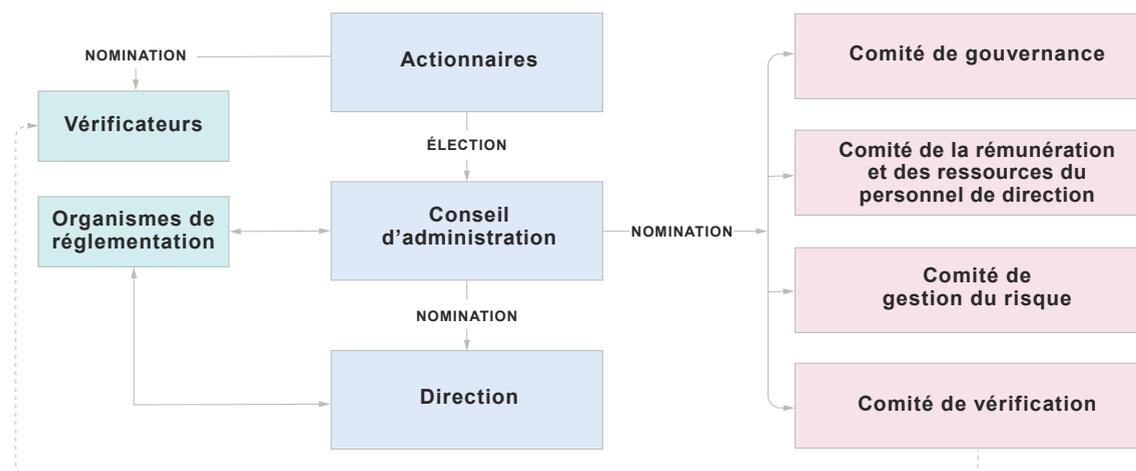
Suivant notre approche de gouvernance d'entreprise fondée sur des principes, notre conseil d'administration donne l'exemple. Il s'engage à respecter un cadre qui favorise les meilleures pratiques en éthique des affaires, protège les intérêts à long terme de notre collectivité et crée de la valeur pour nos actionnaires.

Principaux éléments de la gouvernance efficace à la Banque CIBC

- > L'indépendance des administrateurs joue un rôle important dans la façon dont le conseil d'administration remplit son devoir de supervision de la gestion des activités et des affaires de la Banque CIBC. Tous les membres du conseil d'administration sont indépendants, sauf le chef de la direction.
- > L'Énoncé des pratiques de gouvernance de la Banque CIBC décrit le cadre de gouvernance qui aide le conseil d'administration et la direction à s'acquitter de leurs responsabilités envers la Banque CIBC et ses parties intéressées. Le conseil d'administration s'acquitte de ses obligations par l'intermédiaire de quatre comités principaux : le Comité de gouvernance, le Comité de gestion du risque, le Comité de vérification et le Comité de la rémunération et des ressources du personnel de direction.
- > Nos régimes de rémunération des cadres supérieurs respectent les normes et principes pour de saines pratiques de rémunération du Conseil de stabilité financière. Pour en savoir plus sur nos pratiques de rémunération, consultez la [circulaire de sollicitation de procurations de la Banque CIBC](#) ainsi que la rubrique [Équité salariale](#) de la partie 6.2 Éthique des affaires du présent rapport.

- > Nos processus d'engagement des parties intéressées témoignent de la conviction du conseil d'administration et de la direction qu'il est important de comprendre les points de vue de nos parties intéressées pour être une banque axée sur les relations. Nous acceptons volontiers les commentaires des parties intéressées pour améliorer nos pratiques de gouvernance.
- > Notre structure de gouvernance assure la surveillance de nos efforts de durabilité, qui englobe les défis, répercussions et objectifs sociaux et environnementaux de la Banque CIBC. Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Gouvernance de la durabilité](#) de la partie 1.4 Nos activités et la durabilité.

Contribution aux ODD de l'ONU



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

- 6.1 Gouvernance d'entreprise
- 6.2 Éthique des affaires
- 6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

7.0 Annexe



6.1 Gouvernance d'entreprise (suite)

Équilibre des genres dans les postes de direction

Le conseil d'administration s'est doté d'une politique sur la diversité qui reconnaît la valeur que lui apporte la diversité dans toutes ses facettes, en favorisant la découvertes de nouvelles perspectives et la production de meilleurs résultats d'affaires pour la Banque CIBC et ses clients, actionnaires et employés. Cette politique décrit l'engagement du conseil d'administration à assurer la diversité de ses membres.

Dans la dernière année, le conseil d'administration a mis à jour sa politique sur la diversité afin d'y inclure son objectif de parité hommes-femmes. Compte tenu du fort impact de la nomination ou du départ d'un seul membre sur le pourcentage d'administrateurs et d'administratrices, le conseil d'administration conservera son objectif de diversité des genres d'au moins 30 % de femmes et d'au moins 30 % d'hommes.

Hormis la Banque CIBC, nous soutenons d'autres organisations qui encouragent l'équilibre des genres dans les postes de direction :

- > Notre président et chef de la direction, Victor Dodig, a été président du comité consultatif du 30% Club du Canada, un groupe d'action qui milite en faveur d'un meilleur équilibre des genres au sein des conseils d'administration et des hautes directions.
- > La Banque CIBC est signataire de l'Accord Catalyst 2022, qui vise à augmenter à au moins 30 % la représentation des femmes dans les postes de direction. M. Dodig porte le titre de champion du changement, catégorie dirigeant de société ou d'entreprise, pour son engagement envers l'avancement des femmes de toutes les origines ethniques, à tous les échelons de direction, et il est l'ancien président du conseil consultatif de Catalyst Canada. Son collègue administrateur, John Manley, est lui aussi signataire de l'Accord Catalyst.

> La Banque CIBC est également signataire de la charte Women in Finance du Trésor de Sa Majesté, qui vise une représentation plus équilibrée des genres dans les sociétés de services financiers du Royaume-Uni.

Gestion du risque

La gestion efficace du risque fait aussi partie intégrante d'une bonne gouvernance. Dans tous nos secteurs d'activité, nous gérons une grande variété de risques, y compris des risques prioritaires et émergents, comme les risques liés à la technologie, à la sécurité de l'information, à la cybersécurité, à la lutte contre le blanchiment d'argent et aux facteurs ESG.

La définition des niveaux de risques acceptables et l'établissement de politiques, de pratiques et de principes judicieux de gestion du risque sont essentiels pour produire un rendement constant et durable à long terme. Pour en savoir plus sur notre gestion du risque, reportez-vous aux pages 40 à 77 de notre Rapport annuel 2019.

Aperçu des pratiques de gouvernance



Pour en savoir plus

[Énoncé concernant la Politique sur la présentation de l'information et les pratiques connexes](#)

[Circulaire de sollicitation de procurations par la direction](#)

[Politique sur l'accès aux procurations](#)

[Normes d'indépendance du conseil d'administration](#)

6.1 Gouvernance d'entreprise (suite)

En bref

Résultats de 2019

1.0 Aperçu

PRINCIPAUX RÉSULTATS

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

- 6.1 Gouvernance d'entreprise
- 6.2 Éthique des affaires
- 6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

7.0 Annexe

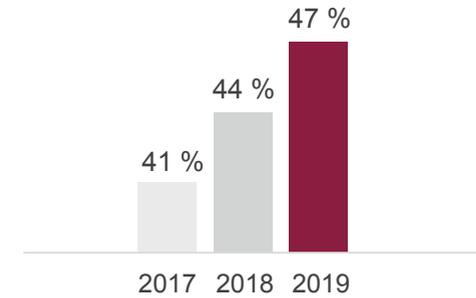
Objectifs

- > Au moins 30 % de femmes et au moins 30 % d'hommes au conseil d'administration
- > Une forte majorité d'administrateurs indépendants

Progrès en 2019

- > 47 % de femmes et 53 % d'hommes au conseil d'administration
 - > 93 % des administrateurs sont indépendants
- Les biographies des membres du conseil d'administration sont accessibles sur notre [site Web](#).

Administratrices



Administrateurs indépendants

	2017	2018	2019
Administrateurs indépendants	94 %	94 %	93 %

- > Au cours de la dernière année, 14 de nos 15 administrateurs (93 %) étaient indépendants.
- > Le conseil d'administration a de nouveau dépassé son objectif de diversité des genres, les femmes représentant 47 % de ses membres. De plus, les femmes occupaient 32 %¹ des postes de direction approuvés par le conseil d'administration (à l'échelle mondiale) en 2019, un résultat supérieur à notre objectif de 30 %.

- > Notre programme de perfectionnement des administrateurs favorise la formation continue des membres du conseil d'administration. Il les aide à se tenir au fait des pratiques de gouvernance nouvelles et émergentes et des changements réglementaires liés à leurs responsabilités. En 2019, le conseil d'administration et ses comités ont consacré 18 % de leur temps de réunion à des présentations éducatives, dépassant ainsi l'objectif de 10 % fixé par le conseil d'administration.

- > La Banque CIBC a été sélectionnée par la revue Corporate Knights comme l'une des 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada. C'est la douzième fois que nous figurons à ce palmarès annuel. Les sociétés sont évaluées en fonction d'indicateurs ESG, dont la diversité au conseil d'administration.



¹ Assurance limitée. Nos lettres d'assurance peuvent être consultées dans notre bibliothèque liée aux facteurs ESG, sur notre [site Web](#).



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

- 6.1 Gouvernance d'entreprise
- 6.2 Éthique des affaires
- 6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

7.0 Annexe



6.2 Éthique des affaires

Nous nous engageons à respecter les normes d'éthique et de professionnalisme les plus élevées en tout temps et à nous doter à cette fin de politiques et de programmes rigoureux.

Notre approche

À la Banque CIBC, nous avons bâti notre entreprise sur la base d'une solide éthique des affaires. Notre cadre intégré de politiques et de programmes veille à ce que nos activités soient menées avec honnêteté, respect et intégrité comme suit :

- > Par la promotion, dans les canaux officiels et officieux, d'une responsabilité collective quant à l'identification, à la gestion et à l'atténuation du risque lié au comportement.
- > Par le bon exemple donné au sommet de la hiérarchie, afin de cultiver un climat de transparence et de communication ouverte.
- > Par le renforcement des comportements qui inspirent et préservent la confiance du public.

Nous avons une tolérance zéro en ce qui concerne la fraude interne. Nous avons mis en place des stratégies et des contrôles d'atténuation des risques de fraudes internes et externes, supervisés par la haute direction et les comités du conseil d'administration.

Code de conduite CIBC

Le Code de conduite (le Code) énonce les principes régissant le comportement attendu des membres de l'équipe et concrétise nos valeurs de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation. Il s'applique à tous les membres de l'équipe, ainsi qu'aux membres du conseil d'administration et au personnel des filiales en propriété exclusive de la Banque CIBC.

Le Code énonce les principes suivants :

- > Nous nous comportons avec honnêteté et intégrité.
- > Nous assurons le maintien d'un milieu de travail respectueux et sûr.
- > Nous déterminons et évitons les conflits.
- > Nous servons nos clients et protégeons notre marque, nos investisseurs et notre environnement.
- > Nous protégeons les renseignements concernant nos clients et les membres de notre équipe, ainsi que les autres actifs de la Banque CIBC.
- > Nous coopérons aux enquêtes.

L'éthique des affaires est la responsabilité de tous à la Banque CIBC. Les cotes de rendement annuelles des employés, qui sont liées à la rémunération variable, tiennent compte de la conformité au Code et aux autres politiques relatives à la gestion du risque, à la gouvernance et aux mesures de contrôle.

Le Comité de gouvernance supervise le Code et examine les rapports sur la conformité au Code, les statistiques sur les infractions, les tendances connexes et les changements réglementaires. De plus, le conseil d'administration et ses comités reçoivent régulièrement des rapports sur le comportement à l'échelle de l'entreprise. Ces mises à jour permettent de cerner les nouveaux problèmes susceptibles d'entraîner des inconduites potentielles, et nous aident à assurer une surveillance active de l'éthique des affaires à l'échelle de la Banque CIBC.

Contribution aux
ODD de l'ONU



Formation et évaluation annuelle

Chaque année, tous les membres de l'équipe doivent suivre une série complète de modules de cyberapprentissage sur la conduite éthique. Cette formation aide les membres de notre équipe à comprendre la vision et les valeurs de la Banque CIBC, en plus de satisfaire aux exigences d'apprentissage en vertu des règlements, des lois et de nos politiques. La formation traite de sujets tels que l'intégrité, la lutte contre la corruption et les pots-de-vin, la lutte contre le blanchiment d'argent et

le financement des activités terroristes, le respect au travail, la discrimination et le harcèlement au travail, et la violence au travail. Un module de sensibilisation au harcèlement sexuel réitère que la Banque CIBC condamne sans appel le harcèlement sexuel sous toutes ses formes et veille à ce que les membres de notre équipe soient bien au fait qu'il ne sera pas toléré dans notre organisation. Nous surveillons de près la réussite de ces modules avant la date limite précisée.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

- 6.1 Gouvernance d'entreprise
- 6.2 Éthique des affaires
- 6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

7.0 Annexe



6.2 Éthique des affaires (suite)

Droits de la personne

À la Banque CIBC, nous nous assurons que toutes nos activités respectent les droits de la personne. Nous faisons la promotion des droits de la personne dans notre milieu de travail, dans nos collectivités et dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement. Tout le monde a le droit d'être traité de manière équitable et respectueuse, et de se sentir en sécurité dans son milieu de travail ou dans ses interactions avec nous.

Nous respectons les lois et normes applicables concernant les droits de la personne dans tous les lieux 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. Une équipe de notre groupe Ressources humaines anticipe et gère en amont les problèmes liés aux droits de la personne qui pourraient survenir dans notre entreprise. Cette équipe recueille des données, surveille les tendances, mène des enquêtes, au besoin, et fait progresser nos politiques et processus de promotion des droits de la personne.

Nous avons établi un processus d'examen des « initiatives de changement » à la banque (p. ex., nouveaux projets et produits). Au moyen de ce processus, nous évaluons et réglons tout problème lié aux droits de la personne relevé ou susceptible de se poser.

Les membres de l'équipe reçoivent une formation sur une variété de questions liées aux droits de la personne. De plus, nous les encourageons, s'ils sont témoins ou victimes de violations des droits de la personne, à le dénoncer. Les membres de l'équipe disposent de plusieurs options de dénonciation, notamment en soumettant leurs préoccupations à nos canaux d'alerte professionnelle. D'autres renseignements sur nos canaux d'alerte professionnelle et sur le signalement des infractions en tout genre sont présentés dans les pages suivantes.

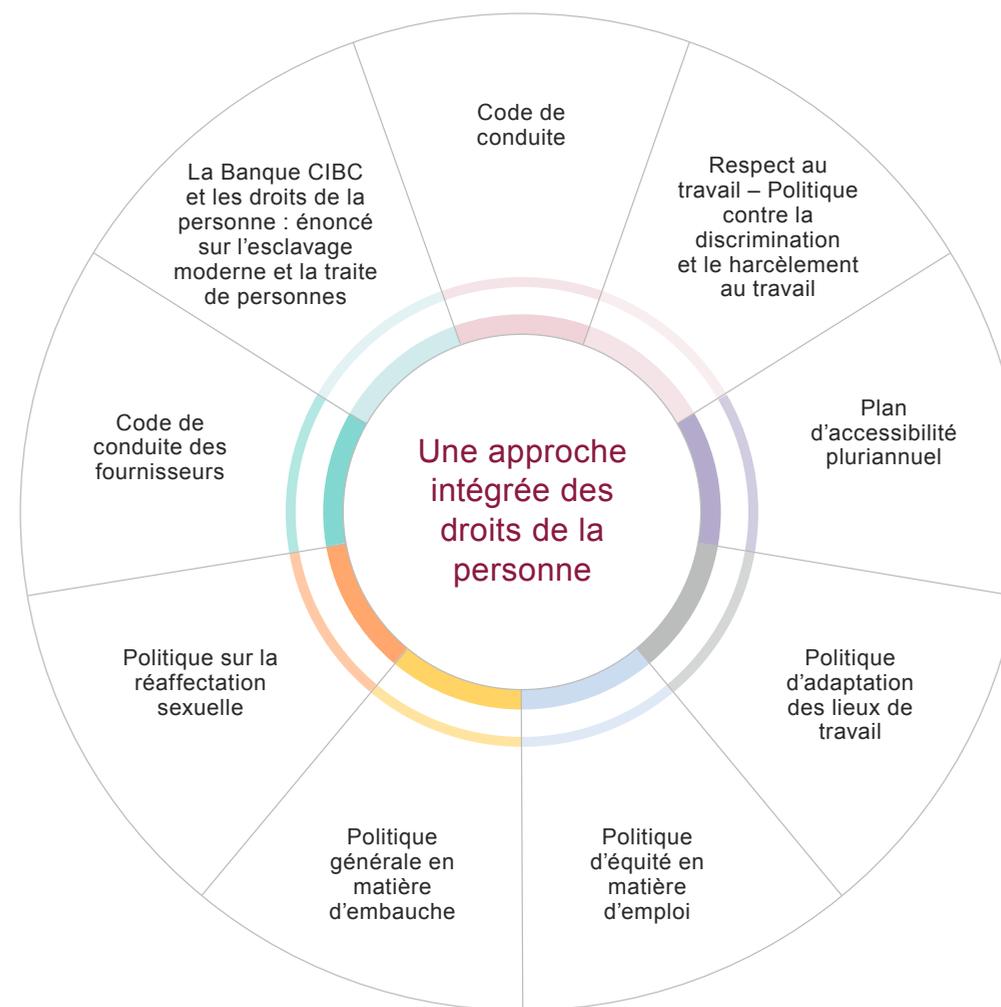
Nous respectons le choix des membres de notre équipe. Environ 2 % des employés de la Banque CIBC au Canada sont couverts par une convention collective, plus précisément ceux du Centre de contact, Cartes de crédit de Toronto.

Comme condition pour faire affaire avec nous, les fournisseurs doivent aussi adopter de solides pratiques relatives aux droits de la personne. La Banque CIBC s'est engagée à ce qu'aucune pratique d'esclavage et de traite de personnes n'ait cours dans son entreprise ou ses chaînes d'approvisionnement. Consultez la partie [5.3 Approvisionnement responsable](#) du présent rapport.

Équité salariale

Par la structure de rémunération neutre de la Banque CIBC, nous visons à offrir une rémunération uniforme aux employés qui occupent le même poste, quel que soit leur sexe. Nous nous engageons à reconnaître et à récompenser équitablement les employés à mesure qu'ils perfectionnent leurs compétences. Nous évaluons et améliorons régulièrement nos programmes de rémunération, y compris les structures salariales, pour nous assurer qu'ils demeurent non genrés. Ces réévaluations nous aident à repérer et à corriger en amont les facteurs susceptibles de contribuer à un écart salarial entre les sexes. Vous trouverez les résultats d'un récent examen de la rémunération à la rubrique Résultats de 2019.

Notre engagement à protéger et à promouvoir les droits de la personne, y compris l'interdiction du travail forcé, fait partie intégrante des politiques de la Banque CIBC.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

- 6.1 Gouvernance d'entreprise
- 6.2 Éthique des affaires
- 6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

7.0 Annexe



6.2 Éthique des affaires (suite)

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

Notre programme à l'échelle de l'entreprise, qui s'accompagne d'un cadre de politiques et de procédures, nous aide à :

- > Détecter et prévenir les activités de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme.
- > Respecter les lois et les règlements sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes.
- > Respecter les lois et les règlements sur les sanctions économiques et commerciales.

Tous les membres de l'équipe doivent suivre la formation obligatoire, y compris une formation de mise à jour annuelle, sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et sur les sanctions connexes. De plus, certains groupes suivent une formation spécialisée à ce sujet propre à leur secteur d'activité. Le chef de la lutte contre le blanchiment d'argent présente régulièrement des rapports sur le programme de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes à la haute direction et au Comité de gestion du risque du conseil d'administration.

Pour contrer les risques nouveaux et en évolution liés au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes, nous nous tenons au fait des tendances et des techniques s'y rapportant et nous collaborons avec des organismes de réglementation et le secteur. Par exemple, la Banque CIBC travaille en étroite collaboration avec le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) et les organismes d'application de la loi afin de surveiller et de repérer les opérations suspectes liées au fentanyl et de partager des renseignements sur ces opérations. La Banque CIBC dirige un projet public-privé, baptisé le projet Guardian, pour lutter contre la montée en flèche du trafic de fentanyl illicite. Grâce à cette alliance unique, lancée en 2018, nous avons aidé à mobiliser l'action et la collaboration d'institutions financières, de gouvernements et d'autres secteurs afin de trouver des moyens novateurs de réprimer cette activité illicite.

Lutte contre la corruption et les pots-de-vin

Le programme de lutte contre la corruption et les pots-de-vin de la Banque CIBC se compose d'une Politique de lutte contre la corruption et les pots-de-vin, d'une Politique de gestion de la fraude et d'autres mesures visant à éviter que les membres de notre équipe participent, directement ou indirectement, à des activités de corruption, donnent ou acceptent des pots-de-vin ou s'adonnent à toute autre pratique de fraude ou de corruption. Tous les membres de l'équipe doivent suivre annuellement un cours de formation sur la lutte contre la corruption et les pots-de-vin.

Notre programme de lutte contre la corruption et les pots-de-vin couvre les exigences liées à l'accueil de nouveaux membres de l'équipe, à la conclusion d'opérations stratégiques et au recours à des fournisseurs. Le programme fait l'objet d'examen externes périodiques afin de confirmer qu'il demeure à jour et efficace. Nous procédons également à des évaluations du risque à l'échelle de l'entreprise pour déterminer et gérer les risques liés à la corruption et aux pots-de-vin inhérents à notre banque. À ce jour, nos évaluations n'ont relevé aucun risque important.

Alerte professionnelle et dénonciation

Les membres de l'équipe à l'échelle mondiale sont tenus de dénoncer les activités non conformes à notre Code de conduite et à nos politiques d'entreprise, ou susceptibles de nuire à la Banque CIBC ou à nos parties intéressées. Notre [Service d'assistance téléphonique en matière d'alerte professionnelle](#) confidentiel, accessible en tout temps et en plusieurs langues, permet de signaler les préoccupations anonymement. Aucun renseignement d'identification (y compris le nom et le numéro de téléphone de l'appelant) n'est accessible au fournisseur du service d'assistance téléphonique et les appels ne sont pas enregistrés. Les autres canaux de signalement de la Banque CIBC comprennent les groupes Ressources humaines, Relations avec les employés et Sécurité de l'entreprise, ainsi que les membres du conseil d'administration.

Notre Politique de dénonciation précise les exigences liées aux signalements et aux enquêtes qui s'ensuivent, que le signalement soit fait par une partie interne ou par un tiers. Le non-respect de notre Code de conduite ou de la loi peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement ou à la résiliation du contrat d'un membre de l'équipe pour motif valable. La Banque CIBC n'autorisera aucune mesure de représailles contre un membre de l'équipe pour avoir signalé un problème de bonne foi. Tous les membres de l'équipe suivent une formation liée aux alertes professionnelles dans le cadre du programme annuel de formation et évaluation de la Banque CIBC. Le Comité de vérification du conseil d'administration supervise notre Politique de dénonciation.



Pour en savoir plus

[Code de conduite CIBC](#)

[Programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et de sanctions](#)

[Service d'assistance téléphonique en matière d'alerte professionnelle](#)

6.2 Éthique des affaires (suite)

Résultats de 2019

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Objectif

> Tous les employés doivent suivre la formation en éthique de la Banque CIBC sur notre Code de conduite

	2017	2018	2019
Employés formés sur le Code de conduite CIBC	100 %	100 %	100 %

Progrès en 2019

> Tous les employés ont suivi la formation en éthique de la Banque CIBC sur notre Code de conduite

> Chaque année, nous mettons à jour notre Code de conduite aux fins d'approbation par notre conseil d'administration. Cette méthode garantit que notre Code de conduite demeure à jour et pertinent. Nous avons mis à jour le Code de conduite en novembre 2019 afin de l'adapter à notre nouvelle raison d'être et d'en simplifier le contenu pour en faciliter la lecture.

> Tous les membres de l'équipe CIBC ont suivi le programme de formation et évaluation sur le Code de conduite et procédé à l'attestation qui s'y rattache. De nombreux membres de l'équipe ont aussi suivi une formation obligatoire supplémentaire propre à leur poste ou à leur unité, selon le cas.

> D'après notre Sondage annuel 2019 auprès des employés, environ 90 % des employés sont à l'aise de signaler des comportements contraires à l'éthique sans crainte de représailles et ne ressentent aucune pression à agir de façon contraire à l'éthique pour atteindre des objectifs d'affaires.

> Nous n'avons été soumis à aucune amende ni à aucun règlement lié à des pots-de-vin ou à de la corruption en 2019.

> Nous avons passé en revue la cible de rémunération directe totale des employés au Canada. La revue portait sur les salaires de base et les cibles annuelles de rémunération incitative. Nous n'avons constaté que peu d'écart, voire aucun, entre la rémunération des femmes et celle des hommes (voir le tableau).



Segment	Cible médiane de rémunération directe globale – Pourcentage de rémunération des femmes par rapport à la rémunération des hommes ¹
Vice-présidents Premiers vice-présidents	100 %
Cadres supérieurs et professionnels principaux	98 %
Gestionnaires et professionnels	99 %
Collaborateurs individuels	102 %

¹ Afin d'assurer une base de comparaison équivalente, cette analyse était fondée sur la cible de rémunération directe totale, soit la somme du salaire de base et de la cible annuelle de rémunération incitative, pour les employés occupant des postes à temps plein au Canada, à l'exclusion des postes de vente de première ligne et des participants à des programmes de rémunération spécialisés.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

6.1 Gouvernance d'entreprise

6.2 Éthique des affaires

6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

7.0 Annexe



6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

La protection des renseignements personnels et confidentiels fait partie intégrante de notre engagement envers l'excellence du service et est indispensable à la gestion efficace de nos activités.

Notre approche

Sécurité et cyberrésilience

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. Notre chef de la sécurité de l'information surveille le cadre et la structure de la sécurité de l'information de notre banque. Il est notamment responsable de la stratégie et des politiques de sécurité de l'information, de la gestion du risque lié à la sécurité de l'information et de l'architecture et des services de sécurité de la Banque CIBC. De plus, il supervise les essais de sécurité et les pratiques de cyberrésilience visant à protéger nos systèmes et les renseignements de la banque et des clients contre l'altération et la divulgation non autorisée.

Voici les faits saillants de notre programme de sécurité de l'information :

- > Pratiques conformes au cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST).
 - Le cadre décrit les contrôles de sécurité efficaces tout au long du cycle de vie lié à la sécurité de l'information, notamment pour cerner les menaces et les risques, instaurer des mesures de protection des actifs, mettre en place des contrôles de détection des menaces dans l'environnement, et développer de solides capacités d'intervention et de reprise des activités en cas d'incident.

- > Politiques, normes et processus afin que les membres de l'équipe comprennent les exigences en matière de sécurité de l'information.
 - Entre autres, tous les membres de l'équipe suivent une formation de sensibilisation et effectuent des exercices périodiques de simulation d'hameçonnage. Nous attendons d'eux qu'ils comprennent les cybermenaces et adoptent des comportements de sécurité rigoureux.
- > Efforts soutenus d'amélioration de notre cyberrésilience afin de prévenir et de détecter les menaces et d'y réagir.
 - Les menaces comprennent l'ingénierie sociale, l'hameçonnage, les logiciels malveillants, les rançongiciels, les virus et l'utilisation de la technologie pour attaquer les systèmes et exploiter les vulnérabilités. Nous organisons des exercices de planification, d'évaluation et de rétablissement de la cybersécurité afin de valider nos défenses, nous procédons à des comparaisons avec les pratiques exemplaires du domaine et nous nous soumettons à des vérifications périodiques du programme.
- > Intégration aux processus de gestion du risque lié aux fournisseurs, afin que les fournisseurs respectent nos exigences en matière de sécurité de l'information.
- > Comptes rendus réguliers présentés à la haute direction et au Comité de gestion du risque du conseil d'administration.

- > Respect ou dépassement de nos obligations réglementaires, notamment en ce qui concerne la transparence dans la divulgation d'incidents de cybersécurité importants.
- > Participation à la grande communauté de la cybersécurité.
 - Nous collaborons activement avec d'autres institutions financières par l'intermédiaire de l'Association des banquiers canadiens, en plus de travailler avec le gouvernement, le secteur et le milieu universitaire pour faire progresser la cyberrésilience dans la société en général.

Contribution aux
ODD de l'ONU



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

6.1 Gouvernance d'entreprise

6.2 Éthique des affaires

6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

7.0 Annexe



6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information (suite)

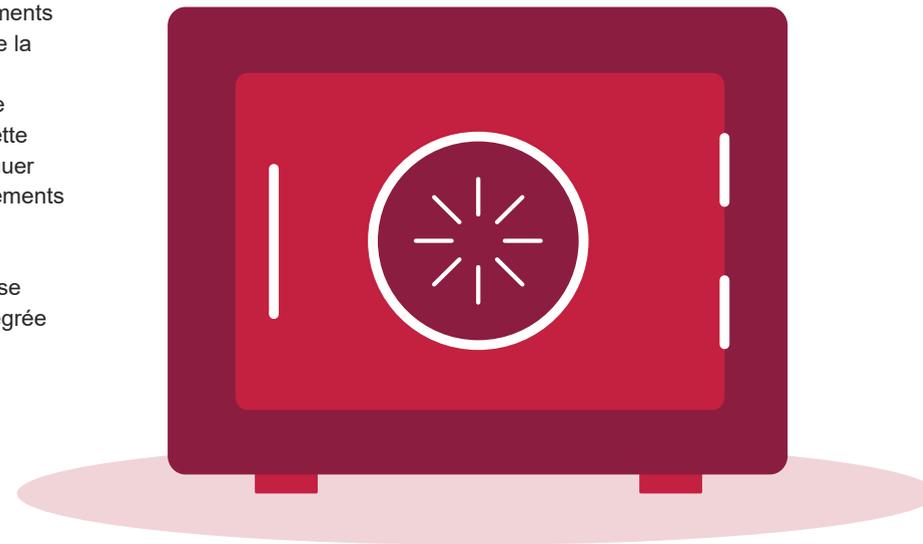
Protection des renseignements personnels

Inspirés par les normes internationales, nous suivons les [principes de protection des renseignements personnels](#) bien établis de la Banque CIBC pour protéger les renseignements personnels. Ces principes décrivent nos méthodes de collecte, d'utilisation et de communication des renseignements, y compris lorsque nous faisons appel à des tiers pour traiter des renseignements personnels en notre nom. Nous nous engageons à faire preuve de transparence dans notre gestion des renseignements personnels en nous fondant sur des pratiques de consentement valable et de données pertinentes.

Pour nous aider à respecter ces engagements, notre chef de la protection des renseignements personnels supervise le développement du Bureau de la protection des renseignements personnels CIBC en tant que centre d'excellence sur les questions de protection des renseignements personnels. Ce Bureau collabore avec les secteurs d'activité pour veiller à l'intégration de mesures de contrôles et de protection des renseignements personnels appropriés dans la conception de la technologie, les pratiques commerciales et l'infrastructure dès le début de toute initiative utilisant des renseignements personnels. Cette façon de faire contribue à prévenir et à atténuer les risques liés à la protection des renseignements personnels, tout en favorisant une culture d'utilisation responsable des données à la Banque CIBC. Nos efforts visent aussi la prise en compte des principes de « protection intégrée de la vie privée » dans la mise au point des processus administratifs et des produits.

Voici les pratiques qui contribuent à la mise en œuvre efficace des contrôles de protection des renseignements personnels :

- > Confirmation de la conformité des membres de l'équipe à la politique de notre banque sur la protection des renseignements personnels.
- > Gestion et signalement des cas de violation de la protection des renseignements personnels, et enquêtes sur ces cas.
- > Surveillance de la conformité de la banque aux changements réglementaires.
- > Collaboration à l'échelle de la banque pour renforcer les capacités numériques dans des domaines comme l'intelligence artificielle, la chaîne de blocs et l'authentification numérique, tout en continuant de protéger les renseignements personnels de nos clients partout dans le monde.



Pour en savoir plus

Site Web [Confidentialité et sécurité](#)

[Aperçu de la protection des renseignements personnels](#)

[Principes de protection des renseignements personnels CIBC](#)

[Énoncé sur la protection des renseignements personnels numériques CIBC](#)

[Conseils de sécurité sur les Services bancaires en direct](#)

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

- 6.1 Gouvernance d'entreprise
- 6.2 Éthique des affaires
- 6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

7.0 Annexe



6.3 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information (suite)

Résultats de 2019

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Objectif

> Aucune décision en matière de protection des renseignements personnels visant la Banque CIBC rendue par les organismes de réglementation

Progrès en 2019

> Aucune décision en matière de protection des renseignements personnels visant la Banque CIBC rendue par les organismes de réglementation

	2017	2018	2019
Nombre de décisions en matière de protection des renseignements personnels visant la Banque CIBC rendues par les organismes de réglementation	0	0	0

> Afin de maintenir et de renforcer leur vigilance, tous les membres de notre équipe ont suivi la formation annuelle sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information en 2019. Nous avons aussi renseigné les membres de l'équipe sur des questions de cybersécurité et de protection des données durant la Semaine de sensibilisation à la protection de la vie privée et le Mois de sensibilisation à la cybersécurité, en organisant des tournées de présentation et des groupes de discussion internes en ligne sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels.

> Dans la dernière année, nous avons amélioré la réactivité de la Banque CIBC face aux changements mondiaux nouveaux et émergents dans le domaine de la protection des renseignements personnels. Nous avons créé un poste de chef de la protection des renseignements personnels aux États-Unis et un poste de responsable de la protection des données au Royaume-Uni et dans l'Union européenne. Ces postes nous aideront à renforcer notre travail et nos relations réglementaires dans ces régions, et à assurer la conformité continue aux lois récentes, dont la *California Consumer Protection Act* de 2018 et le *Règlement général sur la protection des données* de l'Union européenne.

> En 2019, les organismes de réglementation n'ont rendu aucune décision en matière de protection des renseignements personnels visant la Banque CIBC dans les territoires où nous exerçons nos activités.

> Nous avons continué d'investir dans des capacités de cybersécurité pour mieux défendre nos services bancaires numériques contre les menaces informatiques et de fraude :

- Pour mieux protéger les clients, nous avons mis en place des alertes relatives aux opérations en temps réel. Celles-ci informent les clients de toute opération non autorisée, comme des achats, des virements de solde ou des avances de fonds, sur toutes les cartes de crédit CIBC.
- Pour sensibiliser les clients, nous avons enrichi notre [site Web Confidentialité et sécurité](#) en y ajoutant de nouveaux conseils sur la sécurité et de l'information sur la prévention de la fraude.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

- 7.1 À propos du présent rapport
- 7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada
- 7.3 Index GRI
- 7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB



Annexe

Dans cette partie

- 7.1 À propos du présent rapport
- 7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada
- 7.3 Index GRI
- 7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

- 7.1 À propos du présent rapport
- 7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada
- 7.3 Index GRI
- 7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB



7.1 À propos du présent rapport

Notre rapport annuel sur la durabilité présente une vue d'ensemble des engagements sociaux, environnementaux et de gouvernance (ESG) de la Banque CIBC envers ses parties intéressées, ainsi que de sa performance annuelle dans ces domaines.

Normes et assurance

Notre rapport est rédigé en conformité avec les normes de la Global Reporting Initiative (GRI) et en respecte les critères de conformité Essentiels. Ce cadre établit les principes et les indicateurs que les organisations peuvent utiliser pour mesurer leur performance ESG, et en rendre compte. Veuillez vous reporter à notre index GRI, dans la présente annexe, pour connaître les éléments d'information couverts par les normes GRI qui figurent dans le présent rapport, ainsi que dans notre Rapport annuel et dans la Circulaire de sollicitation de procurations par la direction.

Cette année, notre rapport comprend aussi un tableau qui associe les renseignements communiqués aux critères du Sustainability Accounting Standards Board (SASB – conseil des normes de comptabilité durable). Le SASB est un organisme à but non lucratif indépendant qui élabore et tient à jour des normes de présentation de l'information applicables à la communication de renseignements importants sur la durabilité.

Des spécialistes internes, de concert avec nos équipes Affaires juridiques, Conformité, Communications et affaires publiques, Ressources humaines, et Gestion du risque, ont examiné et validé le contenu de ce rapport. Nous avons obtenu une assurance limitée par un tiers indépendant pour certains de nos indicateurs de performance sociale et environnementale de 2019. Nos lettres d'assurance peuvent être consultées dans notre bibliothèque liée aux facteurs ESG, sur notre [site Web](#).

Délimitation et portée du rapport

À moins d'avis contraire, le présent rapport fait état de nos activités en Amérique du Nord pour l'exercice terminé le 31 octobre 2019. Nous présentons un rapport annuellement, en mars. Tous les redressements importants et toutes les modifications notables en regard des rapports précédents sont décrits dans les notes explicatives des données sur la performance. À moins d'avis contraire, les mesures sont exprimées en unités métriques et les montants, en dollars canadiens. Tout au long du rapport, l'énoncé « membres de l'équipe » désigne les employés et les travailleurs occasionnels.

Questions importantes

Notre rapport porte principalement sur des questions environnementales, sociales et de gouvernance jugées « importantes ». La GRI définit les questions importantes comme celles susceptibles d'avoir une incidence de nature environnementale, sociale ou liée à la gouvernance sur notre entreprise, et d'influencer sensiblement les évaluations et les décisions de nos parties intéressées. Pour en savoir plus et voir la liste de nos questions importantes de 2019, consultez la partie [1.5 Questions importantes et engagement des parties intéressées](#).



Communiquez avec nous

sustainability@cibc.com

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 À propos du présent rapport

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.2.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.2.2 Réseau bancaire canadien

7.2.3 Emploi au Canada

7.2.4 Impôts et taxes au Canada

7.3 Index GRI

7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB

7.2 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 2018. Pour télécharger ou imprimer notre rapport de l'exercice en cours ou ceux des exercices précédents, suivez ce [lien](#).

Renseignements importants

- Sociétés affiliées** – Le présent Rapport sur la durabilité 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; Compagnie Trust National CIBC; CIBC Private Wealth Advisors, Inc.
- Investissement communautaire** – voir la [partie 5.0](#) du présent rapport.
- Soutien aux PME** – voir la [partie 2.4](#) du présent rapport.
- Financement par emprunt de sociétés canadiennes** – voir la [partie 7.2.1](#) du présent rapport.
- Accès aux services financiers** – voir la [partie 2.2](#) du présent rapport.
- Centres bancaires et guichets automatiques bancaires** – voir la [partie 7.2.2](#) du présent rapport.
- Emploi au Canada** – voir la [partie 7.2.3](#) du présent rapport.
- Impôts et taxes** – voir la [partie 7.2.4](#) du présent rapport.

Marques de commerce

Les marques de commerce qui figurent dans le présent rapport et appartiennent à la Banque Canadienne Impériale de Commerce ou à l'une de ses filiales en propriété exclusive au Canada ou dans d'autres pays sont les suivantes : « CIBC »; « JOURNÉE DU MIRACLE CIBC »; « Intelli CIBC »; « PLACE DE LA BANQUE CIBC »; LA CONCEPTION GRAPHIQUE DE LA MARQUE « UN POUR TOUS »; et « WOOD GUNDY ». Toutes les autres marques de commerce mentionnées dans le présent rapport qui n'appartiennent ni à la Banque Canadienne Impériale de Commerce ni à une de ses filiales sont la propriété de leur titulaire de marque respectif.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 À propos du présent rapport

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.2.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.2.2 Réseau bancaire canadien

7.2.3 Emploi au Canada

7.2.4 Impôts et taxes au Canada

7.3 Index GRI

7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB



7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.2.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

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

Conçue pour répondre aux besoins des PME et des grandes entreprises, notre gamme de produits et de services de prêts comprend les prêts immobiliers, 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.

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

Au 31 octobre 2019
(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 \$ ou plus	Total
Colombie-Britannique	Montant autorisé	46	201	282	300	456	2 105	19 242	22 632
	Nombre d'entreprises	7 277	3 882	2 034	874	635	821	529	16 052
Alberta	Montant autorisé	33	169	222	225	312	1 863	32 885	35 709
	Nombre d'entreprises	5 551	3 271	1 583	652	442	754	513	12 766
Saskatchewan	Montant autorisé	9	61	73	83	110	471	2 051	2 857
	Nombre d'entreprises	1 360	1 174	508	243	159	213	61	3 718
Manitoba	Montant autorisé	8	42	62	58	111	574	5 904	6 758
	Nombre d'entreprises	1 124	812	435	172	161	244	119	3 067
Ontario	Montant autorisé	150	690	914	939	1 478	5 409	86 371	95 951
	Nombre d'entreprises	24 021	13 074	6 701	2 679	1 914	1 917	1 491	51 797
Québec	Montant autorisé	32	150	205	263	449	2 298	20 117	23 514
	Nombre d'entreprises	5 019	2 966	1 401	741	591	759	522	11 999
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé	3	16	19	27	46	244	1 209	1 564
	Nombre d'entreprises	487	327	132	68	53	79	44	1 190
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé	7	36	40	56	95	365	3 178	3 777
	Nombre d'entreprises	1 026	696	281	152	113	134	90	2 492
Île-du-Prince-Édouard	Montant autorisé	1	6	9	10	16	113	156	313
	Nombre d'entreprises	208	127	65	27	21	53	12	513
Terre-Neuve-et-Labrador	Montant autorisé	4	19	20	13	21	129	740	947
	Nombre d'entreprises	615	385	139	39	28	53	20	1 279
Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon	Montant autorisé	2	9	10	17	19	68	583	707
	Nombre d'entreprises	306	175	69	47	25	34	19	675
Total	Montant autorisé	295	1 401	1 857	1 991	3 113	13 638	172 436	194 730
	Nombre d'entreprises	46 994	26 889	13 348	5 694	4 142	5 061	3 420	105 548

Pour en savoir plus, consultez la partie [2.4 Services aux PME](#) du présent rapport.

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 À propos du présent rapport

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.2.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.2.2 Réseau bancaire canadien

7.2.3 Emploi au Canada

7.2.4 Impôts et taxes au Canada

7.3 Index GRI

7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB



7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.2.2 Réseau bancaire canadien

La Banque CIBC offre une gamme complète de conseils, de solutions et de services par l'intermédiaire de son réseau de services bancaires numériques de premier plan et de ses emplacements dans tout le Canada, aux États-Unis et dans le monde entier.

Pour consulter le localisateur de centres bancaires et de guichets automatiques bancaires CIBC, suivez ce [lien](#).

Voici la liste des centres bancaires CIBC ouverts, déménagés ou fermés et des guichets automatiques bancaires (GAB) CIBC installés ou fermés au Canada en 2019.

Ouvertures de centres bancaires

Aucun centre bancaire n'a été ouvert en 2019.

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

111 Chowsunket St., Fraser Lake

Alberta

4625 Varsity Dr. NW, Calgary

1220 Railway St., Crossfield

Saskatchewan

396 Centre St., Shaunavon

1001 6th St., Rosthern

300 Main St., Radisson

100 Centre St., Naicam

301 Main St., Biggar

101 Main St., Rouleau

Ontario

17 Simcoe Plaza, Terrace Bay

120 Forestry Rd., Longlac

429 Fifth Ave., Matheson

47 Third St., Englehart

710 Tecumseh Rd. E., Windsor

445 Richmond St., Chatham

83 Main St., Thedford

40 Elora St. S., Harriston

28 Main St. N., Brampton

2290 King St., Brechin

16 Concession St. N., Tamworth

Québec

34, rue Principale, Stanstead

575, 6^e Avenue, Shawinigan

54, boul. du Portage-des-Mousses, Port-Cartier

552, boul. Wilfrid-Hamel, Québec

Nouvelle-Écosse

209 Main St., Parrsboro

Déménagements de centres bancaires

Alberta

5505 Shaganappi Trl. NW

Déménagé au 5615 Northland Dr. NW, Calgary

Autres fermetures

Ontario

5980 Airport Rd., Mississauga

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 À propos du présent rapport

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.2.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.2.2 Réseau bancaire canadien

7.2.3 Emploi au Canada

7.2.4 Impôts et taxes au Canada

7.3 Index GRI

7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.2.2 Réseau bancaire canadien (suite)

Installations de GAB

Colombie-Britannique

2146 Dollarton Hwy., North Vancouver
 8751 No. 1 Rd., Richmond
 9100 Blundell Rd., Richmond
 6066 Thunderbird Blvd., Vancouver
 2033 Main Mall, Vancouver
 5959 Student Union Blvd., Vancouver
 8450 Granville St., Vancouver
 2288 W. 41st Ave., Vancouver
 2896 W. Broadway, Vancouver
 1036 W. Georgia St., Vancouver
 1096 Homer St., Vancouver
 6204 Fraser St., Vancouver
 2602 E. Hastings St., Vancouver
 4700 Kingsway, Burnaby (2 GAB)
 3082-272nd St., Aldergrove
 15177 16th Ave., White Rock
 3000 Lincoln Ave., Coquitlam
 32950 S. Fraser Way, Abbotsford

Alberta

1020 Sherwood Dr., Sherwood Park
 7540 144th Ave. NW, Edmonton
 12024 Sarcee Trl. NW, Calgary
 5032 16th Ave. NW, Calgary
 5505 Shaganappi Trl. NW, Calgary (2 GAB)

Saskatchewan

1121 102nd St., North Battleford
 1600 Pinkie Rd., Regina

Manitoba

105 Pandora Ave., Winnipeg

Ontario

690 River Park Rd., Timmins
 1813 Regent St., Sudbury
 1232 Lasalle Blvd., Sudbury
 228 King St., Sturgeon Falls
 1000 Algonquin Ave., North Bay
 41 Simcoe Plaza, Terrace Bay
 331 Hwy. 17, McKerrow
 2900 Howard St., Windsor
 300 First St., Collingwood
 605 Mitchell St. S., Listowel
 2480 Homer Watson Blvd., Kitchener
 1201 Fischer-Hallman Rd., Kitchener
 385 Frederick St., Kitchener
 315 Lincoln Rd., Waterloo
 75 Dundas St., Cambridge
 207 Main St. N., Exeter
 630 Mohawk Rd. W., Hamilton
 1015 King St. W., Hamilton
 399 Greenhill Ave., Hamilton
 352 Queen St., Acton
 9475 Mississauga Rd., Brampton
 2989 Bovaird Dr. E., Brampton
 11825 Bramalea Rd., Brampton
 5985 Latimer Dr., Mississauga
 100 City Centre Dr., Mississauga (2 GAB)
 215 Carlingview Dr., Etobicoke
 2935 Lakeshore Blvd. W., Etobicoke
 235 Ossington Ave., Toronto
 181 Eglinton Ave. E., Toronto

97 Laird Dr., Toronto
 799 Danforth Ave., Toronto
 4927 Bathurst St., North York
 143 Ravel Rd., North York
 2300 Lawrence Ave. E., Scarborough
 3715 Lawrence Ave. E., Scarborough
 255 Morningside Ave., Scarborough
 3250 Hwy. 7, Vaughan
 10 Disera Dr., Thornhill
 300 John St., Thornhill
 700 Markland St., Markham
 7021 Markham Rd., Markham
 15 Westney Rd. N., Ajax
 50 Baldwin St., Brooklin
 540 Laval Dr., Oshawa
 243 King St. E., Bowmanville
 1672 Hwy. 7, Peterborough
 800 Bell Blvd. W., Belleville
 132 Hastings Ave. N., Bancroft
 445 Kanata Ave., Kanata
 2120 Robertson Rd., Nepean
 2121 Carling Ave., Ottawa
 829 Carling Ave., Ottawa

Québec

2540, boul. Daniel-Johnson, Laval
 610, rue Saint-Jacques O., Montréal
 3695, boul. Saint-Laurent, Montréal
 8550, boul. Langelier, Saint-Léonard



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 À propos du présent rapport

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.2.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.2.2 Réseau bancaire canadien

7.2.3 Emploi au Canada

7.2.4 Impôts et taxes au Canada

7.3 Index GRI

7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.2.2 Réseau bancaire canadien (suite)

Fermetures de GAB

Colombie-Britannique

825 Cliffe Ave., Courtenay
 2945 Jacklin Rd., Victoria
 1199 Lynn Valley Rd., North Vancouver
 3777 Kingsway, Burnaby
 5275 48th Ave., Delta
 32041 S. Fraser Way, Abbotsford
 535 South Cariboo Hwy., 100 Mile House
 111 Chowsunket Rd., Fraser Lake

Alberta

187 Hwy. 16A, Spruce Grove
 4936 53 Ave., Red Deer
 5242 Falsbridge Dr. NE, Calgary
 4625 Varsity Dr. NW, Calgary (2 GAB)
 309 8th Ave., Calgary (2 GAB)
 3070 Sunridge Blvd., Calgary
 1220 Railway St., Crossfield
 7825 20 Ave., Coleman

Saskatchewan

320 Circle Dr. E., Saskatoon
 396 Centre St., Shaunavon
 1001 6th St., Rosthern
 100 Centre St., Naicam
 301 Main St., Biggar

Manitoba,

333 St. Mary Ave., Winnipeg

Ontario

17 Simcoe Plaza, Terrace Bay
 130 Forestry Rd., Longlac
 429 5th Ave., Matheson
 47 3rd St., Englehart
 710 Tecumseh Rd. E., Windsor
 445 Richmond St., Chatham (2 GAB)
 655 Fairway Rd. S., Kitchener
 572 King St. N., Waterloo
 550 King St. N., Waterloo
 83 Main St., Thedford
 40 Elora St. S., Harriston
 160 Front Rd., Port Rowan
 754 Bronte Rd., Oakville
 360 Dundas St. E., Oakville
 215 Delta Park Blvd., Brampton
 5980 Airport Rd., Mississauga
 1855 Minnesota Ct., Mississauga
 225 The East Mall, Etobicoke
 100 University Ave., Toronto
 595 Bay St., Toronto
 25 Sheppard Ave. W., Toronto

1400 Lawrence Ave. W., North York
 2901 Bayview Ave., North York
 5074 Sheppard Ave. E., Scarborough
 70 Barrie View Dr., Barrie
 9950 Dufferin St., Maple
 7850 Weston Rd., Woodbridge
 8535 Hwy. 27, Vaughan
 130 Hollidge Blvd., Aurora
 9 Borealis Ave., Aurora
 300 W. Beaver Creek Rd., Richmond Hill
 8401 Woodbine Ave., Markham
 308 Taunton Rd. E., Whitby
 80 Thickson Rd. S., Whitby
 2290 King St., Brechin
 898 Monaghan Rd., Peterborough
 20 Wallbridge Loyalist Rd., Belleville
 768 Gardiners Rd., Kingston
 84 Bank St., Ottawa
 16 Concession St. N., Tamworth

Québec

2600, rue College, Sherbrooke
 34, rue Principale, Stanstead
 600, rue Cathcart, Montréal
 3701, boul. Saint-Laurent, Montréal
 575, 6e Avenue, Shawinigan
 54, boul. du Portage-des-Mousses, Port-Cartier

Nouveau-Brunswick

640 Prospect St., Fredericton

Nouvelle-Écosse

89 Countryview Dr., Dartmouth
 37 Main St., Parrsboro



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 À propos du présent rapport

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.2.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.2.2 Réseau bancaire canadien

7.2.3 Emploi au Canada

7.2.4 Impôts et taxes au Canada

7.3 Index GRI

7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.2.3 Emploi au Canada

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

En 2019, l'effectif de la Banque CIBC et de ses sociétés affiliées cotées en bourse se composait de près de 40 900 employés permanents à temps plein et à temps partiel au Canada.

Employés à temps plein et à temps partiel¹ (au 31 octobre 2019)

Province ou territoire	Employés à temps plein	Employés à temps partiel	Total
Colombie-Britannique	3 034	547	3 581
Alberta	2 101	370	2 471
Saskatchewan	739	113	852
Manitoba	460	97	557
Ontario	26 315	1 724	28 039
Québec	3 118	424	3 542
Nouveau-Brunswick	539	62	601
Nouvelle-Écosse	755	95	850
Île-du-Prince-Édouard	51	25	76
Terre-Neuve-et-Labrador	170	42	212
Territoires du Nord-Ouest	37	5	42
Nunavut	13	1	14
Yukon	22	6	28
Total	37 354	3 511	40 865

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

À l'échelle mondiale, l'effectif de la Banque CIBC compte environ 45 157 employés équivalents temps plein. Le Groupe de sociétés CIBC a versé près de 5,7 milliards de dollars en salaires et avantages sociaux en 2019.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 À propos du présent rapport

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.2.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.2.2 Réseau bancaire canadien

7.2.3 Emploi au Canada

7.2.4 Impôts et taxes au Canada

7.3 Index GRI

7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.2.4 Impôts et taxes au Canada

En 2019, le Groupe de sociétés CIBC a versé au total 1,8 milliard de dollars en impôts et taxes au Canada, tous paliers de gouvernement confondus. Ce montant comprenait 1 146 millions de dollars en charge d'impôts sur le résultat, 76 millions de dollars en impôts et taxes sur le capital et 609 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 – 2019
Groupe de sociétés CIBC

(En milliers de dollars)	Impôts sur les bénéfices	Impôts et taxes sur le capital	Autres taxes et impôts
Gouvernement fédéral	685 775		164 816
Gouvernements des provinces et des territoires			
Colombie-Britannique	58 178		19 873
Alberta	38 408		6 861
Saskatchewan	7 908	19 196	3 395
Manitoba	7 482	23 347	3 378
Ontario	302 285		350 309
Québec	30 765		46 620
Nouveau-Brunswick	3 520	8 340	3 244
Nouvelle-Écosse	6 739	12 099	6 155
Île-du-Prince-Édouard	1 015	2 273	843
Terre-Neuve-et-Labrador	3 137	10 521	3 094
Territoires du Nord-Ouest	702		164
Nunavut	134		57
Yukon	443		106
Total	1 146 491	75 776	608 915

Pour en savoir plus, consultez la partie [5.5 Transparence fiscale](#) du présent rapport.



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 À propos du présent rapport

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.3 Index GRI

7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Profil de l'entreprise		
102-1	Dénomination sociale	Notre engagement
102-2	Activités, marques, produits et services	Notre engagement La Banque CIBC en bref
102-3	Emplacement du siège social	La Banque CIBC en bref
102-4	Emplacement des sites d'activité	Rapport annuel 2019, Note 30, Informations sectorielles et géographiques (page 187)
102-5	Capital et forme juridique	Rapport annuel 2019, Renseignements destinés aux actionnaires (page 202)
102-6	Marchés desservis	Notre engagement La Banque CIBC en bref
102-7	Taille de l'entreprise	La Banque CIBC en bref
102-8	Renseignements concernant les employés et les autres travailleurs	Emploi au Canada
102-9	Chaîne d'approvisionnement	Approvisionnement durable
102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Réseau bancaire canadien Rapport annuel 2019, Événements importants (page 5)
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	Changement climatique Finance durable Investissement responsable
102-12	Initiatives externes	Nos activités et la durabilité Objectifs de développement durable des Nations Unies
102-13	Adhésion à des associations	Nos activités et la durabilité



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 À propos du présent rapport

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.3 Index GRI

7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB

7.3 Index GRI (suite)

Éléments généraux d'information (suite)

Strategy		
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Message du président et chef de la direction de la Banque CIBC
102-15	Principaux impacts, risques et occasions	Nos activités et la durabilité Questions importantes et engagement des parties intéressées Rapport annuel 2019, Risques juridiques, liés au comportement et de réputation (page 76) Rapport annuel 2019, Risque environnemental et risque social connexe (page 77)
Éthique et intégrité		
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	Éthique des affaires
102-17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	Éthique des affaires
Gouvernance		
102-18	Structure de gouvernance	Nos activités et la durabilité Gouvernance d'entreprise
102-19	Délégation de l'autorité	Nos activités et la durabilité
102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Nos activités et la durabilité
102-21	Consultation des parties intéressées au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Questions importantes et engagement des parties intéressées À propos du présent rapport Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-23	Président de l'organe de gouvernance le plus élevé	Énoncé des pratiques de gouvernance
102-24	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	Énoncé des pratiques de gouvernance
102-25	Conflits d'intérêts	Code de conduite Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-26	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de la raison d'être, des valeurs et de la stratégie	Nos activités et la durabilité Énoncé des pratiques de gouvernance



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

- 7.1 À propos du présent rapport
- 7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada
- 7.3 Index GRI
- 7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB



7.3 Index GRI (suite)

Éléments généraux d'information (suite)

Gouvernance (suite)		
102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-28	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	Énoncé des pratiques de gouvernance
102-29	Détermination et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	Nos activités et la durabilité Questions importantes et engagement des parties intéressées
102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	Changement climatique Éthique des affaires Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information
102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Énoncé des pratiques de gouvernance
102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans l'établissement des rapports de durabilité	Énoncé des pratiques de gouvernance
102-33	Communication des préoccupations majeures	À propos du présent rapport Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-34	Nature et nombre total de préoccupations majeures	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-35	Politiques de rémunération	Nos activités et la durabilité Expérience client Changement climatique Finance durable Mobilisation des employés Inclusion et diversité Relations communautaires Éthique des affaires Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-36	Procédure de détermination de la rémunération	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-37	Implication des parties intéressées dans la rémunération	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-38	Ratio de rémunération totale annuelle	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-39	Pourcentage d'augmentation du ratio de rémunération totale annuelle	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 À propos du présent rapport

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.3 Index GRI

7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB

7.3 Index GRI (suite)

Éléments généraux d'information (suite)

Engagement des parties intéressées		
102-40	Liste des groupes de parties intéressées	Questions importantes et engagement des parties intéressées
102-41	Accords de négociation collective	Éthique des affaires
102-42	Identification et sélection des parties intéressées	Questions importantes et engagement des parties intéressées
102-43	Méthode d'engagement des parties intéressées	Questions importantes et engagement des parties intéressées
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Questions importantes et engagement des parties intéressées
Pratiques d'établissement de rapports		
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	Sociétés affiliées Rapport annuel 2019, Note 26, Principales filiales (page 183)
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Questions importantes et engagement des parties intéressées
102-47	Liste des enjeux pertinents	Questions importantes et engagement des parties intéressées
102-48	Redressement de l'information	À propos du présent rapport
102-49	Modifications relatives à l'établissement de rapports	À propos du présent rapport
102-50	Période de rapport	À propos du présent rapport
102-51	Date du rapport le plus récent	À propos du présent rapport
102-52	Cycle d'établissement de rapports	À propos du présent rapport
102-53	Personne-ressource à consulter pour les questions relatives au rapport	À propos du présent rapport
102-54	Déclarations d'établissement de rapport en conformité avec les normes GRI	À propos du présent rapport
102-55	Index du contenu GRI	Index GRI
102-56	Vérification externe	À propos du présent rapport Énoncé d'assurance – Données sur les employés 2019 Déclaration de vérification – Inventaire des gaz à effet de serre 2019 Énoncé d'assurance – Obligations axées sur la promotion des femmes dans des postes de direction 2019



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

- 7.1 À propos du présent rapport
- 7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada
- 7.3 Index GRI
- 7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB



7.3 Index GRI (suite)

Éléments généraux d'information (suite)

Rendement financier		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Rapport annuel 2019 : Rendement de 2019 en bref ; Tableau de bord financier ; Message du président et chef de la direction (page ii) ; Message du président du conseil (page vii) ; États financiers consolidés (page 94)
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Rapport annuel 2019 : Rendement de 2019 en bref ; Tableau de bord financier ; Message du président et chef de la direction (page ii) ; Message du président du conseil (page vii) ; États financiers consolidés (page 94)
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Rapport annuel 2019 : Rendement de 2019 en bref ; Tableau de bord financier ; Message du président et chef de la direction (page ii) ; Message du président du conseil (page vii) ; États financiers consolidés (page 94)
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	Relations communautaires – Résultats de 2019 Approvisionnement durable Transparence fiscale Mobilisation des employés – Résultats de 2019 Rapport annuel 2019 : Rendement de 2019 en bref
201-2	Conséquences financières et autres risques et occasions attribuables au changement climatique	Changement climatique
201-3	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	Rapport annuel 2019. Note 18. Avantages postérieurs à l'emploi (page 166)

En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

- 7.1 À propos du présent rapport
- 7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada
- 7.3 Index GRI
- 7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB

7.3 Index GRI (suite)

Éléments généraux d'information (suite)

Lutte contre la corruption		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Questions importantes et engagement des parties intéressées – Éthique des affaires
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Éthique des affaires – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Éthique des affaires – Résultats de 2019
205-1	Activités évaluées concernant le risque lié à la corruption	Éthique des affaires – Résultats de 2019
205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	Éthique des affaires – Résultats de 2019
205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	Éthique des affaires – Résultats de 2019



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 À propos du présent rapport

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.3 Index GRI

7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB

7.3 Index GRI (suite)

Questions importantes

Expérience client		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Questions importantes et engagement des parties intéressées – Expérience client
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Expérience client – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Expérience client – Résultats de 2019
Indicateur propre à la Banque CIBC	Score net de recommandation de l'indice de l'expérience client	Expérience client – Résultats de 2019
Indicateur propre à la Banque CIBC	Enquêtes et règlements de l'ombudsman de la Banque CIBC	Expérience client – Résultats de 2019
FS-15	Politiques sur la conception et la vente équitables de produits et de services financiers	Expérience client – Notre approche Règlement des plaintes Codes de conduite volontaires et engagements publics
Services bancaires inclusifs		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Questions importantes et engagement des parties intéressées – Services bancaires inclusifs
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Services bancaires inclusifs – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Services bancaires inclusifs – Résultats de 2019
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	Relations communautaires – Résultats de 2019
FS-6	Montant des prêts à des programmes visant à promouvoir le développement des PME et des collectivités	Services bancaires inclusifs Marchés autochtones au Canada Services aux PME
FS-14	Initiatives visant à améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées	Services bancaires inclusifs Marchés autochtones au Canada Services aux PME
FS-16	Initiatives visant à améliorer la littératie financière par type de bénéficiaire	Services bancaires inclusifs Marchés autochtones au Canada Services aux PME Éducation financière communautaire



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

- 7.1 À propos du présent rapport
- 7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada
- 7.3 Index GRI
- 7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB

7.3 Index GRI (suite)

Questions importantes (suite)

Changement climatique		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Questions importantes et engagement des parties intéressées – Changement climatique
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Changement climatique – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Changement climatique – Résultats de 2019
201-2	Conséquences financières et autres risques et occasions attribuables au changement climatique	Changement climatique
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Tableaux de données ESG
305-1	Émissions directes de GES (catégorie 1)	Changement climatique – Résultats de 2019
305-2	Émissions indirectes de GES (catégorie 2)	Changement climatique – Résultats de 2019
305-3	Autres émissions indirectes de GES (catégorie 3)	Tableaux de données ESG
305-5	Réduction des émissions de GES	Changement climatique – Résultats de 2019
Finance durable		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Questions importantes et engagement des parties intéressées – Finance durable
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Finance durable – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Finance durable – Résultats de 2019
201-2	Conséquences financières et autres risques et occasions attribuables au changement climatique	Changement climatique
FS-5	Interactions avec les clients, les entités détenues et les partenaires d'affaires sur les risques et les occasions présentés par les volets environnemental et social	Finance durable



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 À propos du présent rapport

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.3 Index GRI

7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB

7.3 Index GRI (suite)

Questions importantes (suite)

Mobilisation des employés		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Questions importantes et engagement des parties intéressées – Mobilisation des employés
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Mobilisation des employés – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Mobilisation des employés – Résultats de 2019
Indicateur propre à la Banque CIBC	Score de mobilisation des employés	Mobilisation des employés – Résultats de 2019
403-2	Blessures en milieu de travail par type	Mobilisation des employés – Résultats de 2019
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	Mobilisation des employés – Résultats de 2019
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant d'une évaluation régulière de leur rendement et de leur perfectionnement professionnel	Mobilisation des employés – Résultats de 2019
Inclusion et diversité		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Questions importantes et engagement des parties intéressées – Inclusion et diversité
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Inclusion et diversité – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Inclusion et diversité – Résultats de 2019
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Inclusion et diversité – Résultats de 2019
405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	Éthique des affaires – Résultats de 2019



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 À propos du présent rapport

7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.3 Index GRI

7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB

7.3 Index GRI (suite)

Questions importantes (suite)

Relations communautaires		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Questions importantes et engagement des parties intéressées – Relations communautaires
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Relations communautaires – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Relations communautaires – Résultats de 2019
Indicateur propre à la Banque CIBC	Total des dons de l'entreprise et des employés	Relations communautaires – Résultats de 2019
FS-16	Initiatives visant à améliorer la littératie financière par type de bénéficiaire	Services bancaires inclusifs Marchés autochtones au Canada Services aux PME Éducation financière communautaire
Gouvernance d'entreprise		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Questions importantes et engagement des parties intéressées – Gouvernance d'entreprise
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Gouvernance d'entreprise – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Gouvernance d'entreprise – Résultats de 2019
Indicateur propre à la Banque CIBC	Indépendance du conseil d'administration	Gouvernance d'entreprise – Résultats de 2019
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Gouvernance d'entreprise – Résultats de 2019



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

- 7.1 À propos du présent rapport
- 7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada
- 7.3 Index GRI
- 7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB

7.3 Index GRI (suite)

Questions importantes (suite)

Éthique des affaires		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Questions importantes et engagement des parties intéressées – Éthique des affaires
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Éthique des affaires – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Éthique des affaires – Résultats de 2019
405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	Éthique des affaires – Résultats de 2019
412-2	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de la personne	Éthique des affaires – Résultats de 2019
Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Questions importantes et engagement des parties intéressées – Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information – Résultats de 2019
418-1	Décisions en matière de protection des renseignements personnels visant la Banque CIBC rendues par les organismes de réglementation	Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information – Résultats de 2019



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

- 7.1 À propos du présent rapport
- 7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada
- 7.3 Index GRI
- 7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB

7.4 Renseignements communiqués selon les normes du Sustainability Accounting Standards Board

Banques commerciales

FN-CB-240A.1 Montant des prêts en cours à des programmes admissibles conçus pour promouvoir le développement des PME et des collectivités

[Inclusion et diversité – Résultats de 2019](#)

[Marchés autochtones au Canada](#)

[Services aux PME](#)

FN-CB-240A.4 Nombre de participants à des initiatives de littératie financière destinées à des clients défavorisés, sans services bancaires ou ne bénéficiant pas de services bancaires suffisants

[Inclusion et diversité – Résultats de 2019](#)

[Éducation financière communautaire](#)

FN-CB-410a.1 Risque de crédit commercial et industriel, par secteur

[Finance durable – Résultats de 2019](#)

FN-CB-410a.2 Description de la méthode d'intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans l'analyse de crédit

[Finance durable – Notre approche](#)

FN-CB-510a.2 Description des politiques et procédures de dénonciation

[Éthique des affaires – Notre approche](#)

Crédit à la consommation

FN-CF-230a.3 Description de la méthode de détermination et de gestion des risques liés à la sécurité des données

[Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information – Notre approche](#)



En bref

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

- 7.1 À propos du présent rapport
- 7.2 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada
- 7.3 Index GRI
- 7.4 Renseignements communiqués selon les normes du SASB

7.4 Renseignements communiqués selon les normes du Sustainability Accounting Standards Board (suite)

Activités de gestion d'actifs et de garde

FN-AC-270a.3 Description de la méthode utilisée pour renseigner les clients sur les produits et services

[Expérience client – Notre approche](#)

[Règlement des plaintes](#)

[Codes de conduite volontaires et engagements publics](#)

FN-AC-410a.2 Description de la méthode d'intégration des facteurs ESG dans les processus et stratégies de placement et de gestion des avoirs

[Investissement responsable](#)

FN-AC-410a.3 Description des politiques et procédures de vote par procuration et d'engagement des entités détenues

[Investissement responsable](#)

Banque d'investissement et courtage

FN-IB-330a.1 Pourcentage de représentation selon le sexe et le groupe racial ou ethnique : 1) à la haute direction, 2) parmi les gestionnaires non cadres, 3) parmi les professionnels, et 4) parmi tous les autres employés

[Inclusion et diversité – Résultats de 2019](#)

FN-IB-410a.3 Description de la méthode d'intégration des facteurs ESG dans les activités de Banque d'investissement et de courtage

[Finance durable](#)

[Investissement responsable](#)

FN-IB-510b.4 Description de la méthode utilisée pour assurer l'intégrité professionnelle, y compris le devoir de diligence

[Éthique des affaires – Notre approche](#)

