



Une expérience bancaire
adaptée à votre vie.

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public CIBC 2016

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

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public CIBC 2016

Télécharger la version complète du Rapport sur la
responsabilité de l'entreprise et Énoncé de
responsabilité envers le public 2016

Version complète en format PDF (6,28 mo)

Téléchargement



Expérience
client

Pour en savoir plus



Services bancaires
responsables

Pour en savoir plus



Employés
mobilisés

Pour en savoir plus



Investissement
communautaire

Pour en savoir plus



Gouvernance et
intégrité

Pour en savoir plus



À propos du présent rapport

Pour en savoir plus



Grille de pointage équilibrée

Rendement financier
Performance non financière



Message du chef de la direction

Pour en savoir plus

Intégrer pour innover

Lancer la vidéo

Télécharger le texte de la vidéo

Pour en savoir plus

Services bancaires accessibles en
collaboration avec MagnusCards

Lancer la vidéo

Télécharger le texte de la vidéo

Pour en savoir plus

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM



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

Pour en savoir plus

Aperçu	1	Services bancaires responsables	32
Message du président et chef de la direction	2	Finance responsable.....	34
Notre engagement.....	5	Investissement responsable.....	35
Grille de pointage équilibrée	6	Chaîne d'approvisionnement.....	36
À propos du présent rapport.....	8	Employés mobilisés	37
Engagement des parties intéressées.....	10	Apprécier les membres de notre équipe.....	39
Valeur économique.....	13	Soutien aux employés.....	43
Énoncé de responsabilité envers le public – Canada.....	15	Diversité et intégration.....	45
Expérience client	16	Investissement communautaire	50
Faciliter les opérations bancaires.....	18	Gouvernance et intégrité	52
Apprentissage financier.....	21	Gestion du risque.....	54
Protection de nos clients et de leurs actifs.....	23	Conduite des affaires.....	56
Faire affaire avec nous.....	25		
Aider les entreprises canadiennes à réussir.....	30		



Une expérience bancaire
adaptée à votre vie.

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public CIBC 2016

Aperçu

Expérience client

Services bancaires responsables

Employés mobilisés

Investissement communautaire

Gouvernance et intégrité

Message du président et chef de la direction

Victor G. Dodig

Le président et chef de la direction de la Banque CIBC



À la Banque CIBC, nous nous engageons à créer de la valeur pour nos clients, nos employés, nos collectivités et toutes nos parties intéressées.

Notre stratégie globale vise à bâtir une banque solide, innovante et axée sur les relations. Nous y parvenons en nous focalisant sans relâche sur nos clients, en innovant pour répondre à leurs besoins et en simplifiant notre façon de mener nos activités. C'est sur cette base que nous créons de la valeur pour nos parties intéressées.

Le Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public 2016 examine les cinq aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) les plus importants pour la Banque CIBC et ses parties intéressées.

Expérience client

Notre objectif à moyen terme est d'accéder au premier rang parmi nos pairs du secteur bancaire canadien pour ce qui est de l'expérience client. Nous savons que la réussite durable de notre banque est étroitement liée à la satisfaction quotidienne de nos clients, chaque fois qu'ils font affaire avec nous, et à leur fidélité basée sur une relation à long terme.

Services bancaires responsables

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

Employés mobilisés

Nous reconnaissons que la réussite de notre banque dépend directement des efforts que déploie chaque jour notre équipe de plus de 43 000 membres, d'un océan à l'autre et ailleurs dans le monde. Pour aider nos clients à prospérer, nous devons bâtir une équipe solide et englobante, dont les membres travaillent ensemble à donner le meilleur de la Banque CIBC à chaque client.

La Course à la vie CIBC de la Fondation canadienne du cancer du sein 2016 a recueilli environ 17 millions de dollars, dont près de 3 millions de dollars grâce à l'Équipe CIBC.



Message du président et chef de la direction

Investissement communautaire

En 2016, la Banque CIBC a investi plus de 65 millions de dollars dans des organismes communautaires partout au Canada, répartis en plus de 1 500 dons de bienfaisance. Cette somme représente 44 millions de dollars en dons d'entreprise et près de 21 millions de dollars provenant de collectes de fonds menées par les employés. Qui plus est, les membres de notre équipe ont donné 200 000 heures de bénévolat pour aider la Banque CIBC à apporter vraiment davantage à nos collectivités.



Pour la Campagne Centraide 2015, les retraités CIBC et les membres de notre équipe ont versé des dons totalisant plus de 14 millions de dollars, en plus de recueillir 6 millions de dollars pour la Journée du miracle CIBC, en décembre 2015.



Une expérience bancaire
adaptée à votre vie.

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public CIBC 2016

Aperçu

Expérience client

Services bancaires responsables

Employés mobilisés

Investissement communautaire

Gouvernance et intégrité

Message du président et chef de la direction

Gouvernance et intégrité

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

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

Fiers de travailler à la Banque CIBC

En 2016, plusieurs organismes tiers nous ont décerné des marques de distinction, notamment les suivantes :

- > l'une des 50 meilleures entreprises citoyennes selon *Corporate Knights*;
- > l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada selon Mediacorp;
- > l'un des 50 milieux de travail les plus engagés selon Achievers;
- > l'une des 10 cultures d'entreprise les plus admirées selon Waterstone.



La Banque CIBC a connu une excellente année en 2016, et je suis fier que nous ayons contribué à améliorer la vie de nos clients, de nos actionnaires et de nos collectivités.

Alors que s'amorce 2017, nous centrerons nos efforts sur l'accélération de notre transformation en vue de bâtir la banque de l'avenir pour nos clients et toutes nos parties intéressées.

Le président et chef de la direction de la Banque CIBC,

Victor G. Dodig

Notre engagement

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



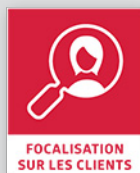
La Banque CIBC est une institution financière canadienne de premier rang dont la capitalisation boursière s'élève à 40 milliards de dollars.

Par l'intermédiaire de nos trois principaux secteurs d'activité, Services bancaires de détail et Services bancaires aux entreprises, Gestion des avoirs, et Marchés des capitaux, nos 43 000 employés offrent un éventail complet de produits et de services financiers à 11 millions de particuliers, de PME, de sociétés commerciales, de grandes entreprises et de clients institutionnels au Canada, aux États-Unis et dans le monde entier.

Notre stratégie

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

Les trois priorités sur lesquelles nous travaillons ensemble à l'échelle de la Banque sont les principaux facteurs qui accélèrent notre transformation :



Se focaliser sur
nos clients



Innover pour
l'avenir



Simplifier notre
banque

Notre vision et nos valeurs

Notre vision est d'être le chef de file des relations avec la clientèle. Nous établirons les relations axées sur la confiance les plus durables qui soient en accordant la priorité à nos clients. Notre vision prend vie grâce à nos valeurs fondamentales de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation. Nous nous efforçons d'incarner nos valeurs dans nos interactions courantes avec toutes nos parties intéressées.



Une expérience bancaire
adaptée à votre vie.

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public CIBC 2016

Aperçu

Expérience client

Services bancaires responsables

Employés mobilisés

Investissement communautaire

Gouvernance et intégrité

Grille de pointage équilibrée

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



Nous rendons compte de notre responsabilité d'entreprise conformément aux lignes directrices de présentation de l'information sur la durabilité de la Global Reporting Initiative.

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

Rendement financier

	Cible	Résultats comme présentés de 2016	Résultats ajustés de 2016 ¹
Croissance du résultat dilué par action	Croissance annuelle moyenne de 5 % à 10 % ²	10,70 \$, en hausse de 21 % par rapport à 2015	10,22 \$, en hausse de 8 % par rapport à 2015
Rendement des capitaux propres	De 18 % à 20 % ²	19,9 %	19,0 %
Coefficient d'efficacité	55 % d'ici 2019	59,7 %, une amélioration de 420 points de base par rapport à 2015	58,0 %, une amélioration de 160 points de base par rapport à 2015
Ratio des fonds propres de première catégorie sous forme d'actions ordinaires selon Bâle III	Solide réserve par rapport aux exigences minimales réglementaires	11,3 %	
Ratio de versement de dividendes	Environ 50 %	44,3 %	46,4 %
Rendement total pour les actionnaires	Surpasser l'indice composé S&P/TSX des banques, sur une période mobile de cinq exercices	CIBC – 68,6 % Indice des banques – 85,9 %	

¹ Pour plus de précisions, voir la section Mesures non conformes aux PCGR du rapport de gestion.

² Dorénavant, nos cibles à moyen terme pour le résultat par action et le rendement des capitaux propres seront respectivement d'au moins 5 % et 15 %.



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

Grille de pointage équilibrée

Performance non financière

Résultats de 2016

Expérience client	> Amélioration de 1,5 point du Score net de recommandation du sondage Ipsos sur l'indice de satisfaction de la clientèle > Amélioration de 22 points quant à l'indice de satisfaction des clients des services bancaires de détail au Canada de JD Powe
Services bancaires responsables	> À la Banque CIBC, nous évaluons le risque environnemental de nos opérations financières, et notre Groupe de gestion du risque environnemental a fourni pour 1 012 opérations des services d'examen et de conseils qui font partie intégrante de notre processus de contrôle préalable
Investissement communautaire	> La Banque CIBC a investi plus de 65 millions de dollars dans des organismes communautaires partout au Canada, répartis en plus de 1 500 dons de bienfaisance, soit 44 millions de dollars de contributions d'entreprise et près 21 millions de dollars provenant de dons et de collectes de fonds des employés
Employés mobilisés	> Augmentation de l'indice d'engagement des employés dans le sondage annuel auprès des employés > Parmi nos employés, 89 % estiment que la Banque CIBC est un lieu où il fait bon travailler et 88 % sont fiers de représenter notre banque
Gouvernance et intégrité	> Le conseil d'administration de la Banque CIBC compte 35 % de femmes > Tous nos employés ont suivi la Formation obligatoire et évaluation CIBC



Une expérience bancaire
adaptée à votre vie.

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public CIBC 2016

Aperçu

Expérience client

Services bancaires responsables

Employés mobilisés

Investissement communautaire

Gouvernance et intégrité

À propos du présent rapport

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



Communiquer avec nous

Secrétaire général

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

Responsabilité de l'entreprise

Courriel : erp@cibc.com

Normes et assurance

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

Le présent rapport fait état de nos activités au Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2016. Nous présentons un rapport annuellement, et tous les redressements importants ainsi que toutes les modifications notables en regard du rapport précédent sont décrits dans les notes explicatives des données sur la performance.

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



À propos du présent rapport

Questions importantes

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

Processus d'évaluation de l'importance

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

Détermination

Le groupe Communications et affaires publiques CIBC a effectué une recherche sur les questions importantes pour la Banque CIBC et ses parties intéressées, et dressé une liste exhaustive des sujets importants.

Établissement des priorités

Ces sujets importants ont été classés par priorité puis, au moyen de discussions et d'analyses, leur nombre a été réduit et ils ont été regroupés sous les thèmes que voici : Expérience client, Services bancaires responsables, Employés mobilisés, Investissement communautaire, et Gouvernance et intégrité.

Validation

Le Conseil sur la responsabilité de l'entreprise de la Banque CIBC, un comité composé de premiers vice-présidents où sont représentés les groupes Gestion du risque, Expérience client, Communications et affaires publiques (y compris Investissement communautaire), et Ressources humaines, a examiné et approuvé les thèmes du rapport. Notre index GRI énumère ces thèmes ainsi que les mesures et les impacts sur les périmètres (internes ou externes) qui leur sont associés.

Examen

Pour chaque période visée, les thèmes sont réévalués afin de confirmer qu'ils représentent les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance les plus pertinents pour nos activités et nos parties intéressées.

Index GRI

Le présent Rapport sur la responsabilité de l'entreprise CIBC 2016 est rédigé conformément au cadre des lignes directrices G4 de la Global Reporting Initiative et en respecte les critères de conformité Essentiels. L'index GRI en ligne présente un sommaire des renseignements qui figurent dans notre Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public ainsi que dans l'information opérationnelle et financière disponible dans le Rapport annuel CIBC et la Circulaire de sollicitation de procurations par la direction. D'autres renseignements concernant la Banque CIBC et ses activités peuvent également être obtenus à l'adresse www.cibc.com/francais.

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

Engagement des parties intéressées

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

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

En 2016, nos clients, nos employés, nos actionnaires et investisseurs, des gouvernements et organismes de réglementation, des organisations non gouvernementales (ONG) et groupes d'intérêt, des partenaires communautaires et des fournisseurs nous ont appuyés sur un certain nombre d'enjeux importants.

Parties intéressées	Orientation	Processus d'engagement	Principaux résultats en 2016
Clients	> Expérience client > Services bancaires accessibles > Services bancaires abordables > Nouveaux arrivants > Propriétaires de PME	> Commentaires des clients obtenus par l'intermédiaire de rencontres, d'activités et de sondages sur le score net de recommandation de la Banque CIBC > Études comparatives sur l'expérience client concurrentielle : Sondage Ipsos sur l'indice de service à la clientèle (ISC) – Score net de recommandation (SNR) et étude sur la satisfaction des clients des services bancaires de détail au Canada de JD Power > Gestion des plaintes de clients transmises par l'intermédiaire des canaux de première ligne, du Service à la clientèle, du bureau du chef de la direction et de l'ombudsman de la Banque CIBC	> Réalisation de 140 000 sondages en boucle fermée du SNR > Amélioration des résultats du SNR de la Banque CIBC dans 10 des 13 canaux d'interaction directe avec les clients > Amélioration des résultats du Sondage Ipsos sur l'ISC – SNR et réduction de l'écart par rapport à la moyenne des pairs de 2014 à 2016 > Maintien du quatrième rang dans le classement des cinq grandes banques canadiennes et réduction de l'écart par rapport au premier rang dans l'étude sur la satisfaction des clients des services bancaires de détail au Canada de JD Power > Diminution d'environ 1 % du nombre global de plaintes de clients reçues > Tenue de trois Journées de reconnaissance envers les clients > Le chef de la direction de la Banque CIBC a rencontré plus de 250 clients > Formation d'équipes interfonctionnelles en vue d'améliorer l'expérience de nos clients
Employés	> Processus de focalisation sur les clients, d'innovation et de simplification du travail > Apprentissage et perfectionnement > Diversité et intégration > Possibilité pour les employés de contribuer à leur collectivité	> Sondage annuel auprès des employés et sondages trimestriels Prendre le pouls > Séances de discussion ouverte de la direction > Programmes d'apprentissage et de perfectionnement > Discussions individuelles avec les employés à propos de l'évaluation du rendement et du perfectionnement professionnel > Activités liées à la diversité et à l'intégration > Intranet – CIBC aujourd'hui, Échange de nouvelles, sites communautaires	> Augmentation de l'indice d'engagement des employés dans le sondage annuel auprès des employés > Lancement de nouvelles initiatives pour aider nos employés à accorder la priorité à nos clients > Engagement des cadres supérieurs auprès de plus de 33 000 employés, soit 75 % de l'effectif > Investissement de plus de 61 millions de dollars dans l'apprentissage et le perfectionnement des employés > Célébration virtuelle de la 24^e édition du Mois de la diversité pour faciliter la participation des employés aux quatre coins du pays > Soutien aux employés actifs dans leurs collectivités par l'intermédiaire du Programme de bénévolat de la Banque CIBC, y compris des subventions totalisant 447 000 dollars > Soutien aux dons des employés et aux initiatives de collectes de fonds menées par les employés, qui ont permis de recueillir près de 21 millions de dollars cette année > Tenue de notre Journée annuelle de reconnaissance des employés, en mai



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

Engagement des parties intéressées

Parties intéressées	Orientation	Processus d'engagement	Principaux résultats en 2016
Actionnaires et investisseurs	> Résultats financiers > Priorités stratégiques > Conjoncture économique	> Assemblée annuelle > Résolutions des actionnaires > Rencontres avec les investisseurs > Journées des investisseurs > Téléconférences trimestrielles > Site Web pour les investisseurs > Courriels, appels et études sur les perceptions > Rencontre annuelle des investisseurs avec le président du conseil d'administration	> Assemblée annuelle > Rencontres individuelles avec des agences de notation, des analystes et d'autres parties intéressées > Rencontres tenues avec 130 des actionnaires institutionnels de la Banque CIBC, représentant quelque 139 millions d'actions > Conférences à l'intention des investisseurs > Appels et webdiffusions des analystes
Gouvernements, organismes de réglementation et décideurs	> Promotion de la stabilité et de la croissance du secteur bancaire canadien	> La Banque CIBC est pleinement engagée auprès des décideurs et des organismes de réglementation pour la mise en place d'initiatives visant l'équilibre entre la croissance et la stabilité	> Dialogues et échanges ayant donné lieu à des changements dans la réglementation, ainsi que dans la mise au point de produits, la stratégie et les activités > Recours continu à notre expertise pour aider à formuler des politiques gouvernementales > Discussions en cours sur l'évolution des paiements mobiles au Canada avec le ministère des Finances et l'Agence de la consommation en matière financière du Canada > Engagement direct et continu auprès du ministère des Finances concernant l'examen des politiques du secteur du logement et la révision de la Loi sur les banques
Organisations non gouvernementales et groupes d'intérêt	> PME > Consommateurs > Investissement dans l'infrastructure > Environnement	> Contribution aux entretiens politiques et d'affaires sur les tendances actuelles liées aux clients, aux produits et aux canaux	> Dialogues et échanges ayant donné lieu à des adaptations de notre stratégie et de notre façon de mener nos activités

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

Engagement des parties intéressées

Parties intéressées	Orientation	Processus d'engagement	Principaux résultats en 2016
Partenaires communautaires	> Soutien et éducation pour les enfants et les jeunes > Soutien aux personnes atteintes du cancer > Renforcement des collectivités grâce à l'aide apportée aux personnes dans le besoin	> Investissements dans des organismes de bienfaisance et sans but lucratif partout au Canada > Demandes de subvention, réunions périodiques, appels téléphoniques, courriels et rapports d'étape des partenaires communautaires > Participation dans les médias sociaux et commentaires des participants	> Contribution de plus de 65 millions de dollars au moyen de dons d'entreprise, de dons des employés et de collectes de fonds menées par les employés à l'échelle du Canada > Bourses d'études et d'entretien financées par la Banque CIBC remises à plus de 500 élèves inscrits à un programme d'études postsecondaires > Participation avec 115 000 Canadiens à la Course à la vie CIBC de la Fondation canadienne du cancer du sein qui a permis de recueillir 17 millions de dollars > Collecte de plus de 14 millions de dollars durant la campagne Centraide 2015 de la Banque CIBC
Fournisseurs	> Gouvernance et gestion relationnelle des fournisseurs > Approvisionnement respectueux de l'environnement	> Processus d'appel d'offres, processus d'évaluation du risque lié aux fournisseurs et cadre de gouvernance et gestion relationnelle des fournisseurs > Page Web réservée à nos fournisseurs sur cibc.com/francais > Formule d'évaluation environnementale pour les fournisseurs	> Programme de diversité des fournisseurs qui comprend un partenariat avec Women's Business Enterprises Canada en vue d'évaluer et d'améliorer les résultats du programme > Adhésion au Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council à l'appui de notre programme de diversité des fournisseurs > Évaluations mensuelles, trimestrielles et annuelles des fournisseurs



Une expérience bancaire
adaptée à votre vie.

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public CIBC 2016

Aperçu

Expérience client

Services bancaires responsables

Employés mobilisés

Investissement communautaire

Gouvernance et intégrité

Valeur économique

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



Les économies en croissance ont besoin de banques solides. Nous créons de la valeur économique en offrant des possibilités d'emploi, en consommant des produits et services locaux, en soutenant les PME, en aidant nos clients à atteindre leurs objectifs financiers et en investissant dans des enjeux sociaux qui comptent pour les Canadiens.

Notre stratégie d'entreprise consiste à bâtir une banque solide, innovante et axée sur les relations en nous focalisant sur nos clients, en innovant pour l'avenir et en simplifiant notre banque pour qu'il soit plus facile de faire affaire avec nous. Notre capacité avérée à produire des résultats financiers constants et durables constitue le fondement de notre contribution économique.

Notre démarche de création de valeur économique influence notre manière de gérer :

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

Contribution économique de la Banque CIBC

	2014	2015	2016
Produits (en milliards)	13,4 \$	13,9 \$	15,0 \$
Résultat net ajusté (en milliards)	3,7 \$	3,8 \$	4,1 \$
Impôts et taxes payés au Canada (en milliards)	1,2 \$	1,2 \$	1,3 \$
Rendement total pour les actionnaires	20,9 %	2,0 %	5,2 %
Financement par emprunt de sociétés (en milliards)	122,4 \$	135,9 \$	148,0 \$
Biens et services (en milliards)	2,8 \$	2,9 \$	3,1 \$
Investissement communautaire (en millions)	42 \$	65 \$	65 \$
Salaires et avantages sociaux (en milliards)	2,8 \$	3,0 \$	2,9 \$



Valeur économique

Impôts et taxes au Canada

En 2016, le Groupe de sociétés CIBC a versé 1,3 milliard de dollars en impôts et taxes au Canada, tous paliers de gouvernement confondus. Ce montant comprenait 692 millions de dollars en charge d'impôts sur le résultat, 38 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 – 2016 Groupe de sociétés CIBC

En milliers de dollars

	Impôts sur le résultat	Impôts et taxes sur le capital	Autres taxes et impôts
Gouvernement fédéral	417 873 \$	– \$	136 751 \$
<i>Gouvernements des provinces et des territoires</i>			
Colombie-Britannique	29 176	–	27 267
Alberta	22 724	–	22 159
Saskatchewan	4 669	10 190	5 025
Manitoba	4 345	10 449	9 691
Ontario	186 888	25	338 735
Québec	17 394	–	46 163
Nouveau-Brunswick	2 075	3 995	3 850
Nouvelle-Écosse	3 659	5 790	6 689
Île-du-Prince-Édouard	519	1 132	1 088
Terre-Neuve-et-Labrador	1 828	6 679	10 979
Territoires du Nord-Ouest	491	–	334
Nunavut	78	–	48
Yukon	227	–	206
Total	691 946 \$	38 259 \$	608 983 \$



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 2015. Pour télécharger ou imprimer notre rapport de l'exercice en cours ou ceux des exercices précédents, [cliquez ici](#).

Renseignements importants

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

Nos sociétés affiliées

Le présent Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public est publié par la Banque CIBC et ses sociétés affiliées suivantes : Marchés mondiaux CIBC inc.; Hypothèques CIBC inc.; Compagnie d'assurance-vie CIBC limitée; Compagnie Trust CIBC; Placements CIBC inc.; Services Investisseurs CIBC inc.; Gestion d'actifs CIBC inc.; CIBC BA Limitée; Atlantic Trust Company, N.A.; AT Investment Advisers, Inc.

Marques de commerce

Les marques de commerce qui figurent dans le présent Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public 2016 et qui appartiennent à la Banque Canadienne Impériale de Commerce ou à une de ses filiales en propriété exclusive, au Canada ou dans un autres pays, comprennent les suivantes : CIBC; LA CONCEPTION GRAPHIQUE DU CUBE CIBC ET « UNE EXPÉRIENCE BANCAIRE ADAPTÉE À VOTRE VIE. »; AVANTAGE CIBC 60 PLUS; AVANTAGE CIBC; GESTION D'ACTIFS CIBC; SERVICES BANCAIRES AUX ENTREPRISES CIBC; MARCHÉS DES CAPITAUX CIBC; FONDATION POUR L'ENFANCE CIBC; INTELICRÉDIT CIBC; ACCÈS QUOTIDIEN CIBC; ESPÈCES EN DEVISES EN DIRECT CIBC; VIREMENT DE FONDS MONDIAL CIBC; ALLÔ PROPRIO CIBC; PROPRIO CIBC; PRO-INVESTISSEURS CIBC; JOURNÉE DU MIRACLE CIBC; SERVICES BANCAIRES MOBILES CIBC; SERVICES BANCAIRES CIBC EN DIRECT; GESTION PRIVÉE DE PATRIMOINE CIBC; ATLANTIC TRUST; SERVICE INVESTISSEURS IMPÉRIAL; SERVICE CLASSE PROFESSIONNELS CIBC; et WOOD GUNDY.

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

Toutes les autres marques de commerce mentionnées dans le Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public 2016 et qui n'appartiennent pas à la Banque Canadienne Impériale de Commerce ni à une de ses filiales sont la propriété de leur titulaire de marque respectif.



Aperçu

Expérience client

Services bancaires responsables

Employés mobilisés

Investissement communautaire

Gouvernance et intégrité

Expérience client

À la Banque CIBC, nous sommes déterminés à bâtir une banque solide, innovante et axée sur les relations.



Nous innovons grâce à des technologies pertinentes axées sur les clients, et nous simplifions notre banque afin qu'il soit plus facile pour les clients de faire affaire avec nous.

Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC

Nous reconnaissons que le succès et la viabilité à long terme de la Banque CIBC reposent sur la confiance que nous témoignent nos clients. Nous visons à établir des relations approfondies et durables en plaçant nos clients au cœur de toutes nos activités. Nous concrétisons notre vision d'être le chef de file des relations avec la clientèle grâce à notre équipe de plus de 43 000 membres, qui modèlent l'expérience globale de nos clients jour après jour.

Méthode de gestion

Pour intégrer une culture focalisée sur le client dans notre banque :

Nous avons fixé notre objectif à moyen terme

> Être le chef de file de l'expérience client

Nous avons établi une mesure commune à l'échelle de la banque pour évaluer l'expérience client

> Sondage Ipsos sur l'indice de satisfaction de la clientèle – Score net de recommandation

Nous avons harmonisé la rémunération des cadres supérieurs avec nos objectifs d'expérience client

> 20 % de la rémunération variable est liée directement à l'expérience client

Expérience client

Résultats de 2016

Nous avons observé une réelle évolution dans notre banque en 2016, un passage de la compréhension à l'action au fil de notre progression vers notre objectif d'être le chef de file de l'expérience client. Au cours des dernières années, nous nous sommes améliorés. Nos cotes liées à l'expérience client ont augmenté davantage que celles des cinq plus grandes banques au Canada.

Du point de vue de l'expérience et de la fidélité des clients, nous avons réalisé des gains positifs cette année, comme en fait foi notre score net de recommandation (SNR) du sondage Ipsos sur l'indice de satisfaction de la clientèle, qui a progressé de 1,5 point par rapport celui de 2015¹. (Le SNR mesure la fidélité des clients selon la probabilité qu'ils recommandent la Banque CIBC aux personnes de leur entourage.)

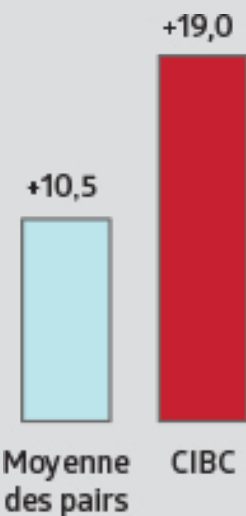
D'autres mesures indiquent aussi que nous sommes sur la bonne voie. Dans l'étude sur la satisfaction des clients des services bancaires de détail au Canada de JD Power, nos résultats dénotent d'importantes améliorations dans la satisfaction de nos clients².

¹ Sondage Ipsos sur l'indice de satisfaction de la clientèle, cumul sur quatre trimestres consécutifs, en date d'août 2016.

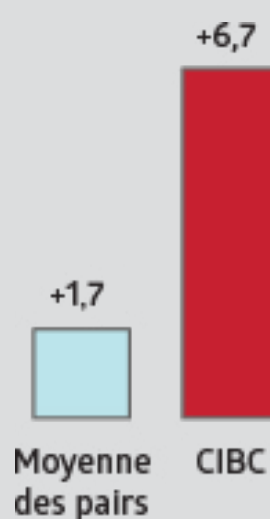
² Sondage annuel de JD Power mené en avril et mai 2016, dont les résultats ont été publiés en juillet 2016.

Mesures de l'expérience client : variation de 2014 à 2016

Étude sur la satisfaction de la clientèle des services bancaires de détail canadiens de J.D. Power



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



La moyenne des pairs inclut BMO, BNS, RBC et TD.



Meilleure note globale parmi les cinq plus grandes banques canadiennes pour les fonctionnalités des services bancaires mobiles

Premier rang au classement des banques canadiennes pour les fonctionnalités des services bancaires en ligne



Banque modèle pour les services de gestion de trésorerie et le financement du commerce extérieur

Atlantic Trust désignée meilleur cabinet multifamilial par *Family Wealth Report*



Institution financière innovante de l'année

Prix du meilleur courtier de premier ordre au Canada lors des Canadian Hedge Fund Awards 2016



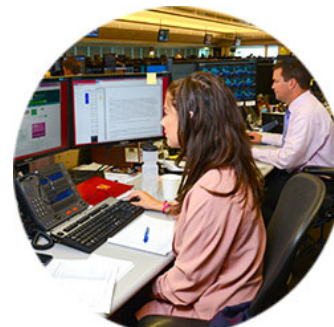
Cabinet de produits dérivés de l'année au Canada selon *GlobalCapital*

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



Prix IVIE argent pour l'organisation la plus innovante parmi les grandes banques canadiennes

Faciliter les opérations bancaires



Services bancaires de détail et Services bancaires aux entreprises CIBC

offre aux particuliers et aux entreprises au Canada des conseils, des produits et des services financiers grâce à une solide équipe de conseillers et de directeurs relationnels présents dans nos centres bancaires ou grâce à nos solutions d'accès à distance, comme nos conseillers mobiles et nos services bancaires par téléphone, en direct ou mobiles.

Gestion des avoirs CIBC

offre des services consultatifs ainsi que des solutions de placements intégrés afin de combler les besoins des clients institutionnels, de détail et à valeur nette élevée. Ensemble, nos services de gestion d'actifs, de courtage de détail et de gestion privée de patrimoine constituent une offre intégrée de services dont la prestation est assurée par environ 1 600 conseillers au Canada et aux États-Unis.

Marchés des capitaux CIBC

offre des produits et des services intégrés de réseau mondial, des services consultatifs et d'exécution en placement, des services financiers aux entreprises et des services de recherche de premier plan aux grandes entreprises, aux gouvernements et à des clients institutionnels à l'échelle mondiale.

Services bancaires abordables

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

Nos offres :

- > le Compte bancaire sans frais de **Services financiers le Choix du Président^{MD}** (SFCP) et le Compte d'emprunt à frais modiques de SFCP;
- > l'offre **Avantage CIBC** pour les jeunes;
- > l'offre **Avantage CIBC** pour les étudiants;
- > le Programme Étudiants Service **Classe Professionnels CIBC**;
- > l'offre **Avantage CIBC 60 Plus**;
- > le service **Virement de fonds mondial CIBC**;

- > le service **Espèces en devises en direct CIBC**;
- > des cartes de crédit sans frais annuels;
- > des taux hypothécaires et des taux d'intérêt concurrentiels;
- > le Compte **Intelli CIBC**;
- > les cartes prépayées **Intelli CIBC Visa**;
- > le Compte-chèques **Accès quotidien CIBC**;
- > des rabais offerts avec des forfaits, notamment le **Forfait bancaire Proprio CIBC**.

Faciliter les opérations bancaires

Services bancaires accessibles

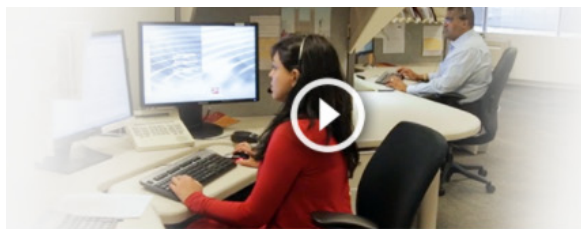
Nous continuons d'apporter des améliorations à nos canaux physiques et numériques en vue d'offrir des installations et des services faciles d'accès.

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

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

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

- > pour les comptes de dépôt et de carte de crédit CIBC et les comptes **CIBC Wood Gundy**, des relevés de clients en braille intégral ou abrégé, ou imprimés en gros caractères (police Verdana, 16 points), conformément aux normes du secteur et du gouvernement canadien;
- > des chèques en gros caractères sur demande;
- > une technologie de pointe de la reconnaissance de la parole et d'appareil de télécommunications pour malentendants (ATME) par l'intermédiaire de **Services bancaires téléphoniques CIBC**;
- > le Service de relais Bell pour soutenir les demandes de renseignements et les opérations par Services bancaires téléphoniques CIBC;
- > la possibilité d'obtenir les services d'un interprète gestuel pour les besoins bancaires complexes;
- > les services de conseillers en prêts hypothécaires pouvant s'adapter à des horaires flexibles et se rendre à l'endroit qui convient le mieux à nos clients.



Intégrer pour innover

[Lancer la vidéo](#)

[Télécharger le texte de la vidéo](#)

Aide à la réussite des nouveaux arrivants

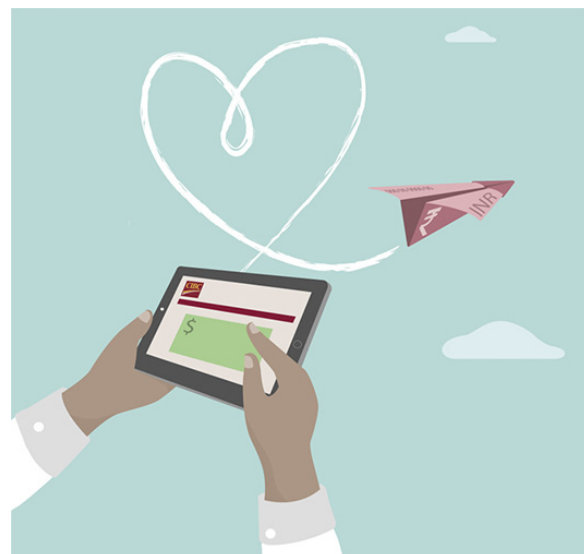
Nous avons à cœur d'établir de solides relations avec les néo-Canadiens afin de les aider à atteindre leurs objectifs financiers.

Nous leur proposons des conseils sur les produits d'épargne et de placement exclusifs au Canada, des services en plusieurs langues et des offres spéciales pour répondre à leurs besoins financiers immédiats et à venir.

Outre nos services bancaires téléphoniques en français et en anglais, offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, nous offrons aussi des services par téléphone en cantonais et en mandarin du lundi au vendredi, de 8 h à minuit, heure de l'Est, et le samedi de 9 h à 22 h, heure de l'Est. Nous offrons par ailleurs des services dans quelque 50 langues différentes à l'échelle de notre réseau de centres bancaires.

Pour en savoir plus

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



Faciliter les opérations bancaires

Le **Programme CIBC à l'intention des réfugiés syriens** aide les nouveaux arrivants au Canada à partir du bon pied sur le plan financier.



Virement de fonds mondial CIBC, un service de remises internationales sans frais, procure également aux clients un moyen abordable et fiable d'envoyer de l'argent à leur famille à l'étranger, sans frais initiaux, par l'intermédiaire du site **Services bancaires CIBC en direct** ou des centres bancaires CIBC.

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

Services bancaires aux autochtones

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

La Banque CIBC fait partie des prêteurs participants au Fonds pour les logements du marché destinés aux Premières nations, dont l'objectif est d'offrir aux Premières nations un soutien accru et un meilleur accès au logement dans les réserves et sur les terres visées par un règlement dans tout le Canada. Ce partenariat complète le nouveau programme de logement pour les autochtones de la Banque CIBC, qui vise à fournir aux citoyens des Premières nations des prêts analogues à des prêts hypothécaires.

Nous continuons d'offrir un réseau de centres bancaires hors réserve, une agence et six centres bancaires dans des réserves, répartis dans des régions urbaines, rurales et éloignées du Canada, et notre plateforme Ouverture de compte en direct permet l'établissement de nouveaux comptes bancaires personnels dans les lieux où il n'existe aucun centre bancaire.

Par l'établissement de relations à long terme et de partenariats, et par la transmission du savoir aux leaders et aux membres des collectivités à l'intérieur et à l'extérieur des réserves, notre équipe émérite de Services bancaires aux autochtones collabore étroitement avec nos clients à l'atteinte de leur objectif d'autosuffisance économique. Nous assurons également le perfectionnement continu de nos programmes d'initiation aux finances conçus expressément pour les clients autochtones.

Pour en savoir plus

Nous continuons d'offrir des partenariats et notre appui à des organisations à vocation autochtone bien établies qui partagent nos valeurs et travaillent à renforcer la prospérité des autochtones et à favoriser leur égalité économique au Canada. Cette année, nous avons adhéré à CANDO, une organisation autochtone nationale axée sur le développement économique durable des peuples autochtones.

**Progressive
Aboriginal
RELATIONS**

COMMITTED

Canadian Council for
Aboriginal Business



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

Aperçu

Expérience client

Services bancaires responsables

Employés mobilisés

Investissement communautaire

Gouvernance et intégrité

Apprentissage financier

Chaque jour, les membres de notre équipe aident les Canadiens à mieux comprendre leurs finances par le renforcement des connaissances, des compétences et de la confiance nécessaires à la prise de décisions financières judicieuses et responsables.



MagnusCards
Collect, Swipe, Learn.

Nous communiquons l'essentiel de nos connaissances d'expert dans nos centres bancaires, dans le contexte de conversations individuelles avec les clients ou au moyen de séminaires gratuits offerts à de nombreux emplacements de la Banque CIBC. Les membres de notre équipe donnent aussi de leur temps pour aider à perfectionner les aptitudes en finances de ceux qui en ont besoin dans nos collectivités.

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



Services bancaires accessibles grâce à l'application MagnusCards

[Lancer la vidéo](#) [Télécharger le texte de la vidéo](#)

La Banque CIBC s'est associée à Magnusmode afin d'offrir du contenu bancaire personnalisé destiné à une application conçue pour aider les personnes ayant des besoins spéciaux à acquérir les habiletés fondamentales nécessaires à leur autonomie. L'application MagnusCards fournit des guides visuels étape par étape qui aident ces personnes à effectuer leurs opérations bancaires et à gagner en assurance à mesure qu'elles franchissent chaque étape. Grâce au partenariat de notre banque avec Magnusmode, nous éliminons des obstacles et facilitons les opérations bancaires courantes d'une manière amusante et accessible pour nos clients ayant des besoins cognitifs particuliers.

Information, conseils et outils

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

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

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

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

Notre site Web CIBC en direct offre une variété d'outils et d'options de gestion des finances personnelles, notamment :

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

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

[Pour en savoir plus](#)



Apprentissage financier

Apprentissage financier pour les jeunes

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

Au cours de la dernière année, un grand nombre de membres de notre équipe ont aidé plus de 6 700 élèves partout au Canada à acquérir des connaissances dans le domaine de la finance et des affaires par l'intermédiaire de Jeunes entreprises, en plus de donner des séminaires de **Conseils financiers aux étudiants de la Banque CIBC**, axés sur les finances, le crédit et les outils de budgétisation de base.

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

Apprentissage financier pour les aînés

Le programme Votre Argent-Aînés, élaboré en partenariat avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), est présenté bénévolement par des conseillers bancaires qui donnent leur temps et leur expertise à leur collectivité.

Pour aider les personnes âgées à se protéger contre l'exploitation financière, à détecter les fraudes financières et à tirer le meilleur parti de leur épargne-retraite, les membres de notre équipe donnent leur temps et leur expertise pour offrir bénévolement le programme d'apprentissage financier Votre Argent-Aînés.

[Pour en savoir plus](#)

Apprentissage financier pour les entrepreneurs

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

Nous investissons dans des programmes communautaires qui appuient l'apprentissage financier et l'entrepreneuriat, notamment le [Programme Entrepreneuriat 101 du Centre de la découverte MaRS](#), un cours en ligne qui procure aux innovateurs, entrepreneurs et intrapreneurs les compétences, les outils, les renseignements et les réseaux dont ils ont besoin pour réussir au Canada et ailleurs dans le monde.

Aperçu

Expérience client

Services bancaires responsables

Employés mobilisés

Investissement communautaire

Gouvernance et intégrité

Protection de nos clients et de leurs actifs

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



Notre engagement envers les clients

Nous visons à offrir aux clients le meilleur service possible chaque fois qu'ils font affaire avec nous.

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

Pour en savoir plus

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

Pour en savoir plus

En 2016, le Bureau de l'ombudsman a enquêté sur 182 plaintes générales relatives aux services bancaires, il a réglé 92 de ces plaintes à la satisfaction du client et ses enquêtes ont duré en moyenne 19 jours.



Protection de nos clients et de leurs actifs

Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

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

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

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

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

À la Banque CIBC, notre programme de sécurité s'adapte de façon proactive afin de suivre l'évolution des menaces, les tendances technologiques, l'environnement réglementaire et les normes actuelles et émergentes. La Banque CIBC participe activement aux mesures de sécurité extérieure, en collaboration avec ses pairs du secteur et avec des organismes gouvernementaux, en se concentrant surtout sur les renseignements concernant les menaces, sur l'état de préparation et les interventions informatiques, et sur les activités qui améliorent les défenses collectives dans tout le secteur.

Pour en savoir plus

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

Difficultés économiques

Nous sommes déterminés à aider nos clients et à les soutenir durant les périodes difficiles.

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

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

En 2016, notre Banque a appuyé les efforts de secours aux sinistrés des feux de forêt de Fort McMurray par l'intermédiaire de la Croix-Rouge canadienne et d'autres organismes, telles les banques alimentaires de l'Alberta. De concert avec ses employés, la Banque CIBC a soutenu une collecte alimentaire d'urgence pour aider les gens de Fort McMurray à regarnir les tablettes de leurs réfrigérateurs et de leurs garde-manger d'aliments sains provenant de la banque alimentaire de Wood Buffalo.

Au cours des trois dernières années, la Banque CIBC a aussi appuyé les efforts de secours dans le contexte de la crise des réfugiés syriens, du séisme qui a secoué le Népal, de l'épidémie d'Ebola qui a frappé l'Afrique de l'Ouest, des inondations qui ont touché le sud de l'Inde et, plus près de chez nous, des inondations survenues au Manitoba et en Saskatchewan. Pour aider à coordonner l'appui spontané des Canadiens, les centres bancaires CIBC de tout le pays acceptent régulièrement les dons du public afin de soutenir les collectivités touchées.

Faire affaire avec nous

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



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

- > le lancement de l'application **Allô Proprio CIBC**, qui permet aux clients de remplir une demande de prêt hypothécaire de A à Z à partir de leur appareil mobile;
- > l'arrivée des services Apple Pay et Samsung Pay, qui permettent aux clients de régler leurs achats au moyen de leur carte de crédit CIBC par un simple mouvement de leur téléphone intelligent;
- > le lancement, en partenariat avec le fournisseur de technologie financière de prêt Borrowell, d'un nouveau mode de demande de prêt grâce auquel nos clients actuels admissibles peuvent remplir leur demande en ligne, transmettre les documents nécessaires par voie électronique et obtenir les fonds en moins d'un jour ouvrable dans la majorité des cas.

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

Notre réseau comprend également 218 points de vente **Services financiers le Choix du Président** et 129 bureaux **CIBC Wood Gundy**, **Gestion privée de patrimoine CIBC** et **Atlantic Trust** au Canada et aux États-Unis.

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



Faire affaire avec nous

Voici la liste des centres bancaires CIBC ouverts, déménagés ou fermés et des guichets automatiques bancaires (GAB) CIBC installés ou fermés en 2016.

Ouvertures de centres bancaires

Colombie-Britannique

2146 Dollarton Hwy., North Vancouver
496 Marine Dr. SW, Vancouver
783 Richards St., Vancouver

Alberta

2412 34th Ave. SW, Calgary

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

4757 51st St., Chetwynd
210 1st St., Port McNeill

Alberta

201 Main St. N., Milk River

Saskatchewan

217 Bellamy Ave., Birch Hills
201 Main St., Cudworth
Main St. and 1st Ave., Dinsmore
Main St., Mankota
210 Main St., Unity

Manitoba

130 Waddell Ave., Dominion City
62 Tache St., Fisher Branch
118 Broadway St., Holland
449 Norton Ave., Miami

Ontario

15195 Yonge St., Aurora
352 Main St., Deseronto
251 Parkdale Ave. N., Hamilton
328 Main St., Ignace
37 Queen St., Langton
3461 St. Clair Pkwy., Sombra

Québec

544 rue Principale, St-Ferdinand
168 rue Principale S, Waterville

Nouveau-Brunswick

135 Otis Dr., Nackawic

Déménagements de centres bancaires

Ontario

3500 Dundas St., Burlington
Déménagé au 3111 Appleby Line, Burlington
1161 Dundas St. E., Mississauga
Déménagé au 1470 Dundas St. E., Mississauga
7205 Goreway Dr., Mississauga
Déménagé au 7185 Goreway Dr., Mississauga

Alberta

200 52nd St. NE, Calgary
Déménagé au 409 East Hills Blvd. SE, Calgary



Une expérience bancaire
adaptée à votre vie.

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public CIBC 2016

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

Faire affaire avec nous

Autres fermetures

Ces emplacements Services financiers le Choix du Président^{MD}, qui offraient auparavant des services en personne, continueront d'offrir des services par GAB.

Colombie-Britannique

3455 Johnston Rd., Port Alberni
1900 Garibaldi Way, Squamish
1255 Davie St., Vancouver
1030 Denman St., Vancouver

Alberta

5101 46th St., Bonnyville
5212 50th St., Drayton Valley
1103 18 St. SE, High River
2601 14th Ave., Wainwright

Saskatchewan

137 King St., Estevan
1341 Broadway Ave., Regina
3960 Albert St., Regina
921 Broad St., Regina

Manitoba

130 Provincial Trunk Hwy. 12 N., Steinbach
1445 Main St., Winnipeg
701 Regent Ave., Winnipeg
6650 Roblin Blvd., Winnipeg
740 St. Anne's Rd., Winnipeg

Ontario

401 Ottawa St., Almonte
39 Winner's Cir., Arnprior
830 Beaver Ave., Beaverton
603 Colborne St., Brantford
5111 New St., Burlington
1105 Fountain St. N., Cambridge
1565 King St. E., Cambridge
297 Eramosa Rd., Guelph
160 Kortright Rd., Guelph
50 Dundurn St. S., Hamilton
499 Mohawk Rd. E., Hamilton
665 Philip Pl., Kincardine
300 Main St. E., Kingsville
1375 Weber St. E., Kitchener
123 Pioneer Dr., Kitchener
600 Mitchell Rd., Listowel
599 Fanshawe Park W., London
635 Southdale Rd. E., London
9292 Hwy. 93, Midland
975 McKeown Ave., North Bay
289 Coldwater Rd. W., Orillia
1300 King St. E., Oshawa
1050 Simcoe St. N., Oshawa

2148 Carling Ave., Ottawa
224 Hunt Club Rd., Ottawa
1910 St. Laurent Blvd., Ottawa
1020 10th St. W., Owen Sound
20 Jocelyn Rd., Port Hope
680 O'Brien Rd., Renfrew
9625 Yonge St., Richmond Hill
10909 Yonge St., Richmond Hill
519 Korah Rd., Sault Ste. Marie
654 Algonquin Blvd. E., Timmins
720 Broadview Ave., Toronto
269 Coxwell Ave., Toronto
222 Cherry St., Toronto
2280 Dundas St. W., Toronto
270 The Kingsway, Toronto
700 Lawrence Ave. W., Toronto
301 Moore Ave., Toronto
585 Queen St. W., Toronto
12 St. Clair Ave. E., Toronto
1631 Rutherford Rd., Vaughan
25 45th St. S., Wasaga Beach

Nouveau-Brunswick

577 Victoria St., Edmundston
240 Madawaska Rd., Grand Falls
138 Main St., Sussex
350 Connell Rd., Woodstock

Nouvelle-Écosse

111 Post Rd., Antigonish
211 Duke St., Chester
920 Cole Harbour Rd., Dartmouth
118 Wyse Rd., Dartmouth
470 Warwick St., Digby
129 Reserve St., Glace Bay
6139 Quinpool Rd., Halifax
451 Main St., Kentville
125 King St., North Sydney
5240 Hwy. 7, Porters Lake
16 Dentith Rd., Spryfield
332 Welton St., Sydney

Île-du-Prince-Édouard

670 University Ave., Charlottetown
509 Main St., Montague

Terre-Neuve-et-Labrador

132 Bennett Dr., Gander
17 Cromer Ave., Grand Falls-Windsor
20 Lake Ave., St. John's

Territoires du Nord-Ouest

4910 50th Ave., Yellowknife

Yukon

2270 2nd Ave., Whitehorse



Une expérience bancaire
adaptée à votre vie.

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public CIBC 2016

Aperçu

Expérience client

Services bancaires responsables

Employés mobilisés

Investissement communautaire

Gouvernance et intégrité

Faire affaire avec nous

Installations de GAB

Colombie-Britannique

4755 Kingsway, Burnaby
4733 51 St., Chetwynd
1410 Parkway Blvd., Coquitlam
2146 Dollarton Hwy., North Vancouver (2 ATMs)
6011 No. 3 Rd., Richmond (2 ATMs)
12893 16th Ave., Surrey
3113 Arbutus St., Vancouver
496 Marine Dr. S., Vancouver (2 ATMs)
2092 West 4th Ave., Vancouver
783 Richards St., Vancouver (3 ATMs)

Alberta

2015 16th Ave. NW, Calgary (2 ATMs)
8 Nolan Hill Blvd. NW, Calgary
10 Sage Hill Plaza NW, Calgary
1840 9th Ave. SE, Calgary
2412 34th Ave. SW, Calgary (3 ATMs)
400 3rd Ave. SW, Calgary
19655 Seton Way SE, Calgary
409 East Hills Blvd. SE, Calgary (3 ATMs)
1221 Canyon Meadows Dr. SE, Calgary
31 Royal Vista Place NW, Calgary
12904 167th Ave. NW, Edmonton
804 Webber Greens Dr. NW, Edmonton
895 Tamarack Way NW, Edmonton
3924 118th Ave. NW, Edmonton
5009 Ellerslie Rd. SW, Edmonton
4431 4th Ave., Edson
1000 Emerald Dr., Sherwood Park
100 Longview Dr., Spruce Grove
3604 Highway St., Valleyview
5020 56th St., Wetaskiwin

Ontario

292 Brock Rd., Aberfoyle
90 Kingston Rd. E., Ajax
7994 Wellington Rd. 109, Arthur
70 Barrie View Dr., Barrie
3111 Appleby Line, Burlington (4 ATMs)
39 Victoria Blvd., Clinton
175 Bunker Ave., RR#1, Corunna
15 Canrobert St., Campbellford
346 Main St., Deseronto
225 The East Mall, Etobicoke
415 Woodlawn Rd. W., Guelph
2300 Princess St., Kingston
5th Field Company Lane, Level 2, Kingston

9305 Hwy. 48, RR#1, Markham
6543 Airport Rd., Mississauga
100 City Centre Dr., Mississauga (2 ATMs)
1470 Dundas St. E., Mississauga (4 ATMs)
620 Eglinton Ave. W., Mississauga
7185 Goreway Dr., Mississauga (5 ATMs)
6300 Silver Dart Dr., Mississauga
700 Alness St., North York
1641 Jane St., North York
13 King St. E., Omemee
360 Dundas St. E., Oakville
493 Dundas St. W., Oakville
1020 Dundas St. W., Oakville
425 West St. N., Orillia
1780 Heron Rd., Ottawa
103 Richmond Rd., Ottawa
3101 Strandherd Dr., Ottawa
898 Monaghan Rd., Peterborough
87 Thompson Dr., Port Dover
291 Colborne St., Port Stanley
65 Dillane Dr., Schomberg
101 Second Line, RR#1, Shelburne
20819 Dalton Rd., Sutton West
4406 Provincial Rd., Tecumseh
7 Station St., Toronto
111 Peter St., Toronto
1 Fort York Blvd., Toronto
35 York St., Toronto
1529 Bayview Ave., Toronto
641 College St., Toronto
120 Lynn Williams St., Toronto
101 Eglinton Ave. E., Toronto
199 Bay St., Toronto
120 Adelaide St. W., Toronto
333 Eglinton Ave. W., Toronto
205 Queen St. W., Toronto
301 College St., Toronto
200 University Ave. W., Waterloo

Québec

32 av Lachine E, Lachine
995 boul des Prés-Verts, Laprairie

Nouvelle-Écosse

6136 University Ave., Halifax

Terre-Neuve-et-Labrador

100 World Parkway, St. John's (2 ATMs)

Territoires du Nord-Ouest

250 Old Airport Rd., Yellowknife



Une expérience bancaire
adaptée à votre vie.

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public CIBC 2016

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

Faire affaire avec nous

Fermetures de GAB

Colombie-Britannique

4757 51st St., Chetwynd
700 Mackenzie Blvd., Mackenzie
2904 Granville St., Vancouver

Alberta

200 52nd St. NE, Calgary (3 ATMs)
70 Crowfoot Way NW, Calgary
205 5th Ave. SW, Calgary
121 Stewart Green SW, Calgary
240 4th Ave. SW, Calgary
333 Aspen Glen Landing SW, Calgary
324 Anderson Rd. SE, Calgary
12720 137th Ave. NW, Edmonton
10058 170th St. NW, Edmonton
9933 100th Ave., Grande Prairie
9825 116 St., Grande Prairie
5040 50 Ave., Lamont
535 6th Ave. S., Lethbridge
1606 Mayor Magrath Dr., Lethbridge
201 Main St. N., Milk River

Saskatchewan

201 Main St., Cudworth
210 Main St., Unity

Manitoba

62 Tache St., Fisher Branch
701 Regent Ave., Winnipeg

Ontario

15195 Yonge St., Aurora
3500 Dundas St., Burlington (3 ATMs)
352 Centre St., Deseronto
251 Parkdale Ave. N., Hamilton (2 ATMs)
328 Main St., Ignace
37 Queen St., Langton
1161 Dundas St. E., Mississauga (3 ATMs)
7205 Goreway Dr., Mississauga (4 ATMs)
4841 Yonge St., North York (2 ATMs)
2530 Postmaster Dr., Oakville
200 Consilium Pl., Scarborough
3461 St. Clair Pkwy., Sombra
1623 Avenue Rd., Toronto
269 Coxwell Ave., Toronto
25 King St. W., Toronto (4 ATMs)
97 Laird Dr., Toronto
378 Queen St. W., Toronto

Québec

800 rue de la Gauchetière O, Montréal
130 av Lépine, Gatineau
1200 av McGill Collège, Montréal
300 boul Ste-Croix, Montréal
2185 rue Galt O, Sherbrooke
544 rue Principale, St-Ferdinand
168 rue Principale, Waterville

Nouveau-Brunswick

123 Champlain St., Dieppe
135 Otis Dr., Nackawic

Terre-Neuve-et-Labrador

Humber Ave., Labrador City
80 Airport Terminal Access Rd., St. John's

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

Aider les entreprises canadiennes à réussir

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



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

Nous offrons des solutions d'affaires pour aider les clients à gérer leurs opérations bancaires courantes, à améliorer leur flux de trésorerie et optimiser leur épargne et leurs placements.

Pour en savoir plus

Nous produisons des études économiques qui fournissent des renseignements pertinents aux propriétaires d'entreprise. Citons notamment l'étude du directeur général et économiste en chef adjoint de la Banque CIBC, Benjamin Tal, traitant de la réactivité du secteur de l'exportation canadien et de ses effets sur la progression du PIB et de l'emploi – des indicateurs clés de l'économie canadienne. Nous réalisons également des sondages dont les résultats permettent de renseigner nos clients d'affaires sur des sujets comme l'investissement dans l'innovation et la planification de la relève.



Menée conjointement avec Social Capital Partners, l'initiative de réduction des taux de prêts, qui vise à contribuer au développement des entreprises ontariennes par l'embauche de personnes aux prises avec des obstacles à l'emploi, est un partenariat entre le gouvernement de l'Ontario et de grandes institutions financières, dont la Banque CIBC. Les petites et moyennes entreprises des marchés sélectionnés de l'Ontario ont droit, pour chaque personne visée embauchée, à un taux d'intérêt réduit sur un prêt ou à une marge de crédit sans intérêt pendant six mois sous forme de réduction.

Nous commanditons le concours des sociétés les mieux gérées au Canada grâce auquel les sociétés candidates peuvent obtenir du coaching de la part d'experts chevronnés de la Banque CIBC, de Deloitte, de l'Université Queen's, du *National Post* et de MacKay CEO Forums.



Financement par emprunt de sociétés canadiennes

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

Notre gamme de produits de prêts et de services répond aux besoins des PME et des grandes entreprises et comprend les prêts immobiliers et les prêts hypothécaires commerciaux, les prêts agricoles, le financement par effet de levier, le financement sur actifs, le financement des stocks d'automobiles et le financement d'entreprise général. De plus, grâce à notre partenariat de recommandations avec Thinking Capital, les propriétaires de PME peuvent demander un prêt en ligne, obtenir rapidement une décision de crédit et recevoir les fonds par virement dans leur compte en aussi peu de temps que 24 heures.



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

Aider les entreprises canadiennes à réussir

Financement par emprunt de sociétés au Canada par la Banque CIBC et ses sociétés affiliées cotées en Bourse, au 31 octobre 2016

(en millions de dollars)

Province ou territoire		De 0 \$ à 24 999 \$	De 25 000 \$ à 99 999 \$	De 100 000 \$ à 249 999 \$	De 250 000 \$ à 499 999 \$	De 500 000 \$ à 999 999 \$	De 1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Colombie-Britannique	Montant autorisé	49	237	288	287	411	1 846	13 438	16 557
	Nombre d'entreprises	7 314	4 548	2 092	822	556	665	405	16 402
Alberta	Montant autorisé	36	201	239	288	356	1 643	28 352	31 115
	Nombre d'entreprises	5 848	3 920	1 681	712	472	658	466	13 757
Saskatchewan	Montant autorisé	10	78	75	86	117	410	1 966	2 741
	Nombre d'entreprises	1 398	1 490	532	247	156	187	52	4 062
Manitoba	Montant autorisé	8	52	62	66	108	501	4 903	5 700
	Nombre d'entreprises	1 110	989	445	186	154	205	101	3,190
Ontario	Montant autorisé	171	842	960	867	1 339	5 329	59 442	68 949
	Nombre d'entreprises	25 860	15 829	7 162	2 432	1 656	1 763	1 204	55 906
Québec	Montant autorisé	33	172	217	251	440	2 006	13 793	16 912
	Nombre d'entreprises	5 011	3 362	1 481	693	562	641	395	12 145
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé	4	22	21	26	35	242	824	1 174
	Nombre d'entreprises	499	429	144	62	45	70	34	1 283
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé	7	41	40	40	62	315	2 643	3 147
	Nombre d'entreprises	1 053	811	278	102	71	100	69	2 484
Île-du-Prince-Édouard	Montant autorisé	2	7	11	8	22	106	91	247
	Nombre d'entreprises	217	142	75	26	28	45	10	543
Terre-Neuve-et-Labrador	Montant autorisé	4	23	20	16	17	130	536	744
	Nombre d'entreprises	633	438	142	45	21	53	18	1 350
Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon	Montant autorisé	2	9	11	15	21	70	542	669
	Nombre d'entreprises	287	172	78	38	27	34	16	652
Total	Montant autorisé	326	1 683	1 944	1 949	2 928	12 598	126 528	147 956
	Nombre d'entreprises	49 230	32 130	14 110	5 365	3 748	4 421	2 770	111 774

Services bancaires responsables

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



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

Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC

La Banque CIBC aspire à devenir un chef de file sur le plan de la performance environnementale. Nous reconnaissons l'importance des enjeux environnementaux et du rôle que nous pouvons jouer pour le développement durable. Nous comprenons que nos parties intéressées sont concernées et touchées par les enjeux critiques liés à l'environnement.

Méthode de gestion

Nous menons nos activités commerciales d'une manière soucieuse de l'environnement en respectant notre politique environnementale. Cette politique fait partie du Programme de gestion de l'environnement intégré de la Banque CIBC, dont la gestion globale relève du Groupe de gestion du risque environnemental, au sein de Gestion du risque. Ce programme s'intègre au cadre d'un système de gestion environnementale, notamment en ce qui concerne l'établissement d'objectifs et de cibles, la surveillance des progrès réalisés et la recherche d'améliorations continues. Les exigences détaillées du programme sont énoncées dans les normes, les procédures et les directives régissant la gestion environnementale.

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

Résultats de 2016

À la Banque CIBC, l'évaluation du risque environnemental fait partie intégrante du contrôle préalable de nos opérations financières. En 2016, le Groupe de gestion du risque environnemental de la Banque CIBC a fourni des services d'examen et de conseils pour 1 012 opérations d'une valeur de 13,8 milliards de dollars.

	2014	2015	2016
Nombre d'opérations pour lesquelles le Groupe de gestion du risque environnemental a fourni des services d'examen et de conseils	1 010	827	1 012

Nous évaluons les risques environnementaux et sociaux associés au financement de projets, aux prêts aux entreprises liés à un projet et aux prêts de relais connexes, conformément à notre engagement à l'égard des Principes de l'Équateur. Les Principes de l'Équateur sont appliqués volontairement par les institutions financières afin d'assurer le contrôle préalable environnemental et social et la prise de décision responsable quant aux risques. Au cours de l'exercice 2016, nous avons financé deux projets en conformité avec les Principes de l'Équateur.

Services bancaires responsables



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

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

- > 60 % des clients de Services bancaires de détail et Services bancaires aux entreprises interagissent maintenant avec la Banque CIBC par voie numérique, et nous avons dépassé nos objectifs de conversion au relevé électronique;
- > des relevés électroniques sont désormais offerts à nos clients de Gestion des avoirs pour les comptes de Services de portefeuille personnalisé CIBC et de Fonds mutuels CIBC;
- > tous les rapports du Service de recherche sur les actions de Marchés des capitaux sont maintenant livrés en format numérisé.

Services bancaires responsables

Finance responsable

Nos processus d'évaluation du risque de crédit et de placement comprennent des évaluations environnementales, et nous avons instauré des normes et procédures de gestion du risque environnemental dans tous les secteurs.

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

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

Dans le contexte de sa stratégie environnementale, la Banque CIBC s'engage à offrir à ses clients des solutions financières novatrices assorties de qualités écologiques. Nous menons continuellement des recherches et des analyses comparatives sur les enjeux environnementaux, comme le changement climatique, dans la mesure où ils se rapportent aux pratiques d'octroi de prêts responsables. L'équipe **Marchés des capitaux CIBC** est à l'avant-garde du financement de projets novateurs touchant entre autres le biogaz, la bioénergie, les systèmes énergétiques collectifs, l'hydroélectricité, l'énergie solaire et l'énergie éolienne, qui contribuent à un approvisionnement énergétique de substitution plus propre et renouvelable. Au cours des cinq dernières années, la Banque CIBC a prêté 1,6 milliard de dollars sur un total de 11,5 milliards de dollars de financement de projets d'énergie renouvelable.

« La Banque CIBC a été co-syndicataire chef de file du refinancement de 377 millions de dollars des parcs éoliens de 200 mégawatts de Chatham et de Port Alma en Ontario. Ces parcs éoliens produisent assez d'électricité pour alimenter environ 60 000 foyers par année. Cette opération a permis à Kruger Énergie de réduire ses coûts d'emprunt et d'accroître sa marge de manœuvre financière. La Banque CIBC a joué un rôle important en structurant et en exécutant l'opération. »

– Alexandre Patte, chef de la direction financière, Kruger Énergie



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



Services bancaires responsables

Investissement responsable

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

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

Les directives de vote par procuration de GACI appliquées à l'ensemble des comptes de capital sont conformes aux Principes pour l'investissement responsable 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 GACI. À des fins de contrôle préalable, l'équipe de direction de l'entreprise, les membres du conseil d'administration et d'autres tiers peuvent être consultés avant que le vote soit exprimé.

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

Les investissements responsables détenus par la Banque CIBC comprennent des fonds communs de placement ainsi que des mandats institutionnels gérés pour le compte de nos clients. Au 31 octobre 2016 :

- > **CIBC Wood Gundy**, d'une part, et **Service Investisseurs Impérial et Pro-Investisseurs CIBC**, de l'autre, détenaient respectivement 84,9 millions de dollars et 15,1 millions de dollars en actifs de fonds communs de placement de détail responsables, représentant des fonds privilégiés par des entités membres et non membres de l'Association pour l'investissement responsable;
- > **Gestion d'actifs CIBC inc.** gérât pour nos clients des comptes distincts totalisant 361,5 millions de dollars d'investissements responsables;
- > notre secteur de gestion privée de patrimoine aux États-Unis détenait 512,5 millions de dollars américains au nom de clients ayant des mandats d'investissement responsable.



Services bancaires responsables

Chaîne d'approvisionnement

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

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

Approvisionnement éthique et pratiques de travail des fournisseurs

À des fins de conformité à nos normes, politiques et attentes ainsi que d'harmonisation avec celles-ci, nos fournisseurs contractuels sont tenus de suivre le [Code de conduite des fournisseurs](#) de la Banque CIBC, et de s'engager à être fidèles à nos valeurs fondamentales et à respecter les normes de conduite éthique et professionnelle les plus élevées qui soient.

Pour en savoir plus

Notre programme d'approvisionnement, qui régit la sélection de nos fournisseurs et la gestion de nos relations avec eux, favorise le recours à un ensemble de fournisseurs représentatif de la clientèle et des collectivités que nous servons. Notre programme de diversité des fournisseurs nous aide à caractériser et à améliorer la diversité actuelle au sein de notre chaîne d'approvisionnement.

Notre adhésion à Women's Business Enterprises Canada, un organisme qui délivre un agrément aux entreprises détenues à 51 % par des femmes, et au Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council témoigne de notre intention d'établir et d'utiliser un groupe diversifié de fournisseurs.

Pour en savoir plus

Au Royaume-Uni, la Modern Slavery Act 2015 est entrée en vigueur en mars 2015. Cette loi exige que les sociétés fournissant des biens et des services au Royaume-Uni (et atteignant le seuil de revenu prescrit) communiquent les mesures qu'elles ont prises pour garantir qu'aucune pratique d'esclavage, de servitude, de travail forcé ou obligatoire ou de traite de personnes n'a cours dans leur entreprise ou dans leurs chaînes d'approvisionnement. La Banque CIBC prépare actuellement un énoncé sur cette loi britannique.

Approvisionnement respectueux de l'environnement

La Norme d'approvisionnement respectueux de l'environnement de la Banque CIBC décrit les exigences relatives à l'intégration de considérations environnementales dans nos activités d'approvisionnement. Nous cherchons à nouer des relations d'affaires avec des fournisseurs qui respectent des normes environnementales acceptables et possèdent des atouts tels l'élaboration et le maintien d'un système de gestion environnementale; l'amélioration continue dans les domaines de la réduction des émissions de gaz à effet de serre, de l'efficacité de l'énergie et des matières, et de la qualité de l'air et de l'eau; la récupération et le recyclage de produits; la réduction des substances dangereuses; et des systèmes qui encouragent une foresterie écologiquement et socialement durable.

Pour en savoir plus

Nous collaborons avec nos fournisseurs en vue d'améliorer la performance environnementale de notre chaîne d'approvisionnement en produits et services technologiques. En nous appuyant sur une évaluation du rendement technique, nous prenons en compte de nombreux facteurs au moment d'acheter du matériel technologique, notamment l'espace nécessaire à son entreposage, sa vie utile, sa recyclabilité et son efficacité énergétique.

Pour en savoir plus

Employés mobilisés

À la Banque CIBC, nous formons une équipe de plus de 43 000 employés qui travaillent ensemble à bâtir une banque solide, innovante et axée sur les relations.



Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC

Comme une même équipe, nous travaillons tous à l'atteinte d'un même objectif : mettre nos clients au cœur de toutes nos activités. Pour aider nos clients à croître et à prospérer, nous devons bâtir une équipe englobante et apte à prendre des décisions, dont les membres travaillent ensemble à donner le meilleur de la Banque CIBC à chaque client.

Méthode de gestion

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

Pour créer des équipes mobilisées :

- > nous menons des sondages auprès des employés afin de connaître leur opinion quant à nos progrès à l'égard de nos priorités, et nous continuons d'agir en fonction de ce qui compte pour eux;
- > nous encourageons les conversations de perfectionnement professionnel et accordons la priorité aux candidats internes pour les occasions d'emploi au sein de notre banque;
- > nous accueillons la diversité et reconnaissons que seule une équipe englobante nous permettra de vraiment faire preuve d'innovation et de leadership dans notre secteur;
- > nous adoptons une approche globale concernant la rétribution totale qui cadre avec notre stratégie d'entreprise.

Résultats de 2016

À la Banque CIBC, les commentaires de notre équipe sont parmi les plus fructueux que nous recevons. Cette année, notre banque a élargi son approche visant à recueillir les commentaires des employés.

En plus du sondage annuel qui mesure l'expérience au travail des membres de notre équipe, nous menons aussi des sondages trimestriels Prendre le pouls afin d'obtenir les commentaires de notre équipe sur la progression des priorités de notre banque.

Les trois principaux indices de la Banque CIBC mesurés dans le sondage annuel, l'indice d'engagement des employés (IEE), l'indice de gestion du personnel (IGP) et l'indice d'apprentissage et de perfectionnement (IAP), permettent chacun une note maximale de 100.

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

Employés mobilisés

Résultats du Sondage auprès des employés CIBC – Nos résultats d'ensemble demeurent solides.

Indice d'engagement des employés (IEE)

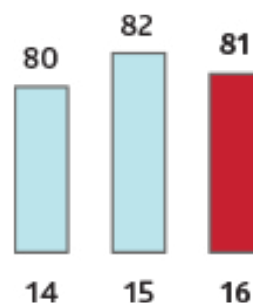
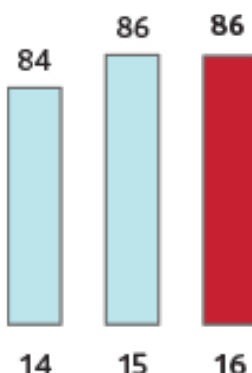
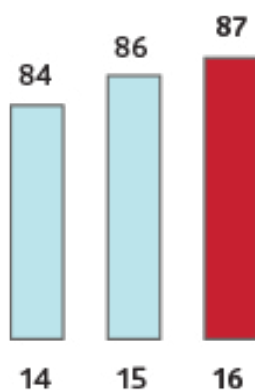
L'IEE mesure la solidité de la relation entre notre banque et nos employés. Il est constitué d'énoncés tels « Je suis fier de faire partie de cette entreprise » et « Je recommanderais la Banque CIBC comme endroit où faire affaire ».

Indice de gestion du personnel (IGP)

L'IGP mesure l'efficacité des gestionnaires du point de vue de leurs employés sous responsabilité directe. Cet indice se compose d'éléments liés aux aspects fondamentaux du rôle d'un gestionnaire.

Indice d'apprentissage et de perfectionnement (IAP)

L'IAP mesure l'expérience des employés sur le plan de l'apprentissage et du perfectionnement dans le contexte de leurs fonctions actuelles.



> Taux de participation au Sondage annuel auprès des employés CIBC de 94 %.

> Notre Score net de recommandation de l'employé, qui évalue l'empressement des employés à recommander la Banque CIBC comme milieu de travail et d'affaires, est le plus élevé enregistré jusqu'ici.

À la Banque CIBC, nous soutenons les employés dans leur cheminement de carrière en leur offrant des occasions de perfectionnement qui les aident à atteindre leur plein potentiel. En 2016, presque les deux tiers des postes vacants non accessibles aux débutants ont été attribués à des candidats internes. Nos employés jouent un rôle crucial en nous aidant à bâtir la meilleure équipe qui soit pour nos clients : plus de 25 % des candidats externes embauchés l'ont été à la suite de recommandations d'employés.



Dans notre équipe, 89 % des membres recommanderaient la Banque CIBC comme endroit où faire affaire.

Dans notre équipe, 88 % des membres sont fiers de représenter notre Banque.

– Sondage 2016 auprès des employés CIBC



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



L'un des 100 meilleurs employeurs au Canada selon MediCorp



L'un des dix meilleurs employeurs selon le Financial Post



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



L'un des 50 milieux de travail les plus engagés au Canada selon Achievers

Apprécier les membres de notre équipe

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

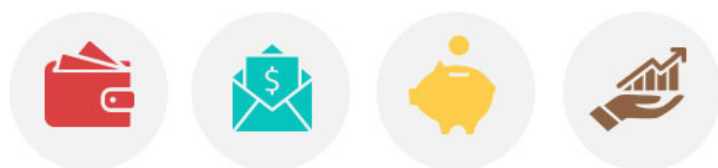


Environ **63 %** des employés admissibles achètent des actions ordinaires de la Banque CIBC en participant au Régime d'achat d'actions par les employés.



La Banque CIBC a investi quelque **37 millions de dollars** en contributions de contrepartie destinées à l'achat d'actions pour nos employés.

Rétribution totale



Notre banque apprécie tous les membres de l'équipe et la contribution de chacun, jour après jour.

Nous récompensons nos employés au moyen d'une offre de rétribution totale concurrentielle, qui englobe le salaire, les avantages sociaux, le régime de retraite et des primes d'encouragement fondées sur le rendement conformes à notre philosophie de rémunération.

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

Une évaluation globale du rendement de fin d'exercice permet aux gestionnaires d'évaluer les membres de leur équipe, d'une part, en fonction de la réalisation des objectifs fixés (le « quoi »), et d'autre part, en fonction du respect des valeurs de la Banque CIBC et de la conformité aux politiques et aux exigences de gestion du risque, de protection des renseignements personnels, de gouvernance et de contrôles (le « comment »). Cette évaluation influence directement les primes d'encouragement accordées.

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

Pour en savoir plus sur la démarche à l'égard de la rémunération de la haute direction de la Banque CIBC.

Apprécier les membres de notre équipe

Apprentissage et perfectionnement

Nous croyons que la priorité accordée à l'apprentissage et au perfectionnement des membres de notre équipe représente un autre élément clé de notre réussite.

Nous reconnaissons le rôle fondamental que joue l'apprentissage en nous permettant de maintenir notre avantage concurrentiel et de continuer à répondre aux besoins de nos clients.

Pour en savoir plus

Dans l'ensemble, **nous avons investi plus de 61 millions de dollars** dans l'apprentissage et le perfectionnement à l'échelle de l'entreprise, à l'appui de la formation interne et en ligne, ainsi que pour le remboursement des frais de scolarité liés à des formations offertes à l'externe.



Les membres de notre équipe ont suivi plus de 950 000 cours



Deux prix argent, pour la stratégie d'apprentissage et pour la mesure de l'apprentissage, décernés par le Brandon Hall Group



Prix argent remis par l'Institut pour la performance et l'apprentissage pour le programme d'apprentissage sur le score net de recommandation

Reconnaissance

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

Outre notre processus Gestion et mesure du rendement officiel, nous disposons d'autres programmes pour faciliter la reconnaissance entre pairs, féliciter les employés au rendement exceptionnel et souligner les étapes clés de service. Dans le contexte de notre Programme Excellence, les encouragements s'expriment au moyen de la reconnaissance entre pairs, des Prix trimestriels Excellence individuels ou d'équipe, des Prix annuels Excellence et de nos prix Distinction.



Parmi nos employés, 77 % se sentent appréciés pour leur contribution.

83 % affirment que leur gestionnaire reconnaît leur contribution régulièrement.

– Sondage 2016 auprès des employés CIBC



Apprécier les membres de notre équipe

Fidélisation des employés

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

Nous surveillons constamment le roulement de personnel dans tous les segments de l'effectif et déployons activement des stratégies pour gérer ce roulement dans les segments clés, notamment en accordant davantage d'importance à l'adaptation au poste des nouveaux employés, aux programmes d'accueil, à la formation et au perfectionnement, ainsi qu'au coaching.

Roulement du personnel (%)	2014	2015	2016
Canada			
Roulement volontaire d'employés très performants ¹	4,7	4,2	4,7
Roulement total ²	12,9	13,6	14,4
À l'échelle mondiale			
Roulement volontaire d'employés très performants ¹	4,8	4,2	4,6
Roulement total ²	12,8	13,5	14,3

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

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



Apprécier les membres de notre équipe

Emploi au Canada

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

En 2016, la Banque CIBC et ses sociétés affiliées cotées en Bourse employaient environ 41 500 personnes à temps plein et à temps partiel au Canada sur un effectif mondial de plus de 43 000 employés. Le Groupe de sociétés CIBC a versé plus de 2,9 milliards de dollars en salaires de base et en avantages sociaux à son effectif canadien en 2016.

Employés à temps plein et à temps partiel¹ (au 31 octobre 2016)

Province ou territoire	Employés à temps plein	Employés à temps partiel	Total
Colombie-Britannique	3 310	742	4 052
Alberta	2 371	501	2 872
Saskatchewan	843	172	1 015
Manitoba	565	135	700
Ontario	24 950	2 240	27 190
Québec	3 127	497	3 624
Nouveau-Brunswick	534	94	628
Nouvelle-Écosse	839	143	982
Île-du-Prince-Édouard	65	29	94
Terre-Neuve-et-Labrador	197	55	252
Territoires du Nord-Ouest	43	8	51
Nunavut	11	—	11
Yukon	28	7	35
Total global	36 883	4 623	41 506

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

Soutien aux employés

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



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

Par l'intermédiaire de notre programme Flexibilité@CIBC, nous donnons aux membres de notre équipe la possibilité de conclure diverses ententes de travail, comme des ententes de télétravail et des ententes d'horaire flexible, réduit ou modifié, y compris des semaines de travail comprimées. Plusieurs services ont également adopté CIBC@utavail, un programme qui offre une variété d'options quant aux heures, aux lieux et aux méthodes de travail.

Grâce à notre Programme d'ergonomie, nous mettons à la disposition des membres de notre équipe au Canada des renseignements et des outils pour évaluer l'aménagement de leur poste de travail et traiter les problèmes de façon proactive, afin de contribuer à éliminer l'inconfort et à éviter les blessures. Le Programme d'ergonomie fournit de l'aide sous la forme de matériel ou d'évaluations dans les cas où un employé ne parvient pas à résoudre un problème d'ergonomie par lui-même.

Notre Programme d'adaptation des lieux de travail soutient les employés au moyen de divers aides à l'adaptation, notamment les services d'un interprète gestuel ainsi que des logiciels et des dispositifs d'assistance, de même qu'un accès à des espaces pour l'observation de pratiques religieuses.

Santé et sécurité

La santé et la sécurité en milieu de travail constituent une responsabilité commune, nécessitant la collaboration de chacun, et à laquelle tous doivent contribuer activement.

Tous les employés au Canada sont représentés par des Comités et des délégués à la santé et à la sécurité en milieu de travail qui, chaque mois, procèdent à des inspections de nos lieux de travail pour en assurer la sécurité. Nous donnons aussi une formation obligatoire sur la santé et la sécurité à tous les membres de notre équipe, ainsi qu'une formation sur la détection et la prévention de la violence en milieu de travail.

Accidents en milieu de travail (nombre de blessures)¹

Types de blessures en milieu de travail	2013	2014	2015
Blessures mineures ²	337	400	429
Blessures invalidantes ³	121	213	202

¹ Dernières données disponibles. Employés régis par le gouvernement fédéral au Canada pour les années civiles 2013, 2014 et 2015. Les données de 2016 seront soumises au gouvernement fédéral au printemps 2017.

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

³ Blessures qui donnent lieu à une absence du travail dans les jours qui suivent l'accident. Il n'y a eu aucun décès en milieu de travail pour les années indiquées.



Soutien aux employés

Droits de la personne

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

- > Race
- > Nationalité ou origine ethnique
- > Couleur
- > Religion
- > Âge
- > Sexe
- > Orientation sexuelle
- > État civil
- > Situation familiale
- > Handicap physique ou mental
- > Identité sexuelle et expression de l'identité sexuelle
- > Toute autre caractéristique indiquée dans les lois applicables

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

- > Code de conduite
- > Politique sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels
- > Politique générale en matière d'embauche
- > Politique d'équité en matière d'emploi (Canada)
- > Politique relative aux congés
- > Politique de protection des renseignements personnels des employés (Canada)
- > Politique sur les congés à court terme des employés
- > Respect au travail – Politique contre la discrimination et le harcèlement au travail
- > Politique sur la violence au travail
- > Politique d'adaptation des lieux de travail et programmes connexes
- > Programme de garderie de dépannage
- > Programmes axés sur la diversité, y compris les Réseaux d'affinité

Notre Banque respecte les choix de ses employés et elle n'exerce pas d'activités là où le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective est compromis. Environ 1,53 % 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.

Diversité et intégration

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



Nous sommes fiers d'être reconnus en tant que leader éclairé quant à la diversité et à l'intégration en milieu de travail.



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

Notre engagement en matière d'équité, de diversité et d'intégration

La Banque CIBC s'engage à respecter l'équité en matière d'emploi et à établir et maintenir un effectif compétent représentatif des femmes, des Autochtones, des personnes handicapées et des membres de minorités visibles à tous les échelons de l'organisation.

Nos taux de représentation des groupes visés par la législation canadienne sur l'équité en matière d'emploi demeurent élevés comparativement aux taux de disponibilité sur le marché du travail externe, et nous continuons de centrer nos efforts sur les secteurs nécessitant des améliorations.

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

Diversité et intégration

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

Représentation fondée sur les renseignements divulgués par les employés.

	Canada	Banque CIBC		
Groupes d'employés	Taux de disponibilité sur le marché du travail en 2015 ²	2013	2014	2015
Femmes	52,9	63,9	62,3	61,0
Femmes occupant des postes de haute direction	27,4	26,1	27,2	29,5
Femmes occupant des postes de cadre intermédiaire ou d'autres postes de direction	38,9	54,3	53,8	48,9³
Membres d'une minorité visible	25,0	28,2	29,4	29,6
Membres d'une minorité visible occupant des postes de haute direction	10,1	9,5	10,4	12,0
Membres d'une minorité visible occupant des postes de cadre intermédiaire ou d'autres postes de direction	15,0	22,6	24,2	25,9
Personnes handicapées	4,6	3,0	2,9	2,9
Personnes handicapées occupant des postes de haute direction, des postes de cadre intermédiaire ou d'autres postes de direction ⁴	4,3	2,3	2,3	2,3
Autochtones	2,2	1,4	1,3	1,3
Autochtones occupant des postes de haute direction	2,9	0,8	0,7	0,8
Autochtones occupant des postes de cadre intermédiaire ou d'autres postes de direction	2,2	1,2	1,1	1,0

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

2 Source : Statistique Canada

3 Une grande partie de la variation sur 12 mois est attribuable à des changements de poste des employés.

4 Le dernier recensement sur les personnes handicapées, le rapport sommaire de l'analyse de l'effectif du Système de gestion de l'information sur l'équité en milieu de travail, qui a servi à déterminer les taux de disponibilité sur le marché du travail en 2015, donne un taux combiné pour les postes de haute direction, les postes de cadre intermédiaire et les autres postes de direction. Les taux de représentation et de disponibilité des personnes handicapées sont présentés sous forme agrégée pour les postes de haute direction, les postes de cadre intermédiaire et les autres postes de direction.

Nous avons étoffé notre questionnaire confidentiel sur la diversité pour aider la Banque CIBC à continuer de prendre des décisions éclairées quant à la façon de concevoir des programmes centrés sur le personnel en vue de bâtir la banque de l'avenir et d'appuyer une solide culture d'innovation où chacun se sent accepté. Ce questionnaire dresse un portrait moderne des caractéristiques uniques et des différences collectives de notre équipe mondiale.

Notre stratégie de diversité et d'intégration

À la Banque CIBC, nos différences sont considérées comme des forces, non comme des obstacles.

Notre mandat de diversité et d'intégration vise à appuyer notre banque dans la constitution d'une équipe talentueuse et dynamique, qui reflète la diversité de nos collectivités et favorise une culture d'entreprise où les différences de nos employés sont mises à profit dans le but de créer une expérience client supérieure.

Le Conseil des champions et des cadres délégués de la diversité et de l'intégration de la Banque CIBC assume le parrainage, l'orientation, la surveillance et la responsabilité de notre stratégie de diversité et d'intégration.



Parmi nos employés, 86 % estiment que différents points de vue sont pris en considération dans leur équipe.

– Sondage 2016 auprès des employés CIBC

Diversité et intégration

Célébrer les différences dans notre équipe

Nos Réseaux d'affinité des employés contribuent à célébrer les différences et à créer un sentiment d'appartenance dans notre banque, en plus d'offrir aux employés des forums pour la collaboration, le perfectionnement personnel et professionnel, et le réseautage.

En outre, ces réseaux fournissent des conseils et une expertise pour de nombreuses initiatives au sein de notre banque, afin d'assurer la prise en compte de l'accessibilité et de l'intégration dans la conception et le lancement des nouveaux produits et services, et des campagnes connexes.

Réseaux d'affinité des employés CIBC

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

Le chef de la direction de la Banque CIBC, Victor G. Dodig, félicite quelques-uns des lauréats des Prix Diversité et intégration.



Investir dans l'avenir des peuples autochtones du Canada

La Banque CIBC honore les riches traditions et contributions des peuples autochtones du Canada et les considère comme importantes.

Nous sommes fiers de nos partenariats avec des organisations autochtones d'un océan à l'autre, dont l'Aboriginal Professional Association of Canada, le Conseil des ressources humaines autochtones, le Native Women's Resource Centre de Toronto, les Œuvres de bienfaisance du prince de Galles au Canada, et Indspire.

La Banque CIBC continue d'offrir du soutien spécialisé à l'accueil et au perfectionnement professionnel, des programmes sur mesure conçus par et pour les employés autochtones et, surtout, une gamme de produits adaptés aux besoins particuliers des clients autochtones.

Pour en savoir plus

Diversité et intégration

Créer un milieu de travail et un monde sans obstacle

À la Banque CIBC, nous savons que chaque membre de l'équipe possède des talents uniques et des capacités différentes qui contribuent à la réussite de notre banque.

Notre Programme d'adaptation des lieux de travail continue d'offrir aux candidats et aux membres de l'équipe au Canada des solutions d'adaptation raisonnable, notamment les services d'un interprète gestuel ainsi que des logiciels et des dispositifs d'assistance.

La Banque CIBC travaille avec Specialisterne pour trouver des occasions d'emploi dans lesquelles les personnes présentant un trouble du spectre de l'autisme pourront mettre à profit leurs forces individuelles et réaliser leur plein potentiel tout en contribuant de façon substantielle aux résultats de notre banque.

Continuer à bâtir notre équipe dans une perspective mondiale

En tant que banque axée sur les relations, nous accueillons des professionnels néo-canadiens et formés à l'étranger qui, par leur ouverture sur le monde, leur regard neuf et leurs idées inédites, nous aident à bâtir la banque de l'avenir.

Notre équipe, où un peu plus de 30 % des membres s'identifient comme appartenant à une minorité visible, forme une véritable mosaïque de personnes de divers groupes ethniques du monde entier.

Grâce au programme de mentorat du Toronto Region Immigrant Employment Council, les membres de notre équipe ont donné du mentorat à plus de 1 000 nouveaux arrivants, dont 75 % ont trouvé un emploi dans leur domaine moins d'un an après avoir suivi le programme.

Notre engagement à l'égard de l'équilibre des genres dans les postes de direction

La Banque CIBC croit qu'une représentation équilibrée des genres, dans des équipes où les différences authentiques que les femmes et les hommes apportent à leur milieu de travail sont reconnues, intégrées et mises à profit, donne de meilleurs résultats d'affaires.

Notre Stratégie sur la diversité des genres et l'intégration inscrit les principes d'intégration dans nos programmes de gestion des compétences afin de former des leaders intégrateurs et d'améliorer l'équilibre des genres dans les postes de direction.

Les femmes représentent environ les deux tiers de l'effectif total de la Banque CIBC. De plus, elles sont bien représentées aux postes clés de direction de la Banque CIBC, bien qu'il reste encore du travail à faire à cet égard. Nous nous engageons à augmenter la représentation des femmes dans les postes de cadres supérieurs à un taux de 30 % à 35 % d'ici 2018.

Voici d'autres initiatives à l'appui de notre engagement à l'égard de l'équilibre des genres dans les postes de direction :

- une formation sur les préjugés inconscients perturbateurs offerte à nos cadres supérieurs, qu'il est prévu d'offrir aussi aux gestionnaires de personnel;
- un partenariat avec Catalyst afin de mettre en œuvre le premier programme **Men Advocating for Real Change (MARC)** au Canada;
- le président et chef de la direction de la Banque CIBC, Victor G. Dodig, préside le **30% Club du Canada**, un groupe qui fait la promotion de la présence des femmes dans les conseils d'administration.



Diversité et intégration



La Banque CIBC figure parmi 26 entreprises de partout dans le monde à être reconnues pour leur engagement constant à l'égard de la diversité des genres dans l'indice d'égalité des sexes dans les services financiers 2016 de Bloomberg.

Promouvoir l'intégration des personnes GLBT+

Nous sommes conscients que nos employés exploitent leur plein potentiel lorsqu'ils peuvent être véritablement eux-mêmes au travail.

En 2008, la Banque CIBC est devenue une entreprise partenaire fondatrice de Fierté au travail Canada, un organisme sans but lucratif déterminé à améliorer le climat d'intégration pour les personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles et transgenres (GLBT) dans les milieux de travail du Canada. Nous continuons d'appuyer activement Fierté au travail Canada en tant que participant et commanditaire dans un grand nombre d'activités et d'initiatives.

L'année dernière, la Banque CIBC a célébré la fierté gaie avec les membres de notre équipe et nos clients de partout au Canada, et participé à des défilés de la fierté gaie dans neuf villes canadiennes différentes.



Selon 88 % des employés, nous offrons un milieu de travail où le personnel est traité équitablement, sans égard aux différences personnelles.

– Sondage 2016 auprès des employés CIBC

Investissement communautaire

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



Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC

La Banque CIBC s'engage à apporter une contribution substantielle et durable au bien-être de nos collectivités dans tout le Canada.

Nous croyons à l'engagement pour favoriser la vitalité des collectivités où nous vivons et travaillons. L'appui aux initiatives qui renforcent et diversifient durablement les collectivités canadiennes fait partie intégrante de notre identité.

Méthode de gestion

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

Nos priorités sont les suivantes :

- > axer notre programme d'investissement communautaire sur les besoins reconnus des collectivités;
- > offrir un soutien stratégique à des causes importantes et contribuer à répondre aux besoins des collectivités en général;
- > habiliter nos employés à participer à des initiatives communautaires qui leur tiennent à cœur et à y contribuer;
- > atteindre ou dépasser l'objectif de dons aux collectivités de 1 % du bénéfice avant impôt, établi par Imagine Canada;
- > évaluer et communiquer l'incidence de notre contribution aux collectivités.



Une expérience bancaire
adaptée à votre vie.

Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public CIBC 2016

Aperçu

Expérience client

Services bancaires responsables

Employés mobilisés

Investissement communautaire

Gouvernance et intégrité

Investissement communautaire

Résultats de 2016

La Banque CIBC a investi plus de 65 millions de dollars dans des organismes communautaires partout au Canada, répartis en plus de 1 500 dons de bienfaisance. Cette somme représente 44 millions de dollars de contributions d'entreprise et près de 21 millions de dollars provenant de dons et de collectes de fonds des employés. Nos contributions d'entreprise incluent près de 20 millions de dollars en dons de bienfaisance et dépassent le point de référence de 1 % établi par Imagine Canada.



Contributions de l'entreprise et des employés (en millions)	2014	2015	2016
Contributions de l'entreprise	42 \$	45 \$	44 \$
Dons et collectes de fonds des employés	17,5 \$	20 \$	21 \$

Les employés et retraités de la Banque CIBC ont donné 200 000 heures de bénévolat aux collectivités du Canada. La Banque CIBC encourage l'esprit de bénévolat de ses employés grâce aux Programmes de bénévolat et de bénévolat en équipe des employés, et autorise les employés à utiliser leurs jours de congé personnel pour des activités bénévoles.



Journée du miracle CIBC

De concert avec les clients, les employés de la Banque CIBC de tout le Canada et des bureaux de New York, Londres et Hong Kong ont recueilli 6 millions de dollars à l'occasion de la **Journée du miracle CIBC**. Au Canada, la **Fondation pour l'enfance CIBC** distribue les fonds tout au long de l'année à l'appui d'organismes d'aide à l'enfance.



Centraide

La Banque CIBC, ses employés et ses retraités ont recueilli plus de 14 millions de dollars pendant la Campagne Centraide 2015, en plus de participer à des tournées Centraide, à des visites d'organismes et à des Journées d'entraide partout au Canada durant l'année.



La Course à la vie CIBC de la Fondation canadienne du cancer du sein

L'Équipe CIBC a contribué à amasser environ 17 millions de dollars lors de la **Course à la vie CIBC de la Fondation canadienne du cancer du sein** 2016, dont presque 3 millions de dollars recueillis par les 15 000 membres participants de l'Équipe CIBC, qui se sont joints à près de 100 000 Canadiens dans plus de 60 collectivités au pays. L'année 2016 marquait le 20^e anniversaire de la Banque CIBC à titre de commanditaire principal de la Course. Au cours de ces deux décennies, l'Équipe CIBC a recueilli plus de 45 millions de dollars à l'appui d'un avenir sans cancer du sein.

Gouvernance et intégrité

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



Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC

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

Méthode de gestion

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

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

Le cadre de gouvernance de la Banque CIBC repose avant tout sur des administrateurs avertis, indépendants et efficaces, qui sont résolus à maintenir de solides principes de gouvernance, à faire preuve de leadership au chapitre des pratiques exemplaires de gouvernance et à créer une culture d'engagement et de transparence.

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

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

[Pour en savoir plus](#)

Gouvernance et intégrité

Résultats de 2016

- Notre conseil d'administration comptait 35 % de femmes, un taux de représentation supérieur à notre objectif d'au moins 30 % avant 2017.
- La Formation obligatoire et évaluation CIBC, qui comprend des cours expliquant comment agir avec intégrité et comment reconnaître les risques, a été suivie par 100 % des employés.

	2014	2015	2016
Taux de représentation des femmes au conseil d'administration de la Banque CIBC	31 %	27 %	35 %
Pourcentage d'employés ayant suivi la Formation obligatoire et évaluation CIBC	100 %	100 %	100 %

La Banque CIBC a obtenu une note de 98 sur 100, soit la deuxième place, aux Board Games 2016 du *Globe and Mail*, un classement annuel des pratiques de gouvernance d'entreprise au Canada.



Le président et chef de la direction de la Banque CIBC, Victor G. Dodig, siège au conseil consultatif de Catalyst Canada et préside le comité consultatif du 30% Club du Canada, dans le contexte de notre engagement à accroître la représentation des femmes dans les conseils d'administration et à des postes de haute direction.



Cadre de gouvernance pour la responsabilité de l'entreprise

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

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

Pour en savoir plus

Le comité de direction de la Banque CIBC doit rendre compte des progrès de notre programme de responsabilité de l'entreprise, et la rémunération de la haute direction est liée à la performance de l'entreprise dans son ensemble.

Au moment de prendre des décisions relatives aux primes d'encouragement, le Comité de la rémunération et des ressources du personnel de direction tient compte des résultats financiers de la Banque CIBC, du respect de l'énoncé à l'égard du risque de la Banque CIBC, de l'incidence des questions de contrôle, des mesures de la satisfaction des clients et d'autres mesures clés établies par la direction et par le conseil d'administration.

En outre, les personnes susceptibles d'exposer la Banque CIBC à un risque important reçoivent une plus grande part de leur rétribution sous forme de rémunération différée.

Veuillez consulter notre Circulaire de sollicitation de procurations pour en apprendre davantage sur l'approche de la Banque CIBC en matière de rémunération de ses cadres supérieurs.

Gestion du risque

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



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

Cadre de gestion du risque

Notre cadre de gestion du risque établit les principes clés et le cadre qui régissent l'approche de la Banque CIBC à l'égard de la gestion du risque, notamment son intérêt à l'égard du risque ainsi que les politiques, les limites, la structure organisationnelle liée au risque et le cadre de gouvernance connexes.

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

Cadre de gestion du risque de réputation

La réputation de la Banque CIBC revêt une importance fondamentale non seulement pour nous, mais aussi pour nos clients, nos actionnaires, nos employés et nos travailleurs occasionnels. Tous les jours, nous sommes aux prises avec des situations qui peuvent engendrer des risques de réputation inacceptables.

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



Gestion du risque

Cadre de gestion de la conformité réglementaire

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

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

Gestion de la continuité de l'exploitation et des crises

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

Toutes les unités de la Banque CIBC doivent évaluer régulièrement le risque d'interruption des activités de l'entreprise, prendre des mesures appropriées visant à le réduire le plus possible, et établir, tenir à jour et mettre à l'essai des programmes de continuité de l'exploitation. La santé et la sécurité des employés et des clients de la Banque CIBC sont considérées comme primordiales dans toutes nos activités de planification.

[Pour en savoir plus](#)

Conduite des affaires

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



Formation obligatoire et évaluation CIBC

La Formation obligatoire et évaluation CIBC (FOEC) se compose d'une série de modules de cyberapprentissage conçus pour satisfaire aux exigences d'apprentissage prévues par la loi, les règlements et l'entreprise, et elle constitue un élément important du Cadre de gestion du risque de notre banque.

Chaque membre de l'équipe suit annuellement le programme d'apprentissage FOEC d'environ 130 minutes.

La Formation
obligatoire et évaluation
CIBC comprend :



En 2016, 100 % des employés ont suivi la Formation obligatoire et évaluation CIBC.



Conduite des affaires

Code de conduite

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

Le code s'applique à tous les employés permanents et temporaires, à temps plein et à temps partiel de la Banque CIBC et de ses filiales en propriété exclusive, partout dans le monde. Il s'applique également aux travailleurs occasionnels (c'est-à-dire les employés d'agence de placement temporaire, les agents contractuels et les employés de fournisseurs de services) qui assurent la prestation de services à la Banque CIBC. Dans le contexte du programme Formation obligatoire et évaluation CIBC, les employés et travailleurs occasionnels doivent remplir chaque année une attestation confirmant qu'ils ont lu et compris le code, et s'y conformeront en tout temps.

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

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

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

Les employés et travailleurs occasionnels de la Banque CIBC sont tenus de signaler toute violation réelle ou présumée du code, d'une loi ou d'un règlement. Le code protège les employés et travailleurs occasionnels contre les représailles liées à tout signalement d'une violation fait de bonne foi (y compris les signalements à un organisme de réglementation). Nous avons aussi mis sur pied le Service d'assistance téléphonique en matière de conduite à l'intention des employés, qui permet de signaler, de façon anonyme et sans crainte de représailles, toute infraction présumée à l'une ou l'autre de nos politiques (y compris au Code de conduite).

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

[Pour en savoir plus](#)

Contributions civiques et politiques

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

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

Dans les provinces canadiennes où la loi l'autorise, la Banque CIBC verse des contributions aux partis politiques pour encourager et appuyer le processus démocratique, ainsi que pour démontrer son engagement à l'égard de ses responsabilités sociales. Le premier vice-président, Communications et affaires publiques doit approuver toute contribution versée au nom de la Banque CIBC à l'appui d'une cause, d'un candidat ou d'un parti politique provincial ou territorial. Chaque contribution politique est communiquée au public sur les sites Web des bureaux électoraux provinciaux. En 2016, les contributions politiques provinciales de la Banque CIBC totalisaient 79 850 dollars.

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



Conduite des affaires

Lutte contre la corruption et les pots-de-vin

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

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

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

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

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

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

Pour en savoir plus

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

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

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

Cette politique nous aide à déceler, à empêcher et à signaler les activités présumées de blanchiment d'argent ou de financement des activités terroristes.

Nous voulons réduire au minimum le risque que la Banque ou ses employés participent, par inadvertance ou autrement, à des activités de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes. La Banque CIBC a mis en place les contrôles et procédures nécessaires pour assurer non seulement un contrôle préalable à l'égard des clients actuels et nouveaux, mais aussi un meilleur contrôle préalable à l'égard des clients qui pourraient constituer un risque éventuel à sa réputation. Nous nous tenons au fait des nouvelles tendances et techniques pour prévenir ce risque, consultons régulièrement des spécialistes externes et offrons périodiquement à nos employés une formation d'appoint sur l'évolution de la situation.

Codes de conduite volontaires et engagements publics

Conformément à son engagement à protéger sa clientèle, la Banque CIBC a adopté un certain nombre de codes de conduite volontaires et d'engagements publics.

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

Pour en savoir plus