



Rapport sur la responsabilité de
l'entreprise et Énoncé de responsabilité
envers le public CIBC 2018

Aperçu

Priorité au client

Services bancaires
responsables

Culture

Croissance des collectivités

Gouvernance

Annexe



RAPPORT SUR LA RESPONSABILITÉ DE L'ENTREPRISE ET ÉNONCÉ
DE RESPONSABILITÉ ENVERS LE PUBLIC CIBC 2018



- Aperçu
- Priorité au client
- Services bancaires responsables
- Culture
- Croissance des collectivités
- Gouvernance
- Annexe

Table des matières

1.0 Aperçu	3.0 Services bancaires responsables	7.0 Annexe
1.1 Message du chef de la direction	3.1 Finance responsable	7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada
1.2 Notre engagement à l'égard de la responsabilité de l'entreprise	3.2 Investissement responsable	7.2 Marques de commerce
1.3 Notre grille de pointage	3.3 Changement climatique	7.3 Index GRI
1.4 Objectifs de développement durable des Nations Unies	3.4 Approvisionnement responsable	
1.5 Notre chaîne de valeur	4.0 Culture	
1.6 Engagement des parties intéressées	4.1 Mobilisation des employés	
Clients	Résultats du Sondage auprès des employés	
Employés	Fidélisation des employés	
Actionnaires et investisseurs	Perfectionnement des employés	
Gouvernements et organismes de réglementation	Récompenses et reconnaissance	
ONG et partenaires communautaires	Gestion du rendement	
Fournisseurs	Santé et bien-être	
1.7 À propos du présent rapport	4.2 Diversité et inclusion	
2.0 Priorité au client	5.0 Croissance des collectivités	
2.1 Expérience client	5.1 Investissement communautaire	
Prendre les plaintes au sérieux	5.2 Littératie financière	
Pratiques de vente responsables	5.3 Valeur économique	
Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information	6.0 Gouvernance	
2.2 Inclusion financière	6.1 Gouvernance d'entreprise	
Services bancaires abordables	6.2 Éthique des affaires	
Aider les clients à surmonter les difficultés économiques	Code de conduite	
Renforcer la littératie financière	Formation obligatoire et évaluation CIBC	
2.3 Services bancaires accessibles	Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes	
Accessibilité sans obstacle	Lutte contre la corruption et les pots-de-vin	
Aide à la réussite des nouveaux arrivants	Droits de la personne	
Services bancaires aux autochtones	Signalement	
2.4 Soutien aux PME	6.3 Gouvernance fiscale	
	6.4 Activités d'intérêt public et contributions politiques	





1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement à l'égard de la responsabilité de l'entreprise
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Objectifs de développement durable des Nations Unies
- 1.5 Notre chaîne de valeur
- 1.6 Engagement des parties intéressées
 - Clients
 - Employés
 - Actionnaires et investisseurs
 - Gouvernements et organismes de réglementation
 - ONG et partenaires communautaires
 - Fournisseurs
- 1.7 À propos du présent rapport

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

1.1 Message du président et chef de la direction

À la Banque CIBC, nous nous engageons à créer une valeur durable pour nos parties intéressées, tout en bâtissant une banque axée sur les relations pour un monde moderne.

Dans notre monde en évolution rapide, les relations comptent plus que jamais dans le secteur bancaire. D'où notre volonté de placer nos clients au cœur de toutes nos activités. Nous travaillons sans relâche à créer de la valeur pour nos clients en les aidant à s'orienter et à prospérer dans notre monde moderne. De nos interactions fondées sur les conseils et les idées à nos innovations numériques créatrices d'expériences personnalisées, nous avons continué dans la dernière année à nouer des partenariats de confiance solides avec nos clients et à faire en sorte qu'il soit facile pour eux de faire affaire avec nous.

Cette priorité accordée aux relations s'étend à toutes nos parties intéressées et englobe notre engagement de longue date à soutenir la prospérité des gens et des collectivités que nous servons.

- > Pour offrir une expérience exceptionnelle aux membres de notre équipe et former la prochaine génération de leaders de la Banque CIBC, nous avons investi plus de 63 millions de dollars l'an dernier dans le perfectionnement de nos employés et la poursuite de nos objectifs.
- > De concert avec nos employés, nous avons versé plus de 80 millions de dollars pour améliorer les choses dans des collectivités d'Amérique du Nord. Nous sommes très fiers, à la Banque CIBC, de la générosité des membres de notre équipe, qui n'hésitent pas à donner temps et argent.
- > Nous collaborons avec le secteur et des organismes sans but lucratif en vue de réagir à d'importants enjeux de société qui tiennent à cœur à nos parties intéressées, comme le changement climatique, la finance responsable et l'équilibre des genres dans les postes de direction.

Dans l'économie mondiale, la durabilité est devenue un critère déterminant du rendement d'entreprise. C'est pourquoi nous sommes si fiers d'être la seule banque canadienne de la liste des 100 sociétés les plus durables au monde dressée par Corporate Knights en 2018, ce qui veut dire que nous nous situons dans la tranche supérieure de 2 % sur le plan de la performance environnementale, sociale et de gouvernance. Vous constaterez à la lecture de ce rapport que nous avons été très actifs dans tous les aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance, notamment par nos efforts à l'appui de plusieurs objectifs de développement durable des Nations Unies.

Toutes les organisations doivent s'adapter et en faire plus – beaucoup plus – pour contribuer à façonner un avenir réellement durable, et la Banque CIBC entend bien fournir sa part d'efforts.

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





1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement à l'égard de la responsabilité de l'entreprise
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Objectifs de développement durable des Nations Unies
- 1.5 Notre chaîne de valeur
- 1.6 Engagement des parties intéressées
 - Clients
 - Employés
 - Actionnaires et investisseurs
 - Gouvernements et organismes de réglementation
 - ONG et partenaires communautaires
 - Fournisseurs
- 1.7 À propos du présent rapport

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

1.2 Notre engagement à l'égard de la responsabilité de l'entreprise

Nous nous engageons à contribuer à un avenir durable pour aider nos clients, nos employés et nos collectivités à croître et à prospérer. Nous savons 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.



Notre entreprise et la durabilité

À la Banque CIBC, nous bâtissons une banque axée sur les relations pour un monde moderne, qui offre une expérience client exceptionnelle et un rendement total supérieur pour les actionnaires en accordant la priorité à quatre aspects essentiels :

1. Création d'une entreprise solide focalisée sur le client
2. Diversification de la croissance des bénéfices
3. Optimisation de l'efficacité opérationnelle
4. Maintien de la discipline sur le plan des capitaux et du bilan

Notre démarche de durabilité respecte notre stratégie d'entreprise, car nos initiatives environnementales, sociales et de gouvernance sont indissociables de notre rendement en tant qu'entreprise et de notre capacité de tisser des liens avec nos diverses parties intéressées et de demeurer pertinents à leurs yeux.

Notre vision et nos valeurs

Notre vision est d'être le chef de file des relations avec la clientèle. Nous établissons les relations axées sur la confiance les plus durables qui soient en plaçant nos clients au cœur de toutes nos activités. Notre vision prend vie grâce à nos valeurs fondamentales de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation. Nos valeurs font partie intégrante de nos activités de tous les jours et forment la base de toutes nos interactions avec les parties intéressées.



1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement à l'égard de la responsabilité de l'entreprise
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Objectifs de développement durable des Nations Unies
- 1.5 Notre chaîne de valeur
- 1.6 Engagement des parties intéressées
 - Clients
 - Employés
 - Actionnaires et investisseurs
 - Gouvernements et organismes de réglementation
 - ONG et partenaires communautaires
 - Fournisseurs
- 1.7 À propos du présent rapport

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

1.2 Notre engagement à l'égard de la responsabilité de l'entreprise (suite)

Nos sujets d'importance

Le présent Rapport sur la responsabilité de l'entreprise traite des sujets environnementaux, sociaux et de gouvernance les plus importants pour les parties intéressées et la Banque CIBC. Ces sujets ont été définis dans le cadre de notre évaluation des sujets d'importance, qui est révisée régulièrement. Nous les énumérons ci-dessous et expliquons pourquoi ils sont si importants. Dans le présent rapport, nos sujets d'importance sont regroupés en cinq grands thèmes, et nous examinons aussi les autres priorités et les nouvelles questions qui s'y rattachent.



Expérience client

Il est essentiel de créer une expérience positive pour chaque client si nous voulons bâtir des relations approfondies et durables. Les clients s'attendent à obtenir le meilleur service possible chaque fois qu'ils font affaire avec nous, quel que soit le canal choisi.



Finance responsable

Nous sommes conscients qu'il nous incombe d'identifier et de gérer proactivement les répercussions environnementales et sociales de nos activités de prêt, afin d'assurer un équilibre dans la croissance durable de nos affaires et de nos collectivités.



Mobilisation des employés

Pour être le chef de file des relations avec la clientèle, nous devons être un chef de file des relations avec les employés. Des employés pleinement mobilisés, passionnés par leur travail, leurs clients et l'avenir de la Banque CIBC, sont indispensables à notre réussite.



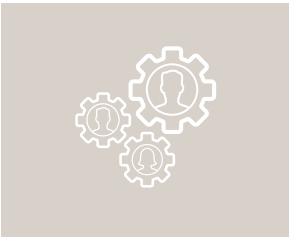
Diversité et inclusion

L'inclusion doit faire partie intégrante de notre façon de mener nos activités si nous voulons réussir à l'échelle mondiale et préserver notre avantage concurrentiel. Nous savons que les équipes diversifiées travaillant dans un milieu inclusif sont plus innovantes, prennent de meilleures décisions, réduisent le risque et offrent une expérience supérieure à nos clients.



Investissement communautaire

En tant que fournisseurs de services financiers, nous avons la chance d'exercer nos activités dans de nombreuses collectivités d'Amérique du Nord. Nous estimons que celles-ci devraient de même en tirer avantage, non seulement grâce à des retombées économiques, comme la création d'emplois, mais aussi grâce au rôle actif que jouent la Banque CIBC et les membres de son équipe en répondant à d'importants besoins sociétaux.



Gouvernance d'entreprise

Une 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.



Éthique des affaires

Notre façon de faire des affaires est aussi importante que les produits et services que nous offrons. Respecter une éthique rigoureuse des affaires est crucial pour la réputation de notre banque, pour nos relations avec les parties intéressées et pour notre croissance à long terme.



1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement à l'égard de la responsabilité de l'entreprise
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Objectifs de développement durable des Nations Unies
- 1.5 Notre chaîne de valeur
- 1.6 Engagement des parties intéressées
 - Clients
 - Employés
 - Actionnaires et investisseurs
 - Gouvernements et organismes de réglementation
 - ONG et partenaires communautaires
 - Fournisseurs
- 1.7 À propos du présent rapport

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

1.3 Notre grille de pointage

Sujets d'importance	Principaux indicateurs de rendement	2018	Objectif
Expérience client	Indice de l'expérience client CIBC	✓	100 % de notre objectif de l'indice de l'expérience client CIBC
Finance responsable	- Réalisation de 1 193 évaluations des risques environnementaux et sociaux dans le contexte du processus de diligence raisonnable à l'égard des opérations financières - Huit opérations de financement de projets évaluées en conformité avec les Principes de l'Équateur	S.O.	Ces opérations financières étant dictées par le marché, aucun objectif ne s'applique à cet indicateur de rendement
Mobilisation des employés	Indice de mobilisation de 88 %, soit 7 points de pourcentage de plus que la norme mondiale en vigueur dans le secteur des services financiers	✓	Dépasser la norme mondiale en vigueur dans le secteur des services financiers
Diversité et inclusion	Représentation des femmes de 31 % au conseil d'administration et dans les postes de direction	✓	De 30 % à 35 % de femmes au conseil d'administration et dans les postes de direction
Investissement communautaire	Investissements de 80 millions de dollars dans des organismes communautaires du Canada et des États-Unis, soit 60 millions de dollars de contributions d'entreprise et 20 millions de dollars provenant de dons et de collectes de fonds des employés	S.O.	Contribution totale en dons de l'entreprise et des employés s'élevant à 350 millions de dollars sur cinq ans (2019–2023)
Gouvernance d'entreprise	- Représentation des femmes de 44 % au conseil d'administration de la Banque CIBC 94 % des administrateurs sont indépendants	✓	Au moins 30 % de femmes au conseil d'administration de la Banque CIBC
Éthique des affaires	La totalité des employés ont suivi la formation en éthique sur notre Code de conduite	✓	Taux d'achèvement de 100 %

1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement à l'égard de la responsabilité de l'entreprise
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Objectifs de développement durable des Nations Unies
- 1.5 Notre chaîne de valeur
- 1.6 Engagement des parties intéressées
- 1.7 À propos du présent rapport
- Clients
- Employés
- Actionnaires et investisseurs
- Gouvernements et organismes de réglementation
- ONG et partenaires communautaires
- Fournisseurs

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

1.4 Objectifs de développement durable

À la Banque CIBC, nous savons que bâtir un avenir plus durable pour tous exige que tous les éléments de la société, tant les personnes que les organisations, participent à des efforts coordonnés. C'est pourquoi nous nous engageons à appuyer les objectifs de développement durable des Nations Unies. Adoptés en 2015, ces objectifs forment un ensemble de marches à suivre en vue d'éradiquer la pauvreté, de lutter contre les changements climatiques et de combattre les inégalités et l'injustice. Les objectifs en question sont à atteindre d'ici à 2030.

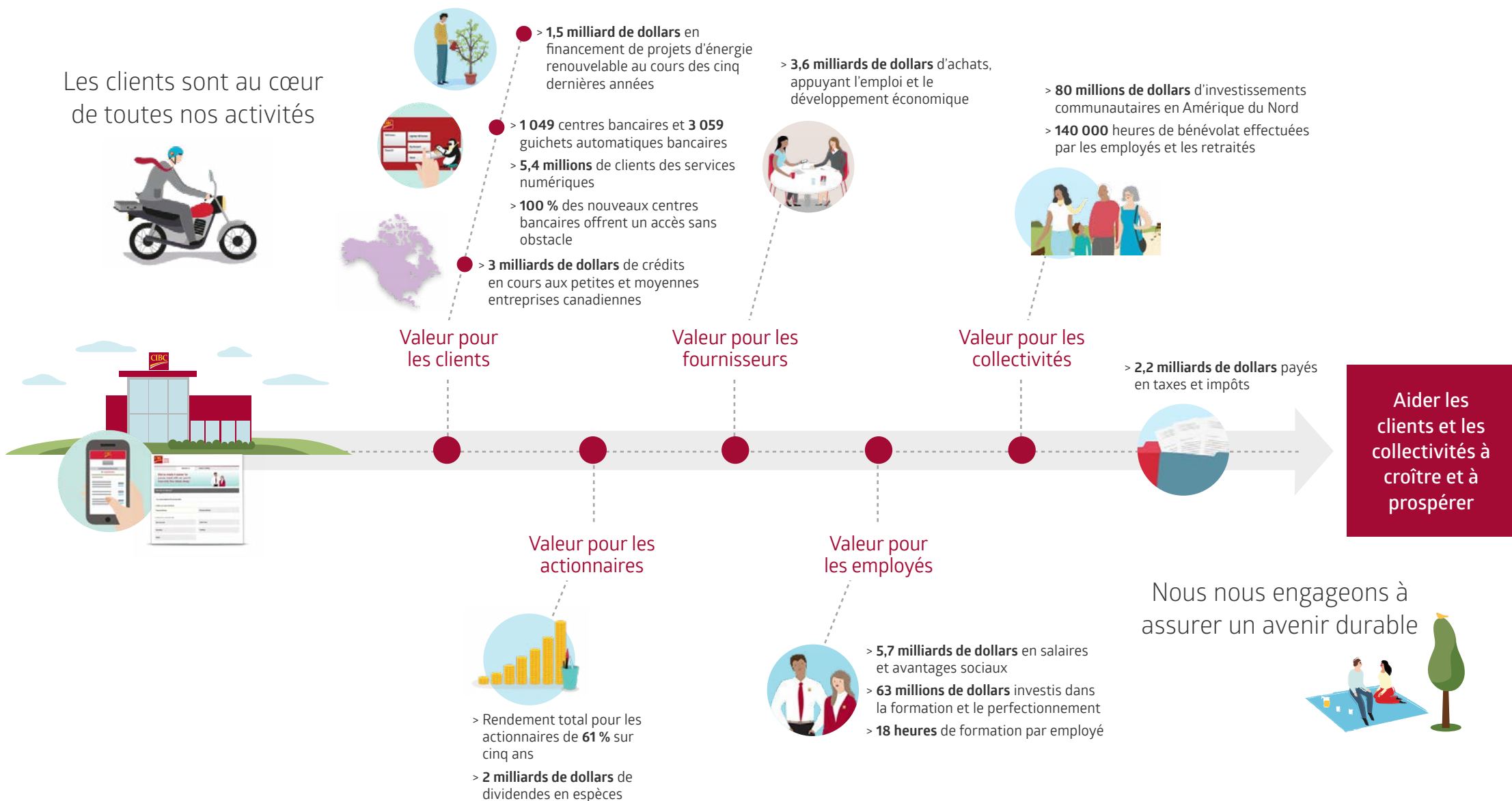
Compte tenu de notre fort engagement à l'égard de la durabilité et du travail en cours relativement à nos sujets les plus importants, nous soutenons déjà par nos actions plusieurs objectifs de développement durable. Nous avons associé ci-dessous les objectifs de développement durable les plus pertinents avec nos thèmes de responsabilité de l'entreprise et nos sujets d'importance.

Priorité accordée au client	Services bancaires responsables	Culture	Croissance des collectivités	Gouvernance
4 ÉDUCATION DE QUALITÉ Assurer à tous une éducation équitable, inclusive et de qualité, et des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie	7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable	5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles	3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge	5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles
8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail dans des conditions convenables pour tous	12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES Établir des modes de consommation et de production durables	8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail dans des conditions convenables pour tous	4 ÉDUCATION DE QUALITÉ Assurer à tous une éducation équitable, inclusive et de qualité, et des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie	16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous
	13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions en réglementant les émissions et en favorisant le développement d'énergies renouvelables		9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation	
	17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS Renforcer les moyens de mettre en œuvre le partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser		10 INÉGALITÉS RÉDUITES Réduire l'inégalité des revenus dans les pays et d'un pays à l'autre	

1.5 Notre chaîne de valeur

À la Banque CIBC, nous contribuons à un avenir durable pour aider nos clients, nos équipes et nos collectivités à croître et à prospérer.

Nous sommes une institution financière nord-américaine de premier plan, et nos 44 000 employés servent 10 millions de clients, tant des particuliers que des entreprises, y compris des clients institutionnels et du secteur public, au Canada, aux États-Unis et dans le monde entier. Voici quelques exemples de nos activités créatrices de valeur en 2018.



1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement à l'égard de la responsabilité de l'entreprise
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Objectifs de développement durable des Nations Unies
- 1.5 Notre chaîne de valeur
- 1.6 Engagement des parties intéressées
 - Clients
 - Employés
 - Actionnaires et investisseurs
 - Gouvernements et organismes de réglementation
 - ONG et partenaires communautaires
 - Fournisseurs
- 1.7 À propos du présent rapport

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement à l'égard de la responsabilité de l'entreprise
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Objectifs de développement durable des Nations Unies
- 1.5 Notre chaîne de valeur
- 1.6 Engagement des parties intéressées
 - Clients
 - Employés
 - Actionnaires et investisseurs
 - Gouvernements et organismes de réglementation
 - ONG et partenaires communautaires
 - Fournisseurs
- 1.7 À propos du présent rapport

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

1.6 Engagement des parties intéressées

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

Nous employons diverses méthodes durant l'année pour interagir avec nos différentes parties intéressées et entretenir des liens solides avec elles. Entre autres, nous recueillons leurs commentaires et évaluons leurs perceptions pour nous assurer de répondre constamment à leurs besoins et attentes en évolution. Ces indispensables commentaires orientent notre démarche à l'égard de la responsabilité de l'entreprise, notre façon de mener nos activités et le contenu du présent rapport. Le tableau ci-dessous présente une vue d'ensemble de nos principaux groupes de parties intéressées, des processus d'engagement utilisés et des domaines d'intérêt soulevés.

Parties intéressées	Processus d'engagement	Principaux domaines d'intérêt en 2018
Clients	> Sondages auprès des clients > Médias sociaux > Groupes de discussion > Rencontres, appels téléphoniques et correspondance par courriel > Processus de gestion des plaintes	> Frais > Erreurs de traitement > Prêts et prêts hypothécaires > Plaintes de fraude > Opérations ou retraits frauduleux
Membres de l'équipe	> Sondage annuel auprès des employés et sondages Prendre le pouls > Intranet > Séances de discussion ouverte avec la direction et visites de la haute direction > Discussions avec les employés à propos de l'évaluation du rendement et du perfectionnement professionnel > Activités liées à la diversité et à l'inclusion, notamment celles menées par les 10 réseaux d'affinité	> Culture de priorité au client > Habilitation des employés à faire ce qu'il faut pour nos clients, les membres de notre équipe et nos collectivités > Diversité et inclusion en milieu de travail > Perfectionnement professionnel
Actionnaires et investisseurs	> Assemblée annuelle > Propositions des actionnaires > Rencontres avec les investisseurs > Téléconférences trimestrielles > Site Web Relations avec les investisseurs > Courriels, appels téléphoniques et études sur les perceptions > Rencontre annuelle des investisseurs avec le président du conseil d'administration	> Résultats financiers > Priorités stratégiques > Changement climatique > Rémunération des cadres supérieurs
Gouvernements et organismes de réglementation	> Présentations réglementaires > Participation à des consultations auprès du secteur et à des groupes consultatifs > Rencontres, appels téléphoniques et correspondance par courriel	> Stabilité et croissance du secteur bancaire canadien > Compétitivité de l'économie canadienne > Modernisation des paiements et système bancaire ouvert > Cybersécurité et lutte contre le blanchiment d'argent > Culture du risque
Partenaires communautaires et organisations non gouvernementales (ONG)	> Investissements dans des organismes de bienfaisance et sans but lucratif > Demandes de subvention et rapports d'étape des partenaires communautaires > Participation dans les médias sociaux et commentaires des participants > Site Web communautaire > Conférences et activités communautaires > Rencontres, appels téléphoniques et correspondance par courriel	> Recherche sur le cancer et son traitement > Personnes handicapées > Littératie financière > Soutien et éducation pour les enfants et les jeunes > Changement climatique > Risques sociaux associés au crédit
Fournisseurs	> Processus de demande de propositions > Processus d'évaluation du risque lié aux fournisseurs > Cadre de gouvernance et gestion relationnelle des fournisseurs > Site Web à l'intention des fournisseurs > Échanges dans le contexte des relations continues	> Code de conduite des fournisseurs > Risques liés aux tiers et exigences réglementaires > Processus et politique d'approvisionnement > Exigences sociales et environnementales à respecter dans les activités d'approvisionnement



1.7 À propos du présent rapport

1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Notre engagement à l'égard de la responsabilité de l'entreprise
- 1.3 Notre grille de pointage
- 1.4 Objectifs de développement durable des Nations Unies
- 1.5 Notre chaîne de valeur
- 1.6 Engagement des parties intéressées
 - Clients
 - Employés
 - Actionnaires et investisseurs
 - Gouvernements et organismes de réglementation
 - ONG et partenaires communautaires
 - Fournisseurs
- 1.7 À propos du présent rapport

2.0 Priorité au client

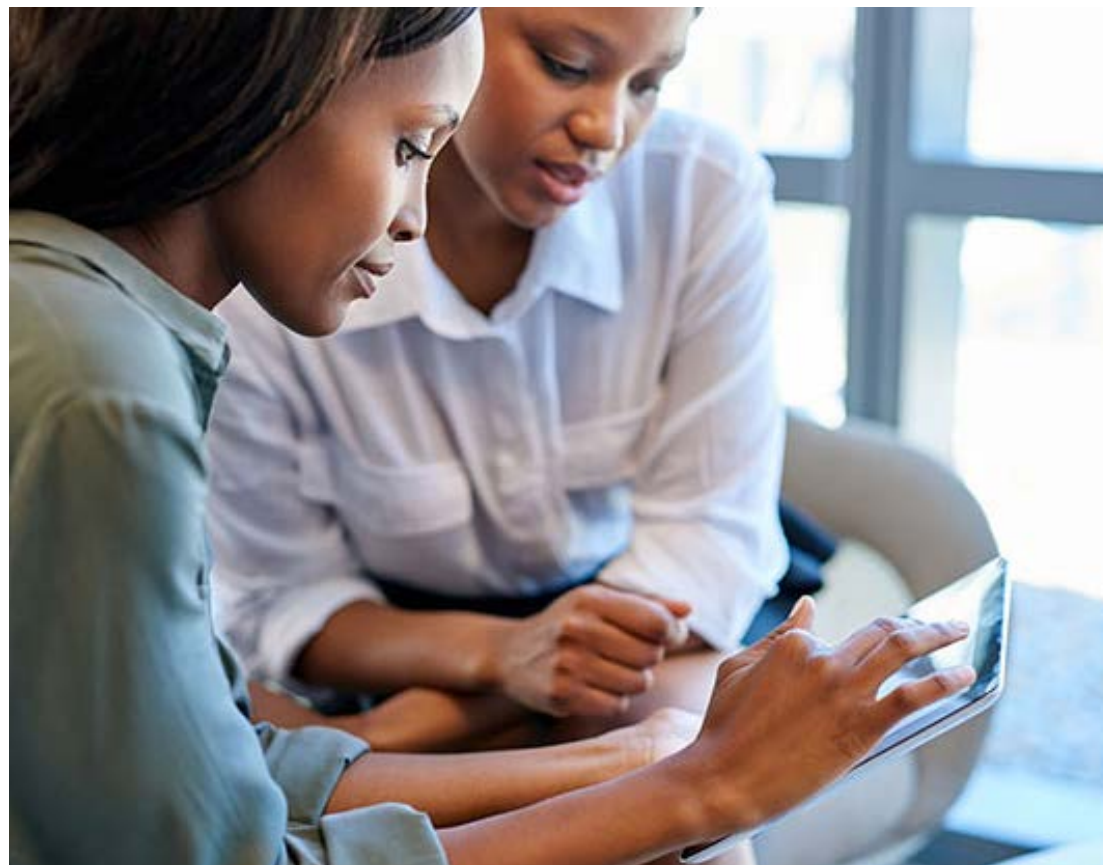
3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



Communiquer avec nous

Responsabilité de l'entreprise

Courriels : erp@cibc.com

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 parties intéressées et de son rendement annuel à ces égards.

Normes et certification

Le présent rapport est rédigé en conformité avec les normes de la Global Reporting Initiative (GRI) et en respecte les critères de conformité Essentiels. Ce cadre établit les principes et les indicateurs que les entités peuvent utiliser pour mesurer leur performance sur les plans environnemental, social et de la gouvernance, et en rendre compte. Veuillez vous reporter à notre index du contenu GRI, en annexe, pour connaître la liste des éléments d'information couverts par les normes GRI inclus dans le présent rapport, ainsi que dans notre Rapport annuel et dans la Circulaire de sollicitation de procurations par la direction. D'autres renseignements concernant la Banque CIBC peuvent également être obtenus à l'adresse www.cibc.com/francais.

Les données sur le rendement fournies dans le présent rapport n'ont pas été certifiées à l'externe, mais le contenu du rapport a été examiné à l'interne par des spécialistes du domaine ainsi que par nos équipes Affaires juridiques, Conformité, Communications et affaires publiques, Ressources humaines et Gestion du risque, et validé au moyen de documents de soutien.

À moins d'avis contraire, le présent rapport fait état de nos activités en Amérique du Nord pour l'exercice terminé le 31 octobre 2018. 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'avis contraire, les mesures sont exprimées en unités métriques et les montants, en dollars canadiens.

Sujets d'importance

Notre rapport porte principalement sur des sujets environnementaux, sociaux et de gouvernance jugés « importants ». Selon la définition des normes GRI, les sujets d'importance sont ceux 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.

Pour déterminer nos sujets d'importance, nous menons une évaluation qui comprend une recherche sur les tendances de fond et les enjeux sectoriels, la prise en compte des intérêts et des préoccupations des parties intéressées au moyen de divers processus d'engagement (examinés à la section 1.6) et l'examen des occasions favorisant un développement durable et responsable. Nos sujets d'importance sont revus et mis à jour régulièrement afin de confirmer qu'ils représentent les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance les plus pertinents pour nos activités et nos parties intéressées. Pour voir la liste de nos sujets d'importance de 2018, reportez-vous à la section 1.2.



2.0 Priorité au client

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

2.1 Expérience client

Prendre les plaintes au sérieux
Pratiques de vente responsables
Protection des renseignements
personnels et sécurité de
l'information

2.2 Inclusion financière

Services bancaires abordables
Aider les clients à surmonter les
difficultés économiques
Renforcer la littératie financière

2.3 Services bancaires accessibles

Accessibilité sans obstacle
Aide à la réussite des nouveaux
arrivants
Services bancaires aux
autochtones

2.4 Soutien aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



Dans cette section

Sujet d'importance :

2.1 Expérience client

Autres sujets :

2.2 Inclusion financière

2.3 Services bancaires accessibles

2.4 Soutien aux PME

Tous les jours, les 44 000 membres de notre équipe se concentrent sur la réalisation de notre vision d'être le chef de file des relations avec la clientèle. Pour nous, cela veut dire établir des relations solides et inclusives, et offrir la meilleure expérience client qui soit.

Notre culture focalisée sur le client est une priorité à l'échelle de la banque. Elle se traduit par un effort pluridimensionnel qui va du service offert au quotidien à nos modes de communication, en passant par le traitement des demandes et la résolution des problèmes.

Nous misons sur l'innovation numérique afin de bâtir une banque axée sur les relations pour un monde moderne. Notre clientèle complexe se compose de plusieurs

générations de clients, dont certaines s'adaptent mieux que d'autres au rythme du changement technologique. Grâce à nos efforts, il est plus facile pour les clients d'effectuer leurs opérations bancaires courantes, mais ils souhaitent malgré tout que nos équipes contribuent davantage à la satisfaction de leurs besoins financiers complexes. Nous répondons à cette demande entre autres en transformant nos centres bancaires. En 2018, nous avons transformé notre 150^e centre bancaire en un centre de conseils, afin de répondre aux besoins en évolution de notre clientèle.

La priorité que nous accordons au client transparait également dans notre engagement à l'égard de l'accès inclusif et sans obstacle aux services bancaires.

Correspondance avec les objectifs de
développement durable des Nations Unies



Faits saillants de 2018



Chef de file de l'expérience client

Pour la deuxième année consécutive, Clarabridge a décerné le prix Diamond pour l'Amérique du Nord à la Banque CIBC, saluant la vision, la stratégie, l'exécution et les résultats de son Programme Expérience client.



Meilleure stratégie de centre bancaire

La Banque CIBC a remporté le prix de la meilleure stratégie de centre bancaire (Best Branch Strategy) décernée par Retail Banker International, en reconnaissance des progrès accomplis dans la transformation de son réseau en vue de répondre aux besoins en évolution des clients.



Chef de file des services bancaires mobiles

La Banque CIBC s'est classée parmi les deux banques à obtenir la meilleure note générale pour les fonctionnalités et l'expérience utilisateur de ses services bancaires mobiles, selon le rapport *Banking Wave™: Canadian Mobile Apps 2018* (tendances du secteur bancaire : les applications mobiles canadiennes) de Forrester.



2.1 Expérience client

Pourquoi c'est important pour la banque CIBC

Il est essentiel de créer une expérience positive pour chaque client si nous voulons bâtir des relations approfondies et durables. Les clients s'attendent à obtenir les meilleurs services et conseils possibles chaque fois qu'ils font affaire avec nous, quel que soit le canal choisi.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

2.1 Expérience client

Prendre les plaintes au sérieux
Pratiques de vente responsables
Protection des renseignements
personnels et sécurité de
l'information

2.2 Inclusion financière

Services bancaires abordables
Aider les clients à surmonter les
difficultés économiques
Renforcer la littératie financière

2.3 Services bancaires accessibles

Accessibilité sans obstacle
Aide à la réussite des nouveaux
arrivants
Services bancaires aux
autochtones

2.4 Soutien aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

Notre méthode de gestion

Notre culture focalisée sur le client, solidement enracinée dans tous les secteurs de notre banque, vise à offrir aux clients la meilleure expérience possible chaque fois qu'ils font affaire avec nous.

Notre engagement envers vous souligne notre détermination à dépasser les attentes de nos clients et définit les normes de service auxquelles nos clients peuvent s'attendre de la part de la Banque CIBC et que nous nous faisons un devoir de respecter. 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.

Chacun des employés de la Banque CIBC est tenu de respecter l'engagement envers les clients, du représentant, Service à la clientèle en centre bancaire au président et chef de la direction. Un membre de notre comité de direction mène la charge afin de veiller à ce que toutes nos unités d'exploitation honorent notre engagement d'offrir la meilleure expérience client qui soit. Notre structure de rémunération cadre avec nos objectifs à l'égard de l'expérience client, et la rémunération variable au rendement tient compte de l'expérience client.

L'expérience client demeure pour nous une priorité constante d'une grande importance. L'indice de l'expérience client CIBC, composé d'une série de mesures pertinentes associées à chacun de nos secteurs, est conforme à notre stratégie focalisée sur le client et tient compte d'études internes et externes sur le score net de recommandation ainsi que de mesures opérationnelles et de gestion étroitement corrélées avec l'expérience client.

Créer des expériences client distinctives grâce à l'innovation numérique

Nous continuons d'améliorer et d'élargir notre gamme primée de plateformes, de capacités et de fonctionnalités numériques afin de créer des expériences client attrayantes.



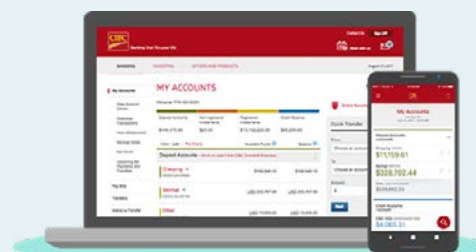
Au cours des dernières années, la Banque CIBC a été à l'origine de nombreuses innovations numériques. Elle a notamment été la première institution financière canadienne à offrir les trois principaux portefeuilles mobiles (Apple Pay, Google Pay et Samsung Pay) à ses clients. Rien de tout cela ne serait possible sans notre Équipe Stratégie numérique. Cette équipe a pour mandat de comprendre les attentes numériques croissantes des clients et d'y répondre au moyen de ressources telles :

- > **Les Labos branchés CIBC** – notre centre d'innovation et de technologie numérique au sein du Centre de la découverte MaRS de Toronto, où nos équipes conçoivent des produits et services numériques destinés aux clients, comme la navigation à commande vocale perfectionnée, les paniers numériques et des améliorations liées à l'authentification sécurisée.
- > **Le Studio Données CIBC** – un centre d'innovation qui soutient les sociétés de technologie à toutes les étapes de leur croissance.

En 2018, nous avons lancé Services financiers Innovation CIBC, un groupe qui offre des services d'affaires complets, y compris des conseils stratégiques et des services de financement, aux clients du secteur nord-américain de la technologie et de l'innovation, à toutes les étapes du cycle économique, du démarrage aux premiers appels publics à l'épargne et au-delà.

« Nous sommes déterminés à devenir une banque nord-américaine de premier plan focalisée sur le client dans l'écosystème de l'innovation. Pour ce faire, nous devons offrir les possibilités et les fonctionnalités que nos clients veulent et qui leur plaisent. »

Mike Boluch, vice-président à la direction, Innovation et analyses, Services bancaires directs CIBC



Champion des services bancaires mobiles

La Banque CIBC s'est classée parmi les deux banques à obtenir la meilleure note générale pour les fonctionnalités et l'expérience utilisateur de ses services bancaires mobiles, selon le rapport *Banking Wave™ : Canadian Mobile Apps 2018* (tendances du secteur bancaire : les applications mobiles canadiennes) de Forrester.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

2.1 Expérience client

2.2 Inclusion financière

2.3 Services bancaires accessibles

2.4 Soutien aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

2.1 Expérience client (suite)

Résultats de 2018

Évaluer l'expérience client

Au cours des dernières années, nous avons réalisé des progrès notables dans la création d'une culture focalisée sur le client et dans l'amélioration de l'expérience client. Nos mesures à l'échelle de la banque pour le suivi de l'expérience client comprennent des observations internes et externes de l'expérience client et des études dirigées par des tiers fournisseurs, dont le score net de recommandation du sondage Ipsos sur l'indice de satisfaction de la clientèle.

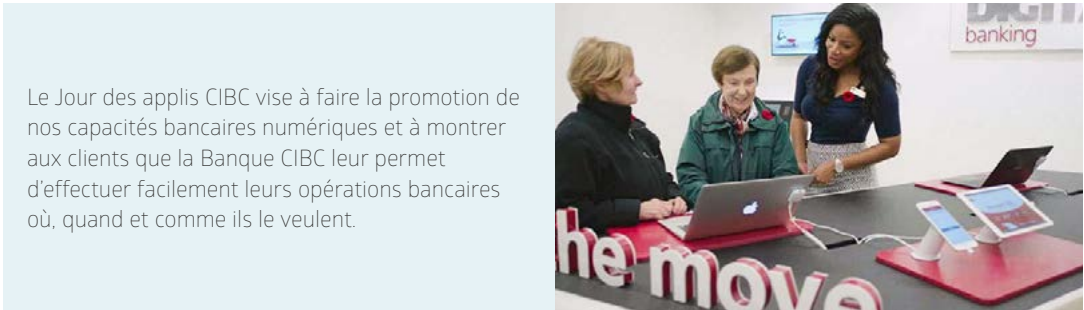
Nous avons lancé en 2018 un nouvel indice de l'expérience client CIBC, dont il a été question ci-dessus. La composition de cet indice évolue à mesure que nous apprenons comment évaluer le plus efficacement possible l'expérience client à l'échelle de notre banque. En 2018, nous espérions atteindre 100 % de notre ambitieux objectif pour cet indice, et nous l'avons atteint à 99 % avant la fin de l'année.

Objectif – 100 % de l'objectif de l'indice de l'expérience client CIBC

Résultats de 2018 – 99 %

Expérience client	2016	2017	2018
Objectif de l'indice de l'expérience client CIBC	S.O. ¹	S.O. ¹	99 %

¹ L'indice de l'expérience client CIBC a été lancé en 2018.



Prendre les plaintes au sérieux

Nous prenons les commentaires des clients au sérieux et faisons tout en notre pouvoir pour régler les plaintes et les problèmes. Notre processus de règlement des plaintes invite notamment les clients à communiquer avec le Bureau de l'ombudsman de la Banque CIBC. Ce Bureau a pour objectif de résoudre les conflits de manière équitable en menant une enquête approfondie, indépendante et objective. Ses recommandations ne sont pas exécutoires et nos clients sont libres d'explorer d'autres recours si le problème n'est pas réglé à leur satisfaction. Les dossiers soumis au Bureau de l'ombudsman de la Banque CIBC nous aident à cerner des points à améliorer en ce qui concerne les produits et services offerts aux clients.

Bureau de l'Ombudsman de la Banque CIBC	2016	2017	2018
Nombre d'enquêtes			
• Services bancaires	182	240	305
• Placements	30	18	28
Règlements à la satisfaction du client	51 %	51 %	52 %
Durée moyenne des enquêtes (en jours)			
• Services bancaires	19	21	28
• Placements	29	35	36

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) demeure l'organisme externe de traitement des plaintes dont relève la Banque CIBC, que la plainte vise les services bancaires ou les placements. Le Bureau de l'ombudsman de la Banque CIBC collabore étroitement avec l'OSBI afin de régler les plaintes soumises à ce dernier et, durant l'exercice 2018, l'OSBI a confirmé les conclusions de la Banque CIBC dans 89 % des dossiers qui lui ont été soumis, comparativement à 88 % durant l'exercice 2017.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

2.1 Expérience client

2.2 Inclusion financière

2.3 Services bancaires accessibles

2.4 Soutien aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

2.1 Expérience client (suite)

Pratiques de vente responsables

À la Banque CIBC, faire tout le nécessaire pour nos clients est ce sur quoi repose l'établissement de relations de confiance approfondies et durables avec les clients. Dans cette optique, nous mettons le client au centre de toute notre activité, qu'il s'agisse de lui recommander des produits et services conformes à ses besoins ou de résoudre rapidement et efficacement les problèmes.

- > Nos contrôles des risques d'affaires et nos fonctions de surveillance assurent la mise en place de procédures et de processus visant à surveiller les pratiques de vente de nos équipes de première ligne. Lorsque nous suspectons un écart qui contrevient à notre Code de conduite, nous procédons à un examen indépendant complet. Tout membre de l'équipe qui contrevient à notre Code s'expose à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.
- > De la haute direction au personnel de première ligne, l'expérience client est une mesure clé prise en compte dans l'évaluation du rendement, ainsi que dans l'établissement des primes d'encouragement. Notre équipe se consacre à faire ce qu'il faut pour nos clients, aidée en ce sens par de la formation, des outils et nos valeurs de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation.
- > Nos représentants, Service à la clientèle, Services bancaires personnels et PME aident les clients en répondant à leurs besoins bancaires courants, notamment en discutant avec eux de solutions bancaires de base fondées sur l'historique de leurs opérations et sur leurs besoins. S'il constate qu'un service pourrait être avantageux pour notre client, le représentant le dirige vers un conseiller compétent.
- > Notre système de rétroaction sur l'expérience client nous permet de recueillir des observations de clients et de les transmettre afin d'évaluer l'efficacité des interactions entre clients et employés et de renforcer les pratiques exemplaires.

La communication claire et ouverte fait aussi partie de nos priorités, car nous voulons que nos clients prennent des décisions financières éclairées. Nous expliquons en toute franchise nos modalités et les frais liés à nos produits et services. Nos frais de service reposent sur trois principes :

1. Ils doivent être **simples** à comprendre.
2. Ils doivent traduire notre **engagement** à offrir des solutions et à procurer de la valeur.
3. Ils doivent offrir aux clients des **options** permettant de réduire, voire de supprimer certains frais.

Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

La protection des renseignements personnels et de la confidentialité de nos clients, compte tenu, en particulier, des tendances et des technologies émergentes, fait partie intégrante de notre engagement envers l'excellence du service.

Pour soutenir le respect de cet engagement, notre chef de la protection des renseignements personnels surveille le cadre de gestion de la protection des renseignements personnels de la Banque CIBC. 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.

D'autre part, nous mettons en œuvre des mesures de sécurité pour éviter l'utilisation ou la communication non autorisée de renseignements, ainsi que la perte ou le vol de renseignements. Notre chef de la sécurité de l'information surveille le cadre et la structure de la sécurité de l'information à la banque. 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 de la Banque CIBC, ainsi que les essais de sécurité et les pratiques de cyber-résilience visant à protéger nos systèmes et les renseignements de la banque et des clients contre l'altération et la divulgation non autorisée.

Compte tenu de l'évolution constante des menaces, nous nous efforçons de parvenir à une cyber-résilience globale afin de prévenir, de détecter et de contrer les menaces, notamment les atteintes à la protection des données, les logiciels malveillants, l'accès non autorisé et les attaques par déni de service. Nous organisons régulièrement des exercices de planification, d'évaluation et de rétablissement de la cybersécurité afin de valider nos défenses, procédons à des comparaisons avec les pratiques exemplaires du domaine et présentons des comptes rendus périodiques au conseil d'administration. En outre, nous collaborons activement avec nos pairs du secteur et des organismes gouvernementaux à l'échange de renseignements sur les menaces, à des exercices d'interventions informatiques et à d'autres activités d'amélioration des défenses collectives à l'échelle du secteur.

Politiques et ressources

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



1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

2.1 Expérience client

Prendre les plaintes au sérieux
Pratiques de vente responsables
Protection des renseignements
personnels et sécurité de
l'information

2.2 Inclusion financière

Services bancaires abordables
Aider les clients à surmonter les
difficultés économiques
Renforcer la littératie financière

2.3 Services bancaires accessibles

Accessibilité sans obstacle
Aide à la réussite des nouveaux
arrivants
Services bancaires aux
autochtones

2.4 Soutien aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

2.2 Inclusion financière

À la Banque CIBC, nous sommes fiers d'être une banque inclusive. Nous encourageons l'inclusion financière en offrant des solutions financières et bancaires abordables ainsi qu'un accès gratuit à des experts financiers et à de l'information, et en menant nos activités dans des collectivités défavorisées.

Services bancaires abordables

Au Canada, nous offrons des comptes, des cartes de crédit et d'autres services à frais modiques aux étudiants, aux aînés et aux nouveaux arrivants.

Aux États-Unis, nous offrons les solutions EasyPath Banking aux particuliers et aux familles de collectivités à revenu faible ou modeste qui ont besoin de solutions bancaires abordables pour les aider à parvenir à la stabilité financière.

Notre prochain centre bancaire aux États-Unis devrait ouvrir en 2019 dans Bronzeville, un quartier défavorisé de Chicago. Cet établissement multiservice aidera les particuliers et les familles à prendre des décisions financières judicieuses en leur donnant accès à de l'information, à des experts financiers et à des produits bancaires abordables.

Aider les clients à surmonter les difficultés économiques

Nous nous engageons à aider nos clients 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 bancaires courants et à leurs besoins financiers 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 en versant des dons d'entreprise et en facilitant des collectes de fonds par l'intermédiaire de nos centres bancaires. En 2018, par exemple, nous avons aidé les victimes des feux de forêt dévastateurs en Californie en acceptant les dons à la Croix-Rouge par l'intermédiaire d'une page Web et en doublant les dons des employés jusqu'à concurrence de 10 000 \$.

Les centres bancaires de tout le Canada ont recueilli des dons en argent, et la Banque CIBC a donné 10 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne à l'appui des efforts de secours aux sinistrés touchés par les inondations au Nouveau-Brunswick.

Les clients de Colombie-Britannique qui ont subi des conséquences financières liées aux incendies de forêt ont eu droit à de l'aide et à des conseils personnalisés durant cette période.

Nous avons donné 25 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne pour les personnes qui ont subi des dommages causés par une tornade à Ottawa et à Gatineau, et accepté les dons en argent à l'intention de la Croix-Rouge dans tous nos centres bancaires.

La Banque CIBC a soutenu la collectivité de Humboldt, en Saskatchewan, en versant des dons à la fondation du Royal University Hospital et à la fondation du STARS (service de sauvetage aérien en cas de traumatologie par choc) afin d'aider les intervenants des services d'urgence et les premiers répondants qui se trouvaient sur les lieux du tragique accident.

Renforcer la littératie financière

Dans le marché d'aujourd'hui, de plus en plus complexe, la littératie financière est primordiale. Nous voulons aider nos clients à renforcer leurs connaissances, leurs compétences et leur assurance afin de prendre des décisions financières judicieuses et d'améliorer leur bien-être financier.

- > **Renseignements et conseils** : Notre personnel de première ligne est formé pour renseigner les clients sur les options financières et leur expliquer clairement la signification de termes et de renseignements financiers.
- > **Outils en ligne** : Nous offrons des conseils et des outils en ligne pour aider nos clients à assurer la bonne marche de leurs affaires personnelles et familiales : budgétisation et gestion des liquidités, réduction de l'endettement, finances familiales, accession à la propriété, planification de la retraite et économies d'impôt. Notre page Web **Éducation financière** présente de l'information sur nos ressources en éducation financière.
- > **Programmes d'éducation financière** : Nous appuyons les organismes à but non lucratif qui mettent en œuvre des initiatives de littératie financière. Pour en savoir plus, reportez-vous à la **section 5.0**, Croissance des collectivités, du présent rapport.
- > **Éducation sur le crédit et l'accession à la propriété** : CIBC Bank USA travaille en partenariat avec des organismes communautaires afin d'offrir des activités et des séminaires éducatifs axés sur le crédit et l'accession à la propriété. CIBC Bank USA accorde aussi du financement à des agences de conseils en habitation agréées par le département américain du Logement et de l'Urbanisme qui offrent des services d'éducation aux acheteurs de maison.



2.3 Services bancaires accessibles

Chaque année, la Banque CIBC investit plus d'un million de dollars pour améliorer l'accessibilité des services bancaires pour ses clients.



Célébrer le Mois de la fierté

Pour témoigner de notre engagement immuable envers les clients et les employés GLBT+, une nouvelle enseigne arborant un arc-en-ciel a été installée devant le siège social torontois de la banque, au coin des rues King et Bay.

Des membres du Conseil des leaders de la diversité et de l'inclusion de la Banque CIBC se sont joints à Nancy Bramm (à gauche sur la photo), vice-présidente, Communications à la Banque CIBC et cadre délégué du Réseau fierté CIBC, pour célébrer le Mois de la fierté.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

2.1 Expérience client

Prendre les plaintes au sérieux
Pratiques de vente responsables
Protection des renseignements
personnels et sécurité de
l'information

2.2 Inclusion financière

Services bancaires abordables
Aider les clients à surmonter les
difficultés économiques
Renforcer la littératie financière

2.3 Services bancaires accessibles

Accessibilité sans obstacle
Aide à la réussite des nouveaux
arrivants
Services bancaires aux
autochtones

2.4 Soutien aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

Accessibilité sans obstacle

La Banque CIBC offre des services, des installations et des technologies accessibles aux personnes handicapées. Pour orienter nos efforts, nous avons mis en place la [Politique Engagement et plan à l'égard de l'accessibilité du service à la clientèle](#) et un [Plan d'accessibilité pluriannuel](#), qui sont mis à jour tous les deux ans afin d'y intégrer les améliorations que nous apportons pour assurer l'accessibilité sans obstacle à nos services et installations.

- > Nous proposons une gamme complète de solutions bancaires accessibles, présentées en détail sur notre site [Web Accessibilité à la Banque CIBC](#).
- > Chaque nouveau centre bancaire CIBC est conçu pour offrir un accès sans obstacle, depuis les stationnements jusqu'aux comptoirs, aux guichets automatiques bancaires et aux vestibules.
- > Nos guichets automatiques bancaires Accès pour tous sont assortis de caractéristiques telles l'accessibilité aux fauteuils roulants, des polices de caractères plus grandes et des commandes de volume.
- > Nos canaux de services bancaires téléphoniques et numériques comprennent les plus récentes fonctions d'accessibilités, y compris une technologie de pointe de reconnaissance de la parole et de télécommunication pour personnes sourdes.
- > Nos conseillers en prêts hypothécaires peuvent s'adapter à des horaires flexibles et se rendre à l'endroit qui convient le mieux à nos clients.
- > Nous donnons aux employés une formation de sensibilisation sur divers critères et besoins liés à l'accessibilité, notamment sur la manière de communiquer efficacement avec les clients qui pourraient avoir une déficience auditive ou visuelle.
- > La Banque CIBC est la seule institution financière canadienne à commanditer MagnusCards, une application gratuite qui aide les personnes ayant des besoins cognitifs particuliers à se débrouiller dans des situations courantes, y compris l'utilisation de services bancaires. À l'aide de l'application, le jeu de cartes de la Banque CIBC guide les utilisateurs dans le processus de dépôt d'un chèque au guichet automatique, d'utilisation d'une carte prépayée, et plus encore.





1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

2.1 Expérience client

Prendre les plaintes au sérieux
Pratiques de vente responsables
Protection des renseignements
personnels et sécurité de
l'information

2.2 Inclusion financière

Services bancaires abordables
Aider les clients à surmonter les
difficultés économiques
Renforcer la littératie financière

2.3 Services bancaires accessibles

Accessibilité sans obstacle
Aide à la réussite des nouveaux
arrivants
Services bancaires aux
autochtones

2.4 Soutien aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

2.3 Services bancaires accessibles (suite)

Aide à la réussite des nouveaux arrivants

Nous offrons aux nouveaux arrivants des conseils sur une grande variété de produits et de services conçus pour les aider à obtenir tout le nécessaire, de leur arrivée au Canada jusqu'à ce qu'ils soient installés dans un nouveau foyer, une nouvelle carrière et une nouvelle collectivité.

Notre Forfait Bienvenue au Canada comprend :

- > Une gamme de cartes de crédit auxquelles les nouveaux arrivants peuvent être admissibles sans dépôt de sécurité ni antécédents de crédit, des opérations bancaires courantes sans frais mensuels pendant un an sur un compte-chèques Intelli CIBC et un prêt-auto n'exigeant que peu d'antécédents de crédit au Canada, voire aucun.
- > Des conseils sur les produits d'épargne et de placement qui n'existent qu'au Canada.
- > Des services en plusieurs langues différentes à l'échelle de notre réseau de centres bancaires.
- > Un site Web offert en sept langues, proposant aux nouveaux arrivants des conseils et des solutions financières faciles à comprendre, et contenant une section consacrée au système bancaire canadien, à la gestion de l'argent et aux produits financiers.

Services bancaires aux autochtones

Nous nous engageons à fournir des services financiers aux peuples et aux communautés autochtones du Canada, et à collaborer avec eux afin d'assurer leur viabilité économique.

- > Notre équipe Services bancaires aux autochtones se concentre principalement sur la satisfaction des besoins de gestion de patrimoine et des besoins bancaires personnels et d'affaires des communautés, des entreprises et des citoyens autochtones. Nous collaborons étroitement avec nos clients à l'atteinte de leur objectif d'autosuffisance économique en établissant des relations à long terme et des partenariats, en offrant une expertise en services financiers et en transmettant des connaissances aux leaders et aux membres de ces communautés dans les réserves et hors réserves.
- > En plus d'offrir une gamme de services bancaires accessibles, nous avons une agence et quatre centres bancaires dans les réserves. Par ailleurs, nos processus Ouverture de compte en direct permettent d'ouvrir des comptes bancaires personnels à partir d'endroits où il n'y a pas de centres bancaires.
- > La Banque CIBC travaille de concert avec le Fonds pour les logements du marché destinés aux Premières nations, afin d'offrir aux Premières nations un soutien accru et un meilleur accès au logement dans les réserves et sur les terres octroyées par règlement dans tout le Canada. Le programme de prêts résidentiels pour autochtones de la Banque CIBC vise à fournir aux citoyens des Premières nations des prêts analogues à des prêts hypothécaires.
- > Nous témoignons aussi de notre engagement envers la prospérité des peuples autochtones par des dons d'entreprise et des commandites. La Banque CIBC continue d'offrir des partenariats et son appui à des organismes à vocation autochtone bien établis qui favorisent la prospérité des autochtones et leur égalité économique au Canada. Nous sommes membres d'organismes qui se consacrent à l'expansion économique durable des peuples autochtones, dont le Conseil canadien pour le commerce autochtone, la National Aboriginal Trust Officers Association (NATOA) et le Conseil pour l'avancement des agents de développement autochtones.

Plus de 5 M\$

investis au cours des cinq dernières années dans des organismes et des programmes qui soutiennent les communautés autochtones

Progressive
Aboriginal
RELATIONS

COMMITTED

Canadian Council for
Aboriginal Business



La Banque CIBC est fière d'être membre bienfaiteur du Conseil canadien pour le commerce autochtone et d'être reconnue en tant qu'entreprise engagée selon le programme de certification *Progressive Aboriginal Relations*.



1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

2.1 Expérience client

Prendre les plaintes au sérieux
Pratiques de vente responsables
Protection des renseignements
personnels et sécurité de
l'information

2.2 Inclusion financière

Services bancaires abordables
Aider les clients à surmonter les
difficultés économiques
Renforcer la littératie financière

2.3 Services bancaires accessibles

Accessibilité sans obstacle
Aide à la réussite des nouveaux
arrivants
Services bancaires aux
autochtones

2.4 Soutien aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

2.3 Services bancaires accessibles (suite)

Pour faire progresser la littératie financière auprès des autochtones, nous avons créé un cours sur les finances personnelles afin d'aider les participants à dresser l'inventaire de tous leurs biens et obligations et à préparer un plan adapté à leur situation. Le cours peut être présenté dans les communautés autochtones sans frais. Nous proposons aussi un programme de littératie financière à l'intention des autochtones pour aider les membres de ces communautés qui cherchent à comprendre les services financiers à leur disposition. Dans le contexte de ce programme, nous leur offrons de la formation sur les services bancaires en ligne et des ateliers de littératie financière conçus pour répondre à leurs besoins particuliers.

Collaborer pour répondre aux besoins uniques de nos clientes

À la Banque CIBC, nous tirons parti du caractère unique de notre équipe pour générer des idées remarquables qui amélioreront l'expérience de nos clients. Le Défi conception XX en est le parfait exemple.



Pour une deuxième année consécutive, nous avons réuni des membres de l'équipe à l'occasion d'un marathon de programmation pour travailler en collaboration sur des idées novatrices en vue de répondre aux besoins uniques des femmes en matière de services financiers. Un groupe diversifié de 150 femmes provenant de tous les secteurs de notre banque a été invité à travailler en équipe sur le thème choisi en 2018 : débusquer les préjugés inconscients liés au genre dans les produits et services de la Banque CIBC.

Le forum a été le catalyseur d'un véritable changement, puisque chacune des trois meilleures idées a reçu l'aval de la direction aux fins d'un développement et d'une exploration plus poussés.

« Pour que la Banque CIBC demeure à l'avant-garde et continue d'offrir les meilleurs services qui soient à tous les clients, qu'importe leur sexe, nous avons entrepris de conquérir les cœurs et les esprits des diverses clientes de notre banque. Pour nous, cela suppose de repenser tout le modèle de service actuellement offert. Nul ne pourrait mieux promouvoir ce changement que les employées de la Banque CIBC elles-mêmes. »

Georgia Woods, première vice-présidente, Services bancaires personnels et PME, Technologie



2.4 Soutien aux PME

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

2.1 Expérience client

Prendre les plaintes au sérieux
Pratiques de vente responsables
Protection des renseignements
personnels et sécurité de
l'information

2.2 Inclusion financière

Services bancaires abordables
Aider les clients à surmonter les
difficultés économiques
Renforcer la littératie financière

2.3 Services bancaires accessibles

Accessibilité sans obstacle
Aide à la réussite des nouveaux
arrivants
Services bancaires aux
autochtones

2.4 Soutien aux PME

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

Nous nous sommes engagés à aider les professionnels et les propriétaires d'entreprise à atteindre leurs objectifs commerciaux et financiers.

Nous offrons à nos clients les renseignements, les conseils, les occasions et les solutions dont ils ont besoin pour réussir.

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

Journée Connaître la communauté

La Banque CIBC a organisé des Journées nationales Connaître la communauté durant lesquelles des membres de l'Équipe de direction, ainsi que des leaders régionaux et des conseillers, ont participé à des rencontres avec des clients dans leur lieu de travail et dans la collectivité. Ces journées sont l'occasion de communiquer avec des propriétaires d'entreprises et d'établir des liens avec des acteurs du milieu des affaires, afin de mieux comprendre en quoi nous pouvons les aider dans l'atteinte de leurs objectifs. Depuis leur lancement en septembre 2017, les Journées Connaître la communauté ont permis à la Banque CIBC de tisser des liens avec près de 10 000 entreprises.



Soutien aux propriétaires d'entreprise au Canada :

- > Crédits en cours totalisant environ 3 milliards de dollars.
- > Sondages et renseignements à l'intention des clients d'affaires sur des sujets comme l'investissement dans l'innovation, la planification fiscale et la planification des liquidités et de la transition d'une entreprise.
- > Groupes de discussion, activités et séminaires à l'intention des propriétaires d'entreprise pour transmettre des pratiques exemplaires, établir des relations et développer un réseau.

Nous produisons pour les propriétaires d'entreprises des rapports où figurent des renseignements pertinents sur les facteurs macroéconomiques, comme des hausses du salaire minimum ou des différends commerciaux susceptibles d'influer sur le fonctionnement de leur entreprise au Canada. Citons entre autres un rapport produit en 2018 par Jamie Golombek, directeur gestionnaire, Planification fiscale et successorale, à la Banque CIBC, qui analysait les changements à l'imposition des sociétés privées.



Soutien aux propriétaires d'entreprise aux États-Unis :

- > Nouveaux prêts aux PME totalisant plus de 355 millions de dollars américains.
- > Accès élargi à des produits comme l'innovante gamme EasyPath, composée de produits de prêts aux PME flexibles offerts grâce à des partenariats communautaires tel celui mis en place avec le Woodstock Institute.
- > Partenariat de prêts à taux préférentiel conclu avec la Small Business Administration (SBA), et nouveaux prêts consentis en vertu du programme de prêts 504 de la SBA, avec le concours de sociétés de développement agréées.
- > Accès élargi au programme de prêts aux entrepreneurs grâce à nos 35 organismes partenaires, et prêts du Neighborhood Opportunity Fund.

CIBC Bank USA, en collaboration avec son partenaire communautaire Bethel New Life, a créé un programme de prêts aux entrepreneurs dans l'ouest de Chicago, qui combine une formation en entrepreneuriat et un programme d'orientation à la possibilité d'obtenir un financement d'entreprise en démarrage ou en émergence à un taux inférieur à celui du marché. Le programme s'est rapidement étendu à d'autres organismes communautaires à Chicago, St. Louis, Detroit et Milwaukee.



Pour en savoir plus :

- > Financement par emprunt de sociétés canadiennes – voir l'[annexe du présent rapport](#)



3.0 Services bancaires responsables

- 1.0 Aperçu
- 2.0 Priorité au client
- 3.0 Services bancaires responsables
 - 3.1 Finance responsable
 - 3.2 Investissement responsable
 - 3.3 Changement climatique
 - 3.4 Approvisionnement responsable
- 4.0 Culture
- 5.0 Croissance des collectivités
- 6.0 Gouvernance
- 7.0 Annexe

Dans cette section

- Sujet d'importance :**
- 3.1 Finance responsable
- Autres sujets :**
- 3.2 Investissement responsable
 - 3.3 Changement climatique
 - 3.4 Approvisionnement responsable

Par nos décisions de crédit, d'investissement et d'approvisionnement ainsi que par nos mesures relatives au changement climatique, nous continuons de renforcer nos pratiques bancaires pour favoriser une croissance économique durable.

Compte tenu des défis environnementaux, sociaux et économiques émergents ou accrus auxquels sont confrontés nos clients et notre entreprise, notre conception de ce qu'est une banque responsable continue d'évoluer. À la Banque CIBC, nous sommes conscients du rôle déterminant que notre banque peut jouer en appuyant une économie sobre en carbone et un développement durable. C'est pourquoi nous respectons des normes environnementales strictes.

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

Nous produisons des rapports sur les divers indicateurs clés de performance environnementale que nous gérons et faisons état de nos progrès dans la présente section ainsi que sur notre [site Web sur l'environnement](#) et dans nos [tableaux de données ESG](#).

Correspondance avec les objectifs de développement durable des Nations Unies



Faits saillants de 2018



1 193

évaluations des risques environnementaux et sociaux réalisées dans le contexte du processus de diligence raisonnable à l'égard des opérations financières



1,5 G\$

en financement consenti à des projets d'énergie renouvelable au cours des cinq dernières années



100 %

des déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement



Nouveau document-cadre sur les obligations sociales

Premier émetteur au Canada à rédiger un document-cadre portant sur l'émission d'obligations sociales pour financer des entreprises s'engageant à promouvoir les femmes aux postes de direction

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

3.1 Finance responsable

3.2 Investissement responsable

3.3 Changement climatique

3.4 Approvisionnement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.0 Services bancaires responsables (suite)

Des bénévoles de la Banque CIBC s'occupent des déchets sur nos rivages

En juin 2018, plus de 700 employés de la Banque CIBC et leur famille ont manifesté leur soutien à la Journée de l'environnement CIBC en participant au Grand nettoyage des rivages canadiens sur 48 sites à travers le pays.



Produits respectueux de l'environnement, services bancaires électroniques	2016	2017	2018
Nombre de clients inscrits aux services bancaires numériques (cumul, en millions)	4,8	5,1	5,4
Nombre de comptes sans papier (cumul, en milliers)	4 539	4 908	5 274



1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

- 3.1 Finance responsable
- 3.2 Investissement responsable
- 3.3 Changement climatique
- 3.4 Approvisionnement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.1 Finance responsable

Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC

Il est primordial d'identifier et de gérer proactivement les répercussions environnementales et sociales de nos activités de prêt pour assurer la croissance durable de notre entreprise et de nos collectivités.

Méthode de gestion

L'année 2018 marquait le 25^e anniversaire de notre politique environnementale. Approuvée pour la première fois en 1993 par le conseil d'administration, cette politique énonce l'engagement de longue date de la Banque CIBC en matière de responsabilité environnementale. Elle est mise à jour tous les deux ans (dont tout récemment en 2018) et approuvée par notre chef de la gestion du risque, et fait état de l'engagement de la Banque CIBC à protéger et préserver l'environnement dans toutes ses activités commerciales, à protéger les intérêts des parties intéressées contre des niveaux de risque environnemental inacceptables et à respecter les principes du développement durable.

Les évaluations des risques environnementaux et sociaux liés à nos opérations de prêt font partie intégrante de notre processus de diligence raisonnable. En plus de protéger la banque des risques indésirables, notre processus d'évaluation des risques environnementaux et sociaux aide souvent nos clients à mieux comprendre leurs propres risques et responsabilités et à mieux les gérer.

- > Nos responsables des prêts doivent se conformer aux **normes et procédures de gestion des risques de crédit environnementaux et sociaux** de la Banque CIBC afin d'identifier les risques environnementaux et sociaux associés à l'évaluation de crédit et au financement. Ces normes exigent différents contrôles préalables environnementaux et sociaux, selon le niveau de risque.
- > Notre équipe de gestion du risque environnemental évalue plus en détail les occasions de crédit susceptibles de poser des risques environnementaux et sociaux pour la Banque CIBC. Cette équipe donne de la formation aux employés CIBC concernés, selon les besoins.
- > En complément à nos politiques internes, nous utilisons depuis 2003 les Principes de l'Équateur, des lignes directrices de référence facultatives du secteur financier, pour l'évaluation et la gestion des risques environnementaux et sociaux associés au financement de projets. Ces principes font partie intégrante des exigences de contrôle préalable environnemental et social de la Banque CIBC.
- > Notre équipe de gestion du risque environnemental examine toutes les opérations auxquelles s'appliquent les Principes de l'Équateur et organise régulièrement des formations à l'échelle de la banque pour s'assurer que les groupes de prêt et d'approbation du crédit et de gestion du risque connaissent bien les exigences associées à ces principes. Lors de projets d'envergure, elle peut aussi effectuer des visites sur place afin d'évaluer la conformité et la gestion environnementales.



Au besoin, les opérations susceptibles de poser d'importants risques environnementaux et sociaux sont soumises au Comité des risques juridiques et de réputation aux fins d'examen par les cadres supérieurs. En 2018, deux opérations envisagées ont ainsi été soumises.

Compte tenu de l'importance croissante que revêtent les risques environnementaux pour la Banque CIBC, notre politique environnementale et sa gouvernance sont supervisées par le premier vice-président, Gestion du risque lié au comportement et à l'entreprise, qui relève directement du chef de la gestion du risque. Notre équipe de gestion du risque environnemental a pour mandat d'élaborer la stratégie environnementale, de fixer les normes et objectifs environnementaux et de rendre compte de la performance environnementale. De plus, un Comité de gestion de l'environnement à l'échelle de l'entreprise, composé de cadres supérieurs se réunissant tous les trimestres, participe à l'élaboration de notre stratégie environnementale et supervise les initiatives environnementales de la Banque CIBC. La performance individuelle par rapport à ces responsabilités fait l'objet d'une évaluation annuelle et est prise en compte dans le calcul final des paiements de rémunération variable au rendement.

Nous avons mis au point une méthode intégrée de gestion du risque de réputation s'inscrivant dans un cadre de normes et de processus à l'échelle de l'entreprise qui englobe le Code de conduite, le Code de conduite des fournisseurs, la Politique générale en matière de risques juridiques et de réputation et les procédures connexes, la politique de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes, et les politiques sur le lobbying et sur l'environnement. Nous finançons des sociétés dotées de saines politiques et exerçant une bonne gouvernance en matière de risques environnementaux et sociaux. Nous ne financerons délibérément aucune société qui :

- > fabrique des armes interdites en vertu de traités internationaux signés par le Canada et les États-Unis;
- > fabrique ou vend de l'équipement ou des matières servant à produire des armes chimiques, biologiques ou nucléaires, des mines terrestres ou des armes à sous-munitions;
- > montre des signes d'esclavage moderne, notamment du travail forcé, de la traite de personnes et du travail des enfants;
- > fabrique des produits ou se livre à un commerce ou à des activités qui sont jugés illégaux en vertu des lois et règlements du pays d'accueil.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

3.1 Finance responsable

3.2 Investissement responsable

3.3 Changement climatique

3.4 Approvisionnement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.1 Finance responsable (suite)

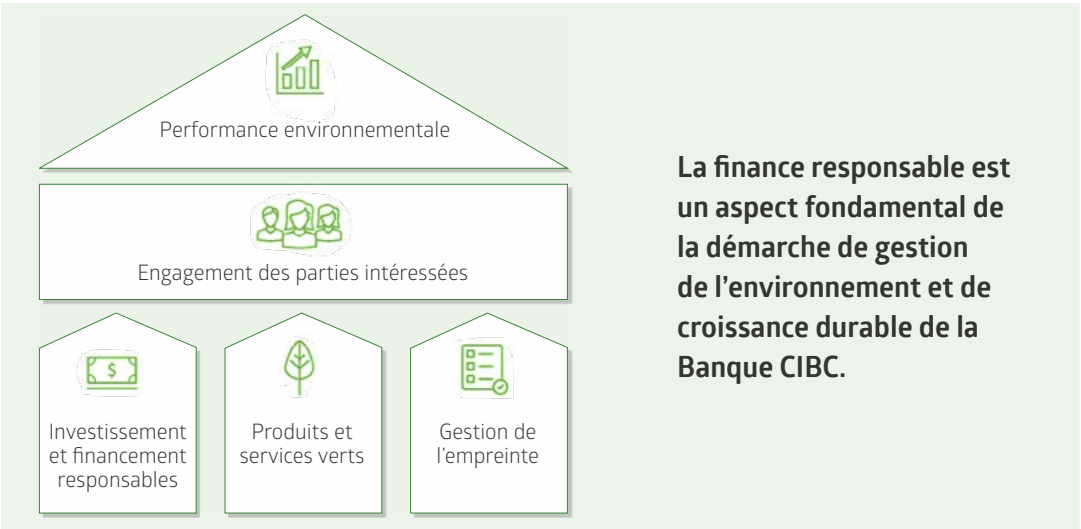
Prêts dans des secteurs écologiquement vulnérables

En pourcentage du nombre total de prêts

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

Dans le contexte de notre stratégie environnementale, nous offrons à nos clients des solutions financières novatrices dans les secteurs d'importance pour l'environnement. 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.

Nous sommes membres de l'Initiative Finance du Programme des Nations Unies pour l'environnement, un partenariat entre le Programme des Nations Unies pour l'environnement et le secteur financier mondial voué à la promotion de la finance durable. Plus de 230 institutions financières – banques, assureurs et investisseurs – collaborent avec ce programme afin de comprendre les défis environnementaux, sociaux et de gouvernance du monde moderne.



1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

3.1 Finance responsable

3.2 Investissement responsable

3.3 Changement climatique

3.4 Approvisionnement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.1 Finance responsable (suite)

Renseignements sur les opérations de financement de projets auxquels les Principes de l'Équateur s'appliquent et qui ont atteint l'étape de clôture financière en 2018

Secteur	Catégorie A ¹	Catégorie B ²	Catégorie C ³
Exploitation minière	0	0	0
Infrastructures	0	3	1
Pétrole et gaz	0	1	0
Énergie	0	3	0
Autres	0	0	0
Région			
Amériques	0	5	1
Europe, Moyen-Orient et Afrique	0	0	0
Asie-Pacifique	0	2	0
Désignation de pays			
Désigné	0	7	1
Non désigné	0	0	0
Examen indépendant			
Oui	0	7	1
Non	0	0	0
Totaux	0	7	1

Prêts aux entreprises liés à des projets – aucun

Activités de consultation relatives au financement de projets – aucune

- 1 Catégorie A – Projets qui risquent d'avoir des conséquences négatives importantes sur le plan social ou environnemental et qui seraient variés, irréversibles ou sans précédent.
- 2 Catégorie B – Projets qui risquent d'avoir des conséquences négatives limitées sur le plan social ou environnemental et qui seraient peu nombreuses, habituellement propres au site, amplement réversibles et rapidement traitées au moyen de mesures d'atténuation.
- 3 Catégorie C – Projets dont les conséquences sur le plan social ou environnemental seraient minimales ou inexistantes

Finance responsable	2016	2017	2018
Opérations soumises à une évaluation du risque de crédit environnemental	1 012	1 009	1 193
Opérations de financement de projets évaluées en vertu des Principes de l'Équateur	2	6	8
Financement de projets d'énergie renouvelable (en millions)	86 \$	446 \$	225 \$



Parc éolien Deutsche Bucht de Northland Power (en construction)

« La Banque CIBC est un important prêteur qui appuie l'expansion du portefeuille de production d'énergie renouvelable de Northland Power. En 2018, elle a joué un rôle clé dans l'établissement d'une facilité de crédit d'entreprise de 1,25 milliard de dollars, qui assure une base solide pour la mise en œuvre de l'engagement envers la croissance durable de Northland Power. »

Mike Crawley, président et chef de la direction, Northland Power Inc.



1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires
responsables

- 3.1 Finance responsable
- 3.2 Investissement responsable
- 3.3 Changement climatique
- 3.4 Approvisionnement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.2 Investissement responsable

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

Par l'intermédiaire de notre entité de gestion de placements, **Gestion d'actifs CIBC**, nous analysons le large éventail de conséquences ESG susceptibles de nuire au rendement des placements. Gestion d'actifs CIBC est signataire des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies, une série de principes volontaires en matière d'investissement qui vise l'intégration de facteurs ESG dans les pratiques de placement. En adoptant ces principes, nous favorisons un système financier mondial plus durable. Nous sommes également observateur inscrit des Principes sur les obligations vertes, membre de la Coalition canadienne pour une saine gestion des entreprises, membre bienfaiteur de l'Association pour l'investissement responsable du Canada et, depuis peu, membre de l'Initiative Finance du Programme des Nations Unies pour l'environnement.



> Lancer la vidéo

Dominique Barker, gestionnaire de portefeuille, Gestion d'actifs CIBC, explique ce qui stimule la demande de placements ESG et l'incidence des facteurs ESG dans le secteur de l'énergie.

Pour en savoir plus :

> Politique d'investissement responsable
de Gestion d'actifs CIBC

Exemples de facteurs esg pris en compte dans nos décisions d'investissement

Facteurs environnementaux	Facteurs sociaux	Facteurs de gouvernance
• Changement climatique • Déchets et pollution • Épuisement des ressources • Approvisionnement durable	• Santé et sécurité • Répercussions communautaires • Diversité et inclusion • Respect des droits de la personne • Protection des consommateurs	• Éthique des affaires • Relations et conditions de travail • Rémunération des cadres supérieurs • Structure et diversité du conseil d'administration • Corruption et pots-de-vin

Processus de placement

- > **Évaluation et sélection :** Le rigoureux processus de recherche sur les actions et le crédit de Gestion d'actifs CIBC comprend une évaluation des facteurs environnementaux et sociaux des entreprises afin d'en estimer l'incidence potentielle sur le rendement de leurs actions et obligations de société. Nous examinons également la qualité et les pratiques de gouvernance des conseils d'administration.
- > **Recherches externes :** De plus, Gestion d'actifs CIBC se fonde sur des recherches produites par Sustainalytics, une société indépendante qui examine la performance des multinationales par rapport aux facteurs ESG. L'attention accordée à ces questions constitue un élément clé non seulement pour les objectifs de placement des clients qui s'intéressent particulièrement à l'investissement socialement responsable, mais aussi pour les objectifs de placement généraux de nos clients.
- > **Droit de vote et engagement :** Les directives de vote par procuration de Gestion d'actifs CIBC appliquées à tous les comptes de capital sont conformes aux Principes pour l'investissement responsable. Nous prenons nos responsabilités d'actionnaire au sérieux, et de nombreux votes, y compris tous les votes controversés, font l'objet d'un examen minutieux par l'équipe de placements en actions de Gestion d'actifs CIBC. À des fins de contrôle préalable, l'équipe de direction de l'entreprise, les membres du conseil d'administration et d'autres tiers peuvent être consultés avant que le vote soit exprimé.
- > **Secteurs exclus et investissement socialement responsable :** Gestion d'actifs CIBC gère une famille de portefeuilles d'actions et de titres à revenu fixe associés à des mandats précis d'investissement socialement responsable. Ces portefeuilles de placements socialement responsables sont soumis à des critères fixés par le client et excluent les titres de toute société liée aux secteurs du tabac, de l'alcool, de l'armement et d'autres secteurs analogues, ou possédant d'importantes installations d'exploitation dans des pays qui font fi des droits de la personne.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

3.1 Finance responsable

3.2 Investissement responsable

3.3 Changement climatique

3.4 Approvisionnement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.2 Investissement responsable (suite)

Avoirs en placements socialement responsables¹

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

(en millions)	2016	2017	2018
CIBC Wood Gundy	84,9 \$	62,2 \$ ²	106,3 \$²
Services Investisseurs CIBC inc.	15,1 \$ ⁴	22,9 \$ ²	19,0 \$²
Gestion d'actifs CIBC	361,5 \$	367,9 \$ ³	392,5 \$³
Groupe Entreprises et Gestion des avoirs, région des États-Unis	512,5 \$	597,5 \$	752,9 \$

- 1 À la fin de l'exercice (31 octobre).
- 2 Les actifs de fonds communs de placement de détail responsables représentent des fonds privilégiés par des entités membres et non membres de l'Association pour l'investissement responsable.
- 3 Placements responsables gérés dans des comptes distincts pour le compte des clients.
- 4 Auparavant, Service Investisseurs Impérial et Pro-Investisseurs CIBC.



Des obligations fondées sur le genre, du jamais vu au Canada

En septembre 2018, la Banque CIBC était la première au Canada à publier un **document-cadre concernant l'émission d'obligations sociales axées sur la promotion des femmes dans des postes de direction**, grâce auquel les clients institutionnels peuvent désormais investir dans des obligations axées sur des entreprises s'engageant à promouvoir la diversité des genres aux postes de direction.

La popularité mondiale des placements responsables ne cesse de croître du fait de la volonté des particuliers et des entités de trouver des options fondées sur les facteurs ESG pour leurs portefeuilles.

Grâce à notre document-cadre avant-gardiste pour l'émission d'obligations sociales fondées sur la promotion des femmes aux postes de direction, nous pouvons offrir aux clients de nouvelles options de placement durables tout en soulignant l'importance de la diversité des genres dans les sociétés canadiennes. Les fonds mobilisés au moyen des obligations soutiendront des sociétés qui adoptent des pratiques exemplaires favorisant une meilleure diversité des genres dans les postes de direction ou travaillent activement en ce sens. [Pour en savoir plus](#)

Cette initiative rejoint nos efforts d'amélioration de l'équilibre des genres dans les postes de direction à la Banque CIBC. Nous sommes fiers d'être un signataire de l'Accord Catalyst 2022, un membre fondateur du Club canadien des 30 % et la première banque canadienne à avoir signé la charte Women in Finance au Royaume-Uni. [Pour en savoir plus](#)

L'outil de mesure carbone des portefeuilles aide les gestionnaires de fonds à évaluer le risque lié au carbone

L'outil de mesure carbone des portefeuilles de la Banque CIBC, conçu par notre Service de recherche sur les actions, représente pour les gestionnaires de fonds un outil simple et complet permettant de comprendre et de gérer le risque lié au carbone dans les portefeuilles. Surtout, il permet aux gestionnaires de fonds et aux investisseurs de déterminer l'importance des émissions de gaz à effet de serre (GES) de leurs portefeuilles par rapport aux indices de référence traditionnels. L'outil s'applique à l'indice composé S&P/TSX, à l'indice Dow Jones des valeurs industrielles et à l'indice S&P 500.



- 1.0 Aperçu
- 2.0 Priorité au client
- 3.0 Services bancaires responsables
 - 3.1 Finance responsable
 - 3.2 Investissement responsable
 - 3.3 Changement climatique
 - 3.4 Approvisionnement responsable
- 4.0 Culture
- 5.0 Croissance des collectivités
- 6.0 Gouvernance
- 7.0 Annexe

3.3 Changement climatique

Le changement climatique est un enjeu crucial pour notre planète. Ses effets physiques, ainsi que les règlements visant à les atténuer, auront une incidence mesurable sur nos collectivités et sur l'économie. Nous sommes donc déterminés à comprendre et à gérer de manière responsable les conséquences du changement climatique à prendre en compte dans nos activités.

En tant qu'entreprise fondée sur des services, la Banque CIBC produit relativement peu d'émissions de carbone. Malgré tout, nous sommes conscients que nous pouvons encore nous améliorer sur le plan des émissions de carbone associées à nos activités d'exploitation, à notre chaîne d'approvisionnement et à nos activités professionnelles. Beaucoup de nos clients exploitent des entreprises qui doivent se plier à de nouveaux règlements sur les émissions de carbone ou devront s'y plier dans le futur.

Programme de gestion du risque lié au carbone

Le programme de gestion du risque lié au carbone de la Banque CIBC évalue et gère les répercussions du changement climatique et de la réglementation connexe sur nos activités et sur celles de nos clients. Il comprend cinq volets.



Nos leaders du Groupe de gestion du risque environnemental et du Groupe des services immobiliers sont responsables des activités de réduction de la consommation d'énergie et des émissions de GES connexes au moyen de mesures de rendement personnel. En vertu du programme de rémunération variable au rendement de la Banque CIBC, les primes annuelles sont établies en fonction du rendement individuel et de l'entreprise.

Politiques et normes

- > Politique environnementale de la Banque CIBC
- > Norme d'approvisionnement respectueux de l'environnement

Information financière liée au carbone

Nous nous engageons à faire preuve de transparence auprès de nos parties intéressées dans nos efforts de lutte contre le changement climatique.

- > Nous participons à un système mondial de divulgation des émissions de carbone appelé CDP en répondant annuellement à un questionnaire sur le carbone. Nous communiquons ainsi de l'information sur la façon dont la Banque CIBC gère les risques liés au carbone et exploite les possibilités sur ce plan, comme la prestation de services financiers respectueux de l'environnement. Pour consulter notre réponse à CDP pour 2018, suivez ce [lien](#) (en anglais).
- > Nous appuyons le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques. Ce groupe de travail mondial a établi un cadre pour la divulgation volontaire et cohérente des risques financiers liés aux changements climatiques à l'intention des sociétés qui doivent communiquer de l'information aux investisseurs, aux prêteurs, aux assureurs et à d'autres parties intéressées. Les recommandations du groupe de travail sont réparties entre quatre piliers : gouvernance, stratégie, gestion du risque, et mesures et objectifs. Suivant ces recommandations, nous évaluons l'incidence potentielle sur notre portefeuille de prêts des risques physiques et liés à la transition découlant du changement climatique. Nous continuons d'évaluer la possibilité de faire d'autres divulgations financières relatives aux changements climatiques en conformité avec les recommandations du groupe de travail et de coopérer avec des pairs de divers secteurs en vue d'assurer que les méthodes mises au point à l'appui de telles divulgations sont raisonnables et appropriées, et permettent une application uniforme. Pour d'autres précisions, consultez notre [déclaration sur les divulgations liées au changement climatique](#).



1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

3.1 Finance responsable

3.2 Investissement responsable

3.3 Changement climatique

3.4 Approvisionnement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.3 Changement climatique (suite)



Gestion des répercussions environnementales

Nous cherchons continuellement des moyens de diminuer les effets que produisent nos installations et nos activités sur l'environnement, en mettant l'accent sur la prévention de la pollution et sur l'utilisation efficace des ressources naturelles.

- > Les considérations environnementales, y compris celles sur le changement climatique, sont intégrées dans nos activités essentielles dans le cadre de la Politique environnementale de la Banque CIBC.
- > Notre équipe de gestion du risque environnemental collabore étroitement avec d'autres groupes à l'échelle de l'organisation pour faciliter la mise en œuvre de la politique et de pratiques exemplaires.
- > Notre système de gestion environnementale respecte un cadre ISO 14001 afin de répondre aux exigences de la politique environnementale.
- > En vue d'assurer l'amélioration et l'efficacité continues de notre système de gestion environnementale, nous surveillons et analysons des indicateurs clés de performance environnementale. Un Comité de gestion de l'environnement composé de cadres supérieurs formule des commentaires sur la stratégie environnementale et assure la surveillance des initiatives environnementales de la Banque CIBC.

Objectif – Réduction de 10 % des émissions de GES produites par nos activités d'ici 2023

Résultats de 2018 – 2018 est l'année de référence

Consommation d'énergie et émissions de GES

Nous investissons activement dans des initiatives de réduction de la consommation d'énergie. Nous nous engageons à rendre compte de nos progrès à toutes nos parties intéressées. Pour connaître toutes nos mesures, consultez la [section des données sur la performance environnementale](#) du site Web de la Banque CIBC.

- > La consommation d'énergie de nos activités immobilières au Canada a diminué de 12 % depuis 2016.
- > Les émissions absolues de GES de nos activités canadiennes ont diminué de 15 % depuis 2016 (catégories d'émissions 1 et 2).
- > Nos émissions de GES par dollar de revenu ont diminué de plus de 12 % depuis 2016 (catégories d'émissions 1 et 2).

Émissions de GES^{1,2}

Catégories d'émissions 1 et 2	Unités	2016 ⁶	2017 ⁶	2018 ⁷
Catégorie d'émissions 1 ³	tonnes d'équivalent CO ₂	24 700	20 623	22 412
Catégorie d'émissions 2 ⁴	tonnes d'équivalent CO ₂	35 269	32 573	39 844
Total des catégories d'émissions 1 et 2	tonnes d'équivalent CO ₂	59 969	53 196	62 256
Intensité des émissions de GES (par mètre carré) ⁵	kg d'équivalent CO ₂ /m ²	52,87	47,15	52,07
Intensité des émissions de GES (par million de dollars de revenu) ⁵	tonnes d'équivalent CO ₂ /M\$	3,99	3,27	3,49

1

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

2

Pour d'autres précisions, consultez la [section sur l'environnement](#) du site Web de la Banque CIBC.

3

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

4

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

5

Catégories d'émissions 1 et 2.

6

Les données de 2017 et de 2016 se rapportent à toutes les installations immobilières en location et en propriété au Canada, et représentent respectivement environ 91 % et 97 % de notre empreinte mondiale. Au milieu de 2017, la Banque CIBC a fait l'acquisition de la société américaine PrivateBancorp, Inc., et c'est en 2018 que les émissions de GES de celle-ci ont été intégrées pour la première fois dans les résultats.

7

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

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

3.1 Finance responsable

3.2 Investissement responsable

3.3 Changement climatique

3.4 Approvisionnement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.3 Changement climatique (suite)



Gestion des répercussions environnementales (suite)

Déchets électroniques et recyclage

Notre objectif est de détourner des sites d'enfouissement la totalité de nos déchets électroniques. Nous y sommes parvenus encore une fois en 2018. Nous donnons une partie de nos appareils électroniques usagés à Renewed Computer Technology, un programme qui aide à répondre à la demande d'ordinateurs dans les écoles, les bibliothèques publiques et les organisations communautaires. Depuis 25 ans, la Banque CIBC est l'entreprise dont la contribution au programme est la plus importante. En 2018, nous avons donné plus de 4 202 composantes d'ordinateurs, détournant ainsi des sites d'enfouissement environ 31 000 kilogrammes de déchets électroniques.

Objectif – 100 % des déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement

Résultats de 2018 – 100 %

Déchets électroniques et recyclage	2016	2017	2018
Pourcentage des déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement (Canada, États-Unis, Royaume Uni et Asie-Pacifique) ¹	100 %	100 %	100 %
Dons d'ordinateurs à des écoles (nombre de composantes/tonne)	4 116/30	3 640/27	4 202/31

¹ Les données sur les déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement se rapportent à plus de 99 % de la surface utile occupée totale.

Immeubles certifiés LEED



LEED Platine (le plus haut niveau du système d'évaluation des bâtiments durables LEED). La Place de la Banque CIBC sera reliée à tous les modes de transport et dotée de divers sentiers piétonniers donnant accès au réseau sous-terrain PATH, aux commerces et aux commodités du centre-ville de Toronto. Le complexe comprendra également un parc urbain surélevé d'un acre à la disposition des employés et clients de la Banque CIBC et du public.

À l'heure actuelle, 7 % de nos locaux occupés se trouvent dans des immeubles certifiés LEED.

Nos critères de conception de bâtiments durables, qui englobent l'efficacité énergétique, s'appliquent à tous les nouveaux immeubles de notre réseau de centres bancaires et de bureaux.

La construction de la Place de la Banque CIBC, notre nouveau siège social mondial à venir au centre-ville de Toronto en 2020, s'effectue dans une optique de développement durable, avec pour objectif la certification

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

3.1 Finance responsable

3.2 Investissement responsable

3.3 Changement climatique

3.4 Approvisionnement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.4 Approvisionnement responsable

La Banque CIBC achète une foule de biens et de service, fait affaire avec plus de 5 700 fournisseurs dans le monde et a engagé des dépenses d'approvisionnement totalisant 3,6 milliards de dollars en 2018. Nous visons l'établissement de relations de collaboration avec les fournisseurs et de pratiques d'approvisionnement responsables et durables.

Faire affaire avec la Banque CIBC

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

- Comportement éthique et respect des lois applicables
- Adoption de pratiques d'emploi responsable, comme le salaire minimum, la rémunération des heures supplémentaires, des conditions de travail sécuritaire et le respect des droits de la personne
- Observation de pratiques commerciales responsables, notamment en ce qui concerne les normes du travail et de l'emploi, l'immigration, la santé et la sécurité, le respect des codes du bâtiment et la protection des renseignements personnels
- Souci des collectivités et de l'environnement

Nous sélectionnons nos fournisseurs et collaborons étroitement avec eux afin de nous assurer qu'ils satisfont à nos normes, politiques et attentes, y compris à des critères ESG précis, énoncés sur notre site Web, dans la [section consacrée aux fournisseurs](#).

- > L'évaluation et la sélection de nos fournisseurs reposent sur un processus d'approvisionnement juste, transparent et inclusif.
- > Les fournisseurs sont évalués avant et pendant leur relation d'affaires avec la Banque CIBC selon des critères complets, y compris leurs initiatives sociales et environnementales, et doivent respecter notre [Code de conduite général des fournisseurs](#) et s'engager à être fidèles à nos valeurs fondamentales et à respecter les normes de conduite éthique et professionnelle les plus élevées qui soient.
- > Des procédures sont en place pour évaluer les risques liés à nos fournisseurs et gérer 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.
- > En conformité avec la *Modern Slavery Act* du Royaume-Uni, l'[énoncé de la Banque CIBC](#) sur cette loi décrit les mesures prises pour prévenir les pratiques d'esclavage et de traite de personnes au sein de son entreprise et de ses chaînes d'approvisionnement.

Chaîne d'approvisionnement	2016	2017	2018
Valeur totale des biens et services achetés à l'échelle mondiale (en milliards)	3,6 \$	3,8 \$	3,6 \$
Utilisation de papier certifié par le FSC (en pourcentage de l'utilisation totale du papier) ¹	98 %	98 %	98 %

¹ Ne comprend pas les données sur les activités aux États-Unis, qui seront intégrées dès qu'elles seront disponibles.

Accueillir des fournisseurs diversifiés
Par notre [programme de diversité des fournisseurs](#), nous nous engageons à accomplir des progrès sur la base de la diversité actuelle au sein de notre chaîne d'approvisionnement. Nous voulons faire affaire avec des entreprises qui reflètent la clientèle et les collectivités que nous servons et qui créent de la valeur pour toutes les parties intéressées de la Banque CIBC.

À cette fin, nous tenons à maximiser les possibilités et à les offrir à des fournisseurs diversifiés, notamment des entreprises détenues et gérées par des femmes, des autochtones, des anciens combattants, des personnes handicapées et des membres de minorités visibles, et des entreprises dont le personnel est le reflet d'un effectif diversifié. Nous encourageons la diversité des fournisseurs entre autres en entretenant des relations avec des organisations qui œuvrent dans ce domaine (voir ci-dessous).

En 2018, notre Groupe Approvisionnement a aidé notre équipe Ressources humaines dans sa stratégie sur la diversité et l'inclusion visant à trouver des agences de recrutement autochtones et à retenir leurs services. De plus, le Groupe Approvisionnement a recherché des occasions de diversification des fournisseurs à engager pour la construction de la Place de la Banque CIBC à Toronto.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

3.1 Finance responsable

3.2 Investissement responsable

3.3 Changement climatique

3.4 Approvisionnement responsable

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

3.4 Approvisionnement responsable (suite)

Adhésions	
Pour qu'il lui soit plus facile d'entrer en contact avec des fournisseurs de diverses communautés et de faire affaire avec eux, la Banque CIBC est membre des organisations suivantes et participe à leurs activités sur la diversité des fournisseurs.	
Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council	Délivre un agrément aux entreprises détenues à 51 % ou plus par des autochtones et des minorités visibles
Women Business Enterprise Canada	Délivre un agrément aux entreprises détenues à 51 % ou plus par des femmes
Canadian Gay & Lesbian Chamber of Commerce	Délivre un agrément aux entreprises détenues à 51 % ou plus par des membres de la communauté GLBT
Conseil canadien pour le commerce autochtone	Délivre un agrément aux entreprises détenues à 51 % ou plus par des autochtones

Approvisionnement respectueux de l'environnement

Notre Norme d'approvisionnement respectueux de l'environnement décrit les exigences à respecter lors de l'achat de biens et de services pouvant être associés à d'importants effets environnementaux négatifs. Dans le contexte de notre processus global de gestion des fournisseurs, nous surveillons la performance environnementale des fournisseurs, y compris par l'exigence permanente pour les fournisseurs de remplir un questionnaire au moins tous les deux ans.

Grâce à ce questionnaire, nous obtenons et analysons des renseignements concernant :

- > Les systèmes de gestion environnementale
- > Les initiatives et la performance environnementales
- > Les infractions environnementales
- > La bonne gestion des produits
- > Les pratiques forestières
- > Les certifications de tiers

Nous nous approvisionnons en papier auprès de sources écologiques et socialement responsables, et 98 % du papier utilisé en 2018 à la Banque CIBC était certifié par le Forest Stewardship Council (FSC). Il s'agit notamment du papier pour imprimante, des relevés destinés aux clients, des formules, des chèques, des enveloppes et du papier d'impression commerciale.

Objectif – 100 % du papier utilisé est certifié par le FSC

Résultats de 2018 – 98 %

Objectif – Réduire la consommation de papier à l'interne de 5 % par employé sur cinq ans

Résultats de 2018 – 2018 est l'année de référence

Nous nous sommes fixé un objectif quinquennal de réduction de notre consommation de papier à l'interne de 5 % par employé (en kilogrammes de papier par ETP, par rapport à l'année de référence 2018).

Quand nous achetons des technologies, nous intégrons des considérations environnementales au processus au moyen d'une évaluation du rendement technique. Nous examinons de nombreux facteurs, dont l'espace nécessaire à l'entreposage du matériel, la vie utile, la recyclabilité et l'efficacité énergétique.



4.0 Culture

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

4.1 Mobilisation des employés

Résultats du Sondage auprès
des employés

Fidélisation des employés

Perfectionnement des employés

Récompenses et reconnaissance

Gestion du rendement

Santé et bien-être

4.2 Diversité et inclusion

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



Dans cette section

Sujets d'importance :

4.1 Mobilisation des employés

4.2 Diversité et inclusion

À la Banque CIBC, nous formons une équipe mondiale de 44 000 membres qui travaillent ensemble à bâtir une banque axée sur les relations pour un monde moderne. Nos valeurs fondamentales bien ancrées de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation renforcent la communauté CIBC, favorisant les relations, le perfectionnement, l'épanouissement et la réussite pour tous les membres de notre équipe. En mobilisant et en exploitant la riche diversité associée à l'identité, aux talents et aux points de vue des membres de notre équipe, nous encourageons une culture d'innovation et aidons à répondre aux besoins particuliers de nos 10 millions de clients.

Dans cette section, nous examinons deux sujets d'importance qui s'inscrivent dans notre solide culture focalisée sur le client : la mobilisation des employés, et la diversité et l'inclusion.

Correspondance avec les objectifs de développement durable des Nations Unies



Faits saillants de 2018



88 %

Indice de mobilisation des employés – sept points de pourcentage supérieur à la norme mondiale du secteur des services financiers



63 M\$

Investissement dans le perfectionnement de nos employés, axé sur la priorité accordée à nos clients



31 %

Représentation des femmes de 31 % au conseil d'administration et dans les postes de direction – objectif de 30 % à 35 % atteint



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



L'un des 100 meilleurs employeurs au Canada selon Mediacorp, pour la septième année consécutive



1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires
responsables

4.0 Culture

4.1 Mobilisation des employés

Résultats du Sondage auprès
des employés
Fidélisation des employés
Perfectionnement des employés
Récompenses et reconnaissance
Gestion du rendement
Santé et bien-être

4.2 Diversité et inclusion

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

4.1 Mobilisation des employés

Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC

Pour être le chef de file des relations avec la clientèle, nous devons être un chef de file des relations avec les employés. D'où notre volonté d'attirer et de fidéliser des équipiers pleinement mobilisés, passionnés par leur travail, leurs clients et l'avenir de la Banque CIBC.



Méthode de gestion

À la Banque CIBC, nous engageons à offrir une expérience exceptionnelle aux membres de notre équipe et à former la prochaine génération de leaders de la Banque CIBC. Pour ce faire, nous accordons la priorité au perfectionnement de nos employés et leur offrons les outils, le milieu axé sur la collaboration et le soutien dont ils ont besoin pour donner le meilleur d'eux-mêmes. Pour créer une expérience globale durable sur le lieu de travail, nous continuons de favoriser l'esprit de communauté et le bien-être en offrant :

- > plus de souplesse et de choix quant au lieu et aux méthodes de travail;
- > une culture favorisée par des leaders qui sont plus visibles et accessibles;
- > une expérience technologique connectée et homogène pour pouvoir travailler plus vite et privilégier le numérique.

Notre chef, Ressources humaines supervise une équipe qui joue un rôle clé dans l'établissement de partenariats avec les leaders à l'échelle de la banque en vue de constituer un effectif mobilisé, diversifié et inclusif. Les réussites individuelles et organisationnelles par rapport aux mesures clés, comme la mobilisation des employés et le taux de rotation total des meilleurs employés, sont intégrées dans nos objectifs de rendement de la direction et examinées annuellement avec le conseil d'administration.

Notre nouveau siège social mondial
reflète la transformation de notre
milieu de travail

Dans le contexte de la transformation de notre milieu de travail à l'échelle mondiale, la Place de la Banque CIBC accueillera bientôt quelque 14 000 membres de notre équipe. À compter de 2020, notre nouveau siège social mondial, à Toronto, redéfinira notre façon de travailler ensemble pour façonner un milieu de travail moderne et flexible qui place nos clients au centre de toute notre activité tout en encourageant la collaboration, le travail d'équipe et l'esprit de communauté.

Le bien-être occupera une place prépondérante dans cet espace. L'immeuble a été construit dans le respect des normes de certification LEED Platine et WELL, alors les employés profiteront de caractéristiques comme des systèmes de filtration d'air et de ventilation hautement optimisés et des fenêtres allant du sol au plafond qui laissent passer beaucoup de lumière naturelle.





1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires
responsables

4.0 Culture

4.1 Mobilisation des employés

Résultats du Sondage auprès
des employés
Fidélisation des employés
Perfectionnement des employés
Récompenses et reconnaissance
Gestion du rendement
Santé et bien-être

4.2 Diversité et inclusion

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

4.1 Mobilisation des employés (suite)

Résultats de 2018

Résultats du Sondage auprès des employés

Pour bâtir une banque solide, innovante et axée sur les relations, nous devons sonder sans relâche le cœur et l'âme de nos employés. Pour ce faire, nous devons écouter les employés de tous les niveaux, dans tous les secteurs et toutes les régions, et nouer le dialogue avec eux. Nous disposons de nombreux canaux de communication et de rétroaction qui nous aident à concevoir continuellement de meilleures expériences pour nos clients et nos équipes.

Notre sondage annuel confidentiel auprès des employés représente l'une de nos sources de commentaires les plus précieuses. Nous y sollicitons l'avis de nos employés sur divers aspects de leur expérience de travail, notamment sur notre culture, nos méthodes de travail, les occasions de perfectionnement et la haute direction. Les résultats du sondage indiquent où nous en sommes à tous les échelons de l'organisation et nous procurent des données pertinentes qui orientent nos plans d'action afin de rehausser l'expérience employé à petite échelle, pour l'équipe locale, comme à grande échelle, pour la Banque CIBC dans son ensemble. En 2018, 86 % de notre effectif mondial a répondu au sondage, y compris, pour la première fois, notre équipe élargie des États-Unis.

- > Notre indice de mobilisation des employés de 88 % demeure le meilleur dans la catégorie des sociétés très performantes. C'est sept points de pourcentage de plus que la norme mondiale de Willis Towers Watson pour le secteur des services financiers. La Banque CIBC a obtenu dans toutes les catégories des résultats supérieurs aux autres établissements de services financiers évalués dans cette analyse comparative mondiale. Plusieurs de ces catégories sont au cœur de notre stratégie, dont la priorité au client, la culture, la collaboration et l'inclusion.
- > Les membres de l'équipe ont entre autres suggéré d'intensifier les efforts consacrés à l'amélioration continue et de veiller à ce que les processus internes facilitent la prestation des meilleurs services et conseils qui soient pour nos clients.

Un chef de file de la
mobilisation des employés

La Banque CIBC a été reconnue par Achivers comme l'un des 50 milieux de travail les plus engagés au Canada, une mention qui salue l'excellence et l'innovation dans le domaine de la mobilisation des employés.



88 %

Meilleur indice de mobilisation

90 %

des membres de notre équipe
recommanderaient la Banque CIBC
comme endroit où faire affaire

85 %

d'entre eux recommanderaient la
Banque CIBC à un ami à la
recherche d'un emploi

Tout en transformant notre banque, nous devons aussi nous assurer de maintenir les liens avec les membres de notre équipe en tout temps, afin qu'ils se sentent appréciés et respectés. Depuis 2018, nous mettons à l'essai un sondage Prendre le pouls confidentiel à l'intention des nouveaux employés afin de recueillir dès la première année » et suscite des commentaires qui nous aideront à offrir une expérience d'accueil supérieure.

Mobilisation des employés	2016	2017	2018
Indice de mobilisation des employés	S.O. ¹	89 %	88 %
Taux de réponse mondial au sondage sur la mobilisation ²	94 %	87 %	86 %³

1 L'indice de mobilisation des employés de 2016 n'est pas comparable à ceux de 2017 et de 2018, car nous avons modifié notre méthode de sondage et changé le mode de calcul.

2 Le taux de réponse est basé sur les employés permanents à temps plein et à temps partiel seulement. Par contre, un certain nombre de travailleurs occasionnels ont participé au sondage de 2016.

3 Incluant notre équipe élargie des États-Unis.

Objectif – Surpasser la norme mondiale du secteur des services
financiers pour ce qui est de la mobilisation des employés

Résultat de 2018 – 88 %, soit 7 points de pourcentage de plus
que la norme mondiale du secteur des services financiers

Fidélisation des employés

La fidélisation de nos employés est une priorité constante et représente un autre indicateur de mobilisation des employés. Nous surveillons la rotation du personnel à l'échelle de l'organisation et mettons en œuvre diverses stratégies, comme du coaching, de la planification de carrière et la mise en valeur de la mobilité interne et de nouvelles expériences, afin de gérer la rotation du personnel dans les segments clés. Bien que notre taux de rotation total mondial ait légèrement augmenté sur 12 mois, nous avons obtenu des résultats positifs à plusieurs égards :

- > Les deux tiers de tous les postes vacants non accessibles aux débutants ont été attribués à des candidats internes.
- > Environ 30 % des embauches externes sont attribuables à des recommandations de membres de l'équipe.

Taux de rotation total ¹	2016	2017	2018
Taux de rotation total au Canada	16,4 %	16,6 %	17,8 %
Taux de rotation total mondial	16,3 %	16,1 %	17,2 %

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

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

4.1 Mobilisation des employés

Résultats du Sondage auprès des employés

Fidélisation des employés

Perfectionnement des employés

Récompenses et reconnaissance

Gestion du rendement

Santé et bien-être

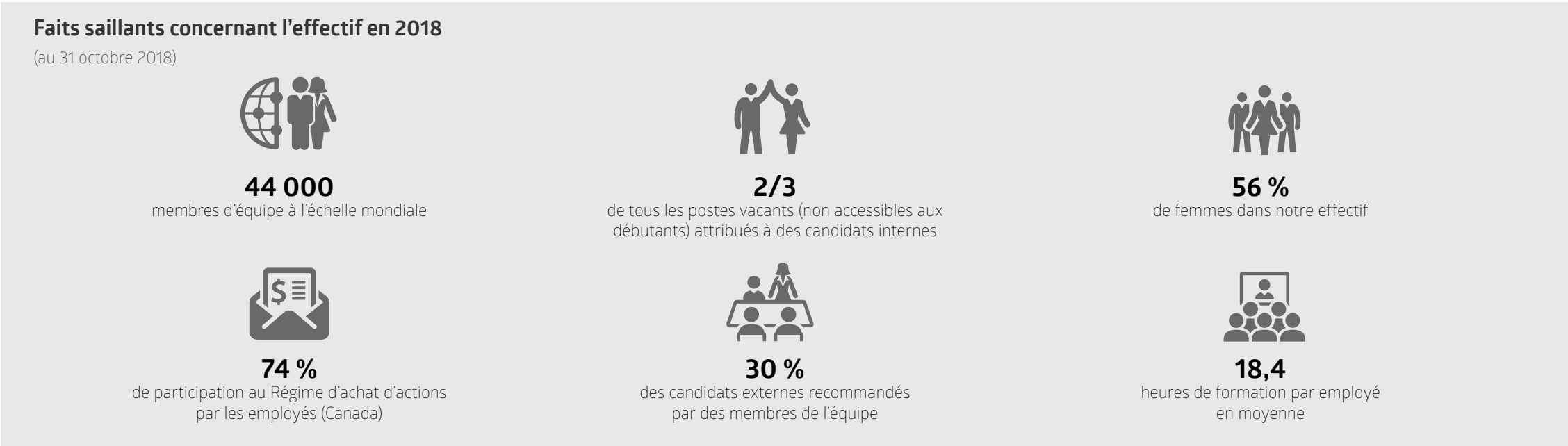
4.2 Diversité et inclusion

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

4.1 Mobilisation des employés (suite)



Perfectionnement des employés

Le maintien de notre avantage concurrentiel passe nécessairement par le développement des compétences de nos employés et de nos équipes. En 2018, nous avons investi à l'échelle de l'entreprise plus de 63 millions de dollars dans l'apprentissage et le perfectionnement au moyen de formations internes données en classe, en personne, virtuellement et en ligne, ainsi que pour le remboursement des frais de scolarité liés à des cours de formation et à des programmes d'agrément externes. C'est l'équivalent d'une moyenne de 18,4 heures de formation par employé, en hausse par rapport aux 16,6 heures de l'année précédente. Nous voulons non seulement que les membres de l'équipe soient bien outillés pour offrir une expérience hors pair à nos clients, mais aussi qu'ils réalisent leur plein potentiel afin de s'épanouir et d'exceller.

Pour optimiser notre modèle de formation mondial, nous avons commencé l'an dernier à repenser la formation afin de créer une expérience d'apprentissage plus personnalisée, qui assurera à chacun des membres de notre équipe un perfectionnement opportun et efficace, axé sur notre service à la clientèle et nos capacités numériques. Nous appliquons de telles méthodes d'apprentissage mixtes et modernes dans nos programmes d'initiation portant sur des fonctions occupées par plus d'un employé, dans nos offres de formation continue à des fins de perfectionnement professionnel et dans nos programmes d'acquisition de compétences et de connaissances ciblées associés à certains postes et à certaines équipes.

En 2018, nous avons mis sur pied l'Institut du leadership CIBC, une gamme intégrée d'expériences de leadership ciblées pour le perfectionnement des cadres supérieurs et des gestionnaires de personnel à tous les échelons de notre banque. Réparties en trois écoles, ces expériences s'appuient sur des activités en personne à haute incidence et des apprentissages numériques ultramodernes pour développer les compétences et le sens des affaires des leaders afin d'accélérer la stratégie de la Banque CIBC.

Perfectionnement des employés	2016	2017	2018
Investissement mondial dans l'apprentissage et le perfectionnement (en millions)	61 \$	61 \$	63 \$
Formation moyenne par employé	1 413 \$	1 374 \$	1 425 \$
Formation moyenne par employé (heures)	17,6	16,6	18,4

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

4.1 Mobilisation des employés

Résultats du Sondage auprès des employés

Fidélisation des employés

Perfectionnement des employés

Récompenses et reconnaissance

Gestion du rendement

Santé et bien-être

4.2 Diversité et inclusion

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

4.1 Mobilisation des employés (suite)

Apprentissage continu

Carrefour d'apprentissage en formation continue CIBC



Bibliothèque des cours de FC



Soutien



Crédits de formation continue

De nombreux membres de l'équipe nous ont affirmé avoir besoin de soutien dans la gestion des divers crédits de formation continue nécessaires pour conserver leurs permis ou titres en planification financière. C'est l'idée à l'origine du Carrefour d'apprentissage en formation continue, lancé en 2018 en partenariat avec l'Institut canadien des valeurs mobilières. Cette nouvelle plateforme simplifie le processus et offre aux membres de l'équipe plus d'options, plus de souplesse et plus de contrôle en ce qui a trait à leur perfectionnement professionnel.

Récompenses et reconnaissance

Les membres de l'équipe partagent nos réussites collectives et sont récompensés pour leur contribution grâce à une offre de rétribution totale concurrentielle. Cette offre englobe un salaire, un programme d'avantages flexibles, des régimes de pension et d'épargne-retraite, le Régime d'achat d'actions par les employés, l'offre bancaire aux employés et des paiements de rémunération variable au rendement qui tiennent compte du rendement individuel et de l'entreprise.

Nous perfectionnons et améliorons constamment nos régimes de rémunération pour nous assurer, d'une part, que nos programmes de salaire de base et de rémunération variable au rendement demeurent concurrentiels par rapport aux pratiques du marché, et, d'autre part, que nos employés sont rémunérés et récompensés équitablement à mesure qu'ils développent leurs compétences à l'appui de notre vision d'être le chef de file des relations avec la clientèle.



En 2018, nous avons versé près de 5,7 milliards de dollars en rémunération et avantages sociaux à l'échelle mondiale.

Avantages financiers	2016	2017	2018
Salaires et avantages sociaux (en milliards)	5,0 \$	5,2 \$	5,7 \$
Employés admissibles ayant acheté des actions ordinaires de la Banque CIBC en participant au Régime d'achat d'actions par les employés au Canada	63 %	70 %	74 %
Contributions de contrepartie de la Banque CIBC destinées à l'achat d'actions pour nos employés (en millions)	37 \$	40 \$	43 \$

Nous saluons régulièrement les réalisations des membres de l'équipe sur l'intranet et l'Échange de nouvelles de l'entreprise. Notre Programme Excellence comprend des reconnaissances entre pairs, des Prix trimestriels Excellence individuels et d'équipe, des Prix annuels Excellence, et nos prix Distinction. Notre Programme Anniversaires de service souligne les étapes importantes de la carrière des membres de l'équipe à la Banque CIBC.

Gestion du rendement

Chaque année, les gestionnaires et leur équipe fixent ensemble des objectifs de rendement et de perfectionnement qui cadrent avec les priorités stratégiques de notre banque et appuient les fonctions et les objectifs de carrière des employés. Le coaching et les rétroactions périodiques en cours d'année, qui visent à examiner les mesures prises et les comportements, et aident à surmonter les difficultés et à progresser par rapport aux objectifs. Ce dialogue continu sur le rendement est essentiel à la réussite de la personne, de l'équipe et de notre banque.

Les évaluations annuelles du rendement donnent aux gestionnaires et aux employés l'occasion d'évaluer les contributions individuelles à l'atteinte des objectifs de rendement. Les autoévaluations des employés constituent le point de départ de la discussion avec le gestionnaire, et des commentaires de pairs sont recommandés pour compléter l'évaluation. Les évaluations tiennent aussi compte de la démonstration des valeurs de la Banque CIBC et du respect des politiques et des exigences en matière de gestion du risque, de protection des renseignements personnels, de gouvernance et de contrôle. L'ensemble de ces renseignements permet d'établir une cote de rendement annuelle qui, ainsi que le rendement de l'entreprise, sera prise en compte dans la détermination des paiements de rémunération variable au rendement.

35

- 1.0 Aperçu
- 2.0 Priorité au client
- 3.0 Services bancaires responsables
- 4.0 Culture
 - 4.1 Mobilisation des employés
 - Résultats du Sondage auprès des employés
 - Fidélisation des employés
 - Perfectionnement des employés
 - Récompenses et reconnaissance
 - Gestion du rendement
 - Santé et bien-être
 - 4.2 Diversité et inclusion
- 5.0 Croissance des collectivités
- 6.0 Gouvernance
- 7.0 Annexe

4.1 Mobilisation des employés (suite)

Soutien aux nouveaux talents

Nous travaillons à soutenir la réussite des jeunes à la Banque CIBC et dans l'économie numérique en évolution rapide. En plus d'établir ainsi un solide pipeline de talents internes, nous nous assurons que la nouvelle génération possédera les compétences nécessaires pour un avenir durable.



Qu'il s'agisse de pratiques de travail adaptées à la génération Y ou d'occasions de perfectionnement pour les étudiants, nos efforts ont mérité à la Banque CIBC, pour une huitième année consécutive, une place au palmarès des meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens.



Initiatives

- Possibilités d'alternance travail-études et stages rémunérés pour les étudiants
- Programmes de rotation et de perfectionnement du leadership pour les diplômés du premier cycle ou à la maîtrise (en administration des affaires ou autre)
- Expérience d'accueil positive et sondage Prendre le pouls pour les nouveaux employés
- Programmes de mentorat et de réseautage
- Réseau GenAvenir pour les jeunes professionnels
- Laboratoires d'idées et forums de réflexion pour encourager la créativité et la collaboration

Santé et bien-être

Nous soutenons le bien-être général de notre personnel, car les personnes qui se sentent en sécurité et en bonne santé sur tous les plans – corps, esprit, vie et finances – sont plus motivées et mieux à même de répondre aux besoins de nos clients. En 2018, nous avons continué d'offrir un éventail complet de programmes pour appuyer et favoriser le bien-être des membres de notre équipe et de leur famille. Ces programmes diffèrent selon la région, en fonction des besoins locaux. En voici quelques exemples :

- > **Flexibilité@CIBC** – modes de travail non conventionnels, y compris les ententes d'horaire flexible, le télétravail et la semaine de travail comprimée, qui aident les membres de l'équipe à trouver le juste équilibre entre leurs engagements personnels et professionnels.

- > **Services de garderie de dépannage** – accès à des services de garderie à divers endroits en Amérique du Nord.
- > **Programme d'ergonomie** – met à la disposition des employés des outils et de l'information pour évaluer l'aménagement de leur poste de travail et régler les problèmes, afin d'aider à éliminer l'inconfort et à éviter les blessures.
- > **Programme d'adaptation des lieux de travail** – offre une variété de solutions et d'aides, dont les services d'un interprète gestuel, des technologies d'assistance et l'accès à des espaces pour l'observation de pratiques religieuses.
- > **Ressources sur le bien-être** – ressources favorisant un mode de vie sain, notamment un excellent Programme d'aide aux employés et à leur famille, le programme Wellness Checkpoint (outil confidentiel d'évaluation des risques pour la santé en ligne) et la série de vidéos en ligne LifeSpeak (vidéos informatives sur des sujets tels la santé physique et mentale, les relations et le perfectionnement personnel).

Pour assurer le bien-être des employés, il est essentiel d'offrir un environnement de travail sécuritaire partout où la Banque CIBC exerce ses activités. Il s'agit d'une responsabilité commune, qui exige un effort collaboratif auquel chacun doit contribuer.

- > Tous les membres de l'équipe au Canada sont représentés par des Comités de la santé et de la sécurité en milieu de travail ou des délégués à la santé et à la sécurité en milieu de travail qui, chaque mois, procèdent à des inspections de nos lieux de travail pour en assurer la sécurité.
- > Nous offrons à tous les membres de l'équipe une formation obligatoire sur la santé et la sécurité, qui comprend de l'information sur les mesures d'urgence, une formation sur la détection et la prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail, et une formation de sensibilisation au harcèlement et au harcèlement sexuel en milieu de travail.
- > De plus, les membres de l'équipe en interaction directe avec les clients reçoivent une formation spécialisée, ainsi que des procédures et des pratiques, sur la prévention du vol.

Accidents en milieu de travail (nombre de blessures) ¹	2015	2016	2017
Type de blessures en milieu de travail			
Blessures mineures ²	419	339	441
Blessures invalidantes ³	195	125	110

¹ Dernières données disponibles. Employés régis par le gouvernement fédéral au Canada, incluant INTRIA, pour les années civiles 2015, 2016 et 2017. Il n'y a eu aucun décès en milieu de travail pour les années indiquées. Les données de 2018 seront soumises au gouvernement fédéral au printemps 2019.

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

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



- 1.0 Aperçu
- 2.0 Priorité au client
- 3.0 Services bancaires responsables
- 4.0 Culture
 - 4.1 Mobilisation des employés
 - Résultats du Sondage auprès des employés
 - Fidélisation des employés
 - Perfectionnement des employés
 - Récompenses et reconnaissance
 - Gestion du rendement
 - Santé et bien-être
 - 4.2 Diversité et inclusion
- 5.0 Croissance des collectivités
- 6.0 Gouvernance
- 7.0 Annexe

4.2 Diversité et inclusion

Pourquoi c'est important pour la banque CIBC

L'inclusion doit faire partie intégrante de notre façon de mener nos activités si nous voulons réussir à l'échelle mondiale et préserver notre avantage concurrentiel. Nous savons que les équipes diversifiées travaillant dans un milieu inclusif sont plus innovantes, prennent de meilleures décisions, réduisent le risque et offrent une expérience supérieure à nos clients.

Méthode de gestion

Notre engagement de longue date à l'égard de la diversité et de l'inclusion est bien enraciné partout dans l'organisation. Nous avons mis en place de nombreuses initiatives pour promouvoir un sentiment d'appartenance et pour attirer, mobiliser et perfectionner un bassin diversifié de candidats talentueux. Au fil de notre progression, nous continuons d'introduire des programmes novateurs afin de constituer un effectif dynamique misant sur le caractère unique de notre équipe et de créer un milieu de travail où tous les membres de l'équipe peuvent réaliser leur plein potentiel.

Le Conseil des leaders de la diversité et de l'inclusion de la Banque CIBC, présidé par un membre du comité de direction, supervise la mise en œuvre de la stratégie sur la diversité et l'inclusion de la banque. Ce conseil est épaulé par une équipe Diversité et inclusion attitrée, les cadres supérieurs des Comités d'action sur la diversité et l'inclusion de toute la banque et les 10 réseaux d'affinité qui réunissent plus de 11 000 membres de l'équipe à travers le monde.

Notre stratégie sur la diversité et l'inclusion met l'accent sur l'importance d'un leadership inclusif. Des grilles de pointage suivent les progrès accomplis chaque trimestre vers l'atteinte des objectifs de notre Plan sur la diversité. Des objectifs de diversité élargis et de représentation hommes-femmes sont intégrés aux objectifs de rendement annuels de chaque membre de notre équipe de direction.

Pour en savoir plus :

> Gouvernance d'entreprise – voir la section 6.1 du présent rapport



« La diversité des genres ne concerne pas que les femmes, elle concerne l'humanité tout entière. La création d'occasions et le renforcement de l'autonomie non seulement pour les femmes, mais aussi pour les personnes handicapées et les groupes sous-représentés en milieu de travail, revêt une grande importance pour moi, à titre personnel, comme pour la santé et l'avenir de notre économie. Je suis fier de diriger une organisation comme la Banque CIBC, qui a apporté nombre d'innovations sans précédent dans le domaine de la diversité et de l'inclusion. »

Victor Dodig, président et chef de la direction de la Banque CIBC

Résultats de 2018

- > Nous avons engagé plus de 500 personnes handicapées, dépassant notre objectif et haussant à 6,4 % leur taux de représentation dans l'entreprise.
- > L'effectif de nos 10 réseaux d'affinité, qui appuient les membres de notre équipe entre autres au moyen d'activité de réseautage et de mentorat par des pairs, a dépassé le cap des 11 000 membres, comparativement à 10 000 l'année précédente. Notre Réseau d'affinité des femmes, qui compte 3 000 membres au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni, demeure le plus important.
- > Plus de 1 400 cadres supérieurs et gestionnaires ont suivi la formation sur les biais inconscients et dommageables afin de renforcer leurs capacités de leadership inclusif.

Prix et reconnaissances reçus en 2018



Pour la huitième année consécutive



Pour les meilleurs politiques et pratiques d'inclusion des genres de sa catégorie



Quatre dirigeantes de la Banque CIBC honorées

Réseaux d'affinité de la Banque CIBC

- | | |
|---|---|
| > Réseau des employés asiatiques | > Réseau international des professionnels |
| > Réseau des employés noirs | > Réseau fierté |
| > Réseau GenAvenir pour les jeunes professionnels | > Réseau des employés sud-asiatiques |
| > Réseau HOLA | > Réseau des femmes |
| > Cercle des employés autochtones | > Réseau de l'intégration au travail |

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

4.1 Mobilisation des employés

Résultats du Sondage auprès des employés

Fidélisation des employés

Perfectionnement des employés

Récompenses et reconnaissance

Gestion du rendement

Santé et bien-être

4.2 Diversité et inclusion

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

4.2 Diversité et inclusion (suite)

Objectif – De 30 % à 35 % de femmes au conseil d'administration et dans les postes de direction

Résultats de 2018 – Représentation des femmes de 31 % au conseil d'administration et dans les postes de direction

Diversité de l'effectif ¹	2016	2017	2018
Échelle mondiale			
Femmes	58 %	57 %	56 %
Occupant des postes de direction ²	30 %	30 %	31 %
Canada			
Membres d'une minorité visible	32 %	33 %	34 %
Occupant des postes de direction ²	13 %	13 %	18 %
Personnes handicapées	5 %	6 %	6 %
Autochtones	1 %	1 %	1 %
GLBT+	3 %	3 %	3 %

1 Pourcentage de l'effectif permanent, à l'exclusion des employés temporaires, des employés en congé autorisé non rémunéré et des employés retraités, au 31 octobre. Les données sont divulguées volontairement par les employés, sauf le nombre de femmes, ce renseignement étant obtenu à l'embauche.

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



Des leaders inclusifs ouvrent des perspectives de carrière en technologie

Conscients de l'importance de la diversité et de l'inclusion, les membres de l'équipe CIBC donnent de leur temps et de leur expertise pour changer les choses.

En partenariat avec Hackergal, une organisation sans but lucratif qui fait connaître la programmation à des adolescentes de la 6^e à la 9^e année afin de combattre le déséquilibre entre les sexes en science, technologie, ingénierie et mathématique, la Banque CIBC a coparrainé le plus gros marathon de programmation réservé aux filles du Canada.

De nombreux membres de notre équipe ont travaillé bénévolement dans la centaine d'écoles qui ont participé en 2018 à cette initiative ayant touché plus de 3 000 jeunes filles. Dans la foulée de cette réussite, la Banque CIBC a aussi organisé un programme d'été de deux jours au cours duquel des bénévoles de l'équipe CIBC ont invité des adolescentes de 11 à 14 ans à participer à diverses activités, comme des mini défis de codage, et à visiter nos laboratoires numériques du Centre de la découverte MaRS.

Au cours de la dernière année, la Banque CIBC est devenue commanditaire fondateur de #movethedial, une organisation qui promeut l'avancement des femmes dans le secteur de la technologie en bâtissant un écosystème technologique inclusif. Nous misons sur ce partenariat pour accélérer le changement à l'interne, dans nos propres services technologiques, afin qu'ils représentent bien les collectivités que nous servons.

À l'extérieur, les membres de l'équipe CIBC travaillent grâce à ce partenariat à renseigner les propriétaires d'entreprise en démarrage dès le début de leur parcours au sujet de l'importance d'instaurer une culture inclusive pour favoriser une économie canadienne solide.



5.0 Croissance des collectivités

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

- 5.1 Investissement communautaire
- 5.2 Littératie financière
- 5.3 Valeur économique

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe



Dans cette section

Sujet d'importance :

5.1 Investissement communautaire

Autres sujets :

5.2 Littératie financière

5.3 Valeur économique

Nous nous engageons à mobiliser les collectivités où nous vivons et travaillons grâce à des investissements caritatifs, à du bénévolat, à des programmes de littératie financière et à des contributions au développement économique en général.

Suivant la modernisation du secteur des services financiers, nous faisons évoluer nos activités et innovons. Les collectivités que nous servons demeurent toutefois au cœur de nos préoccupations. Nos investissements communautaires reflètent cet engagement.

Depuis plus de 150 ans, la Banque CIBC est un partenaire communautaire fiable, qui exerce une incidence positive sur les collectivités par ses dons, ses commandites et

l'esprit de bénévolat des membres de son équipe. Au cours de la dernière année seulement, nous avons investi une somme record de 80 millions de dollars en contributions de l'entreprise et des employés.

En parallèle avec ses investissements communautaires stratégiques, la Banque CIBC génère une valeur économique globale sous forme de création d'emplois, d'embauche et d'approvisionnement locaux, de revenus pour les gouvernements, de dividendes pour les actionnaires, et ainsi de suite. Nous voulons créer des avantages et des retombées économiques à long terme dans les collectivités où nous menons nos activités, afin de participer à leur croissance et à leur prospérité.

Correspondance avec les objectifs de développement durable des Nations Unies



Faits saillants de 2018



80 M\$

d'investissements communautaires



140 000

heures de bénévolat accomplies par les employés
et les retraités



3,6 G\$

d'achats de produits et services locaux



44 000 emplois et 5,7 G\$

en salaires et avantages sociaux pour les membres
de l'équipe et leur famille



- 1.0 Aperçu
- 2.0 Priorité au client
- 3.0 Services bancaires responsables
- 4.0 Culture
- 5.0 Croissance des collectivités
 - 5.1 Investissement communautaire
 - 5.2 Littérature financière
 - 5.3 Valeur économique
- 6.0 Gouvernance
- 7.0 Annexe

5.1 Investissement communautaire

Pourquoi c'est important pour la banque CIBC

La vitalité et l'inclusivité de nos collectivités sont primordiales pour nos clients, pour nos employés et pour la durabilité de notre entreprise. Nous avons la chance d'exercer nos activités dans de nombreuses collectivités d'Amérique du Nord. Nous estimons que celles-ci devraient de même en tirer avantage, non seulement grâce à des retombées économiques, comme la création d'emplois, mais aussi grâce au rôle actif que jouent la Banque CIBC et les membres de son équipe en répondant à d'importants besoins sociétaux.

Méthode de gestion

La volonté de redonner à la collectivité est fermement ancrée dans la culture de la Banque CIBC. Nous gérons un programme d'investissement communautaire complet visant à produire des retombées sur le plan social ainsi que des avantages opérationnels. Voici en quoi consiste notre approche :

- > Offrir des dons et des commandites à l'appui de causes locales, ainsi que notre expertise en affaires et en marketing et d'autres ressources matérielles afin de renforcer les capacités des collectivités.
- > Collaborer avec des organismes à but non lucratif pour coordonner nos ressources combinées en vue d'atteindre des buts communs.
- > Mesurer, évaluer et améliorer continuellement l'incidence de nos dons aux collectivités.
- > Encourager et appuyer les membres de notre équipe et les retraités afin qu'ils deviennent des agents de changement dans leur collectivité, grâce à notre Programme de bénévolat des employés. Ce programme offre des occasions de bénévolat pendant les heures de travail, la possibilité de faire du bénévolat pour les initiatives communautaires de la banque et des « dollars de récompense CIBC » à donner à un organisme de bienfaisance ou à but non lucratif du choix de l'employé.

Priorités

Tout en répondant à un éventail de besoins sociétaux, nous appuyons les causes les plus importantes pour nos employés et nos clients. Au cours de la dernière année, nous avons épuré nos priorités stratégiques pour les dons d'entreprise, qui sont désormais les suivantes :

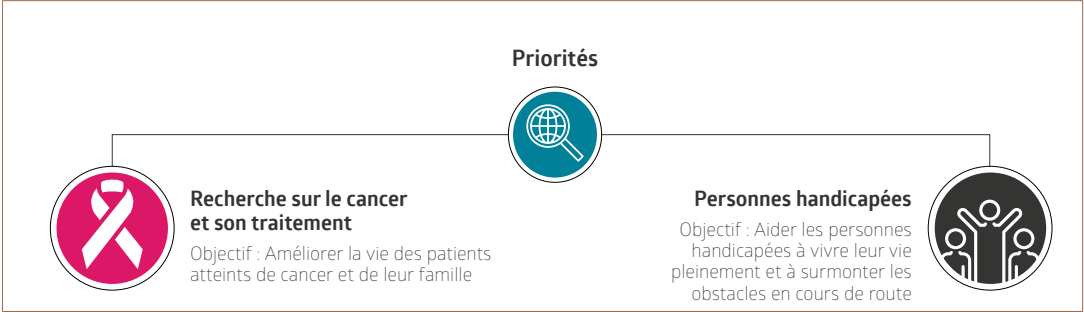
- > **Recherche sur le cancer et son traitement** : Ce n'est pas d'hier que la recherche sur le cancer et son traitement représente une priorité pour la Banque CIBC, vu l'importance de cette cause pour les membres de notre équipe et pour nos clients. En plus des fonds amassés grâce à la Course à la vie CIBC de la Société canadienne du cancer, la plupart de nos dons à des hôpitaux et à des programmes de bien-être sont destinés à la cause de la lutte contre le cancer. Nous soutenons toutes les étapes du cheminement avec cette maladie, du diagnostic aux soins de fin de vie.
- > **Personnes handicapées** : La priorité accordée aux personnes handicapées est conforme à notre objectif stratégique d'élimination des obstacles à l'emploi pour les groupes sous-représentés et de promotion de milieux de travail accessibles et inclusifs.

Ressources :

- > [Lignes directrices relatives au financement par des dons ou des commandites](#)
- > Page Web [Communauté et commandites](#)
- > [Plan de développement communautaire de CIBC Bank USA](#) (en anglais)

Responsabilités

Au Canada, la responsabilité de notre programme d'investissement communautaire revient au chef, Communications et affaires publiques, qui relève du Comité d'exploitation de la Banque CIBC. Notre chef, Investissement communautaire se charge de la gestion courante du programme. Aux États-Unis, l'équipe à qui incombe la supervision de ces responsabilités relève du chef de la direction de CIBC Bank USA.



 La Banque CIBC fait partie des Entreprises généreuses d'Imagine Canada, compte tenu de son engagement à verser au moins 1 % de ses bénéfices avant impôts à l'appui d'organismes communautaires.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

5.1 Investissement communautaire

5.2 Littératie financière

5.3 Valeur économique

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

5.1 Investissement communautaire (suite)

Résultats de 2018

- > À l'échelle mondiale, nos investissements communautaires s'élevaient à 80 millions de dollars, comparativement à 70 millions de dollars l'année précédente. Cette somme représente 60 millions de dollars de contributions d'entreprise et 20 millions de dollars provenant de dons et de collectes de fonds des employés.
- > Nos contributions ont aidé plus de 2 077 organismes de bienfaisance et à but non lucratif en Amérique du Nord à offrir des programmes essentiels et à renforcer les capacités.
- > Les employés et retraités de la Banque CIBC ont donné plus de 140 000 heures de bénévolat¹ à des collectivités nord-américaines en plus de recueillir plus de 15 millions de dollars à l'occasion de notre campagne annuelle de dons des employés.
- > Notre nouvelle initiative d'investissement communautaire, appelée « Un pour tous », réunit les causes auxquelles nous donnons et mobilise des bénévoles afin de décupler notre incidence sociale (voir ci-dessous).

¹ En 2018, l'adoption par la Banque CIBC d'une nouvelle plateforme technologique de mesure des heures de bénévolat des employés s'est soldée par une diminution des heures consignées. Lorsque la plateforme sera mieux intégrée, nous prévoyons que le nombre d'heures consignées augmentera et reflètera avec plus d'exactitude le nombre réel d'heures de bénévolat des employés.

Objectif – 350 millions de dollars de dons de l'entreprise et des employés sur cinq ans

Résultats de 2018 – Objectif quinquennal (2019–2023)

Contributions aux communautés	2016	2017	2018
Contributions de l'entreprise (en millions)	44 \$	45 \$	60 \$
Contributions des employés (en millions)	21 \$	25 \$	20 \$
Total (en millions)	65 \$	70 \$	80 \$

Les employés inspirent une nouvelle initiative d'investissement communautaire

En 2018, nous avons lancé « Un pour tous », une nouvelle initiative mondiale d'investissement communautaire. Celle-ci s'inspire de la volonté indéfectible de nos employés de répondre aux besoins de nos collectivités grâce à du bénévolat et à des collectes de fonds. Chaque année, des milliers d'employés donnent généreusement du temps et de l'argent à des causes qui leur tiennent à cœur.

Un pour tous transmet nos valeurs communautaires tout en orientant nos démarches à venir. Nos collectes de fonds menées par les employés reflètent l'esprit d'Un pour tous.



- > Campagne pour le BC Children's Hospital
- > Événement One Brave Night du CAMH
- > Movember
- > Cyclo-défi contre le cancer
- > Une Marche contre le cancer
- > Leaders de SickKids
- > Tour CIBC Charles-Bruneau
- > La Course à la vie CIBC de la Société canadienne du cancer

« Nous savons d'expérience qu'il suffit d'une seule personne pour changer les choses, et que de grandes choses se produisent lorsque les membres de notre équipe s'unissent autour d'un objectif commun. Cette initiative rassembleuse témoigne sans conteste du potentiel des membres de notre équipe lorsqu'ils s'unissent autour de causes qui les ont touchés personnellement ou qui ont touché nos clients et collectivités. »

Veni Iozzo, vice-présidente à la direction, Communications et affaires publiques, Transformation du milieu de travail, Banque CIBC



5.1 Investissement communautaire (suite)

1.0 Aperçu
2.0 Priorité au client
3.0 Services bancaires responsables
4.0 Culture
5.0 Croissance des collectivités
5.1 Investissement communautaire
5.2 Littératie financière
5.3 Valeur économique
6.0 Gouvernance
7.0 Annexe

Renforcement des collectivités en 2018



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

Notre Équipe CIBC de 15 000 membres s'est jointe à plus de 82 000 Canadiens sur 56 sites de course partout au pays et, par des promesses de dons, des dons et des collectes de fonds, a recueilli environ 3 millions de dollars sur les 16,2 millions de dollars amassés au total au cours de l'édition 2018 de la Course à la vie CIBC de la Société canadienne du cancer. L'année 2018 marquait le 22^e anniversaire de la Banque CIBC à titre de commanditaire principal de la Course. Depuis la première édition, l'Équipe CIBC a recueilli plus de 51 millions de dollars à l'appui de programmes de recherche, de formation et de sensibilisation dans le domaine du cancer du sein.



Tour CIBC Charles-Bruneau

La centaine de cyclistes formant l'Équipe CIBC a recueilli plus de 1 million de dollars au profit de services d'oncologie pédiatrique à l'occasion du Tour CIBC Charles-Bruneau 2018. Les employés et les clients de la Banque CIBC appuient cette cause depuis 2005 et ont versé plus de 7,6 millions de dollars pour aider la Fondation Charles-Bruneau à mener des projets et des recherches de pointe en oncologie pédiatrique dans l'espoir de créer un avenir sans cancers infantiles.



BC Children's Hospital

En organisant des barbecues, des ventes-débaras et d'autres activités, les employés de la Banque CIBC de Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon ont amassé 275 000 \$ pour aider le BC Children's Hospital à répondre à ses besoins croissants en oncologie pédiatrique.



Journée du miracle CIBC

De concert avec les clients de tout le Canada et des bureaux de New York, Londres et Hong Kong, nos employés ont généré 5,5 millions de dollars à l'occasion de la Journée du miracle CIBC au profit d'enfants dans le besoin partout dans le monde. Depuis les 33 dernières années, cette initiative a permis de recueillir près de 250 millions de dollars à l'échelle mondiale.



Movember

Depuis 2007, la Banque CIBC, un leader mondial de la collecte de fonds pour le mouvement Movember, a recueilli plus de 3 millions de dollars pour promouvoir la santé des hommes. Les fonds amassés au cours de cette campagne sont destinés à la recherche sur de graves problèmes de santé des hommes : cancer de la prostate et des testicules, et prévention de la maladie mentale et du suicide.

« Je le fais pour ma mère, qui a tant fait pour moi.
J'avais cinq ans quand j'ai reçu un diagnostic de maladie oculaire dégénérative. Peu de temps après, ma mère a entrepris une collecte de fonds pour soutenir la recherche sur la vision et s'est jointe à la Foundation Fighting Blindness. C'était il y a 20 ans.
Le travail de ma mère à la fondation m'a encouragé à agir et à devenir mentor pour d'autres jeunes malvoyants dans ma collectivité. Que ce soit en organisant des activités de réseautage ou en prenant la parole lors d'activités de collectes de fonds, je constate par moi-même l'avantage de bâtir un réseau de soutien.
Il s'agit de tisser des liens. De garder espoir. Et il s'agit de bâtir ensemble un avenir où chacun peut s'épanouir. »

Gavin Morrison, analyste principal,
Services de traitement du crédit, Banque CIBC





5.2 Littératie financière

En tant que banque, nous avons la capacité particulière, ainsi que la responsabilité, de promouvoir de bonnes habitudes en matière de finance personnelle et d'opérations bancaires. C'est pourquoi nous investissons dans des programmes communautaires qui encouragent la littératie financière. Voici quelques exemples choisis portant sur les jeunes, les femmes et les entrepreneurs.

Jeunes

- > Au Canada et aux États-Unis, nous nous sommes associés avec Junior Achievement (JA), un organisme à but non lucratif voué à la réussite des élèves dans l'économie mondiale. Les membres de notre équipe offrent bénévolement les ateliers de littératie financière de JA dans les classes tout au long de l'année, faisant le lien entre les concepts du programme et des situations de la vie de tous les jours.
- > Dans nos centres bancaires, nous organisons des séminaires de littératie financière afin de renseigner les jeunes adultes de 18 à 25 ans sur un éventail de questions financières, dont l'établissement d'un budget, les dépenses et la gestion de leurs finances personnelles.

« Je soutiens activement JA. Je me rends dans des classes et j'enseigne l'économie aux jeunes, ainsi que l'importance d'épargner et d'établir un budget. Je veux contribuer à améliorer la littératie financière chez les jeunes Canadiens, afin qu'ils puissent prendre des décisions judicieuses lorsqu'ils commenceront à gagner de l'argent. »

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

Entrepreneuriat

- > La Banque CIBC est le commanditaire principal du Programme Entrepreneuriat 101, le plus important cours d'entrepreneuriat offert en ligne et en direct au Canada. Ce cours de cinq semaines aide plus de 27 000 entrepreneurs, étudiants et particuliers au Canada et ailleurs dans le monde en traitant un large éventail de questions, dont la littératie financière.
- > Nous avons cofondé Futurpreneur Canada en 1996 et demeurons à ce jour l'un de ses partenaires stratégiques et de financement. Futurpreneur est le seul organisme national à but non lucratif à offrir du financement, du mentorat et des outils de soutien à de jeunes aspirants propriétaires d'entreprise âgés de 18 à 39 ans. Son programme de mentorat jumelle les jeunes entrepreneurs avec des gens d'affaires chevronnés membres d'un réseau de plus de 3 000 mentors bénévoles. Depuis sa création, l'organisme a aidé plus de 11 400 entrepreneurs, a contribué à la création de plus de 47 000 emplois et a permis de générer des recettes fiscales avoisinant les 300 millions de dollars.
- > Chaque année, CIBC Bank USA donne 500 000 \$ à des organismes communautaires qui offrent des programmes de formation en entrepreneuriat.



futurpreneur
canada™

Femmes

- > Depuis longtemps, la Banque CIBC est partenaire du secteur privé à l'échelle nationale du fonds de développement économique de la Fondation canadienne des femmes, à qui elle a accordé plus de 2 millions de dollars en soutien financier depuis 1996 et dont le comité national a bénéficié à diverses reprises de l'expertise de nos représentants.
- > La Banque CIBC organise annuellement un séminaire en personne et par téléconférence réunissant environ 200 personnes. Les présentations ont pour but de renforcer l'autonomie des femmes par une meilleure compréhension des interrelations entre finance, santé et famille.

Autres faits saillants

- > CIBC Bank USA travaille en partenariat avec des organismes communautaires afin d'offrir des activités et des séminaires éducatifs axés sur le crédit et l'accession à la propriété, et accorde aussi du financement à des agences de conseils en habitation agréées par le département américain du Logement et de l'Urbanisme qui offrent des services d'éducation aux acheteurs de maison.
- > Pour faire progresser la littératie financière des peuples autochtones, nous avons créé un cours sur les finances personnelles afin d'aider les participants à dresser l'inventaire de tous leurs biens et obligations et à préparer un plan adapté à leur situation. Le cours peut être présenté dans les communautés autochtones sans frais. Nous proposons aussi un programme de littératie financière à l'intention des autochtones qui aide les membres de ces communautés en leur offrant de la formation sur les services bancaires en ligne et des ateliers de littératie financière conçus pour répondre à leurs besoins particuliers.
- > En tant que banque officielle de la Ligue canadienne de hockey, nous avons conçu un programme de littératie financière unique à l'intention des joueurs âgés de 16 à 19 ans de nos 23 équipes commanditées, afin de leur inculquer des compétences de base en matière de gestion financière au moyen de quatre modules d'apprentissage. Ces quatre modules portent sur les comptes de chèques et d'épargne, la gestion de l'argent, le crédit et les emprunts. Pour ces 23 équipes, le Programme de formation sur les compétences financières CIBC constitue désormais un élément permanent du camp d'entraînement annuel de la Ligue canadienne de hockey.

Pour en savoir plus :

- > [Page Web sur la littératie financière de la Banque CIBC](#)
- > Initiatives de littératie financière à l'intention des clients – voir la [section 2.2](#) du présent rapport
- > [Rapport sur les incidences communautaires de 2017 de CIBC Bank USA \(en anglais\)](#)



5.2 Littératie financière (suite)

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

- 5.1 Investissement communautaire
- 5.2 Littératie financière
- 5.3 Valeur économique

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

Des dons de la Banque CIBC aident des étudiants à maîtriser leur argent

En 2018, nous nous sommes engagés à verser 125 000 \$ au Collège communautaire de la Nouvelle-Écosse pour soutenir la création d'un cours de littératie financière.

Ce cours sera intégré à tous les programmes des campus du collège à travers la province, afin que les étudiants puissent apprendre à gérer leur argent et à prendre des décisions financières judicieuses maintenant et à l'avenir.



« Grâce à la générosité de la Banque CIBC, les étudiants du Collège communautaire de la Nouvelle-Écosse seront mieux outillés pour gérer leurs dépenses, contrôler leur endettement personnel et commencer à épargner pour l'avenir. Nous sommes vraiment chanceux que la Banque CIBC reconnaisse l'utilité de répondre à cet enjeu sociétal urgent dans la population d'âge collégial. »

Don Bureaux, président du Collège communautaire de la Nouvelle-Écosse

Inculquer aux enfants des compétences pratiques de gestion de l'argent



« Le partenariat entre les employés de la Banque CIBC et l'organisme Junior Achievement de Chicago est solide. Ensemble, nous avons pu introduire la littératie financière dans les écoles défavorisées de Chicago et consigner plus de 15 000 heures de bénévolat admissibles en vertu de la Community Reinvestment Act (loi sur le réinvestissement communautaire) sur un peu plus d'une dizaine d'années. Les élèves sont ravis de nous accueillir dans leur classe, les employés adorent redonner concrètement à la collectivité et les organismes de réglementation nous félicitent pour nos contributions à la collectivité. Banque CIBC + Junior Achievement = un duo gagnant! »

Kristen P. Freund, directrice gestionnaire et chef de groupe adjointe, services aux entreprises, Illinois, Banque CIBC

185

séminaires gratuits organisés par nos employés des États-Unis en 2018 pour aider les clients et les membres de la collectivité à renforcer leurs compétences et connaissances financières

8 300

personnes ont bénéficié des initiatives de formation financière appuyées par la Banque CIBC en 2018

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires
responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

5.1 Investissement communautaire

5.2 Littératie financière

5.3 Valeur économique

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

5.3 Valeur économique

Au-delà des dons de l'entreprise et des employés, nous appuyons le développement communautaire et la croissance de l'économie locale par le biais de nos nombreuses contributions économiques.



Nous nous engageons à créer une valeur économique à long terme en aidant nos clients à croître et à prospérer, en offrant des possibilités d'emploi intéressantes, en consommant des produits et en utilisant des services locaux, en payant des taxes et impôts et en soutenant les PME. Notre incidence positive est détaillée dans le tableau ci-dessous.

Notre stratégie d'entreprise est de bâtir une banque axée sur les relations pour un monde moderne en instaurant une solide culture focalisée sur le client, en optimisant l'efficacité opérationnelle, en diversifiant la croissance des bénéfices et en assurant une affectation disciplinée du capital. Année après année, nous produisons des résultats financiers durables qui constituent la base de notre capacité à offrir de la valeur économique à nos parties intéressées.

Contributions économiques de la Banque CIBC	2016	2017	2018
Produits (en milliards)	15,0 \$	16,3 \$	17,8 \$
Résultat net ajusté (en milliards)	4,1 \$	4,7 \$	5,3 \$
Impôts et taxes payés (en milliards)	1,4 \$	1,9 \$	2,2 \$
Rendement total pour les actionnaires	5,2 %	18,3 %	4,7 %
Financement par emprunt de sociétés au Canada (en milliards)	148,0 \$	160,6 \$	182,0 \$
Biens et services (en milliards)	3,6 \$	3,8 \$	3,6 \$
Investissement communautaire (en millions)	65 \$	70 \$	80 \$
Salaires et avantages sociaux (en milliards)	5,0 \$	5,2 \$	5,7 \$

En tant qu'acteur du secteur des services financiers, la Banque CIBC s'engage à faire le nécessaire pour assurer la conformité fiscale de notre entreprise dans tous les marchés où elle exerce ses activités. En réponse à l'adoption d'une récente législation au Royaume-Uni, la Banque CIBC a publié sa [stratégie de gestion du risque fiscal au Royaume-Uni](#).

Impôts et taxes au Canada

En 2018, le Groupe de sociétés CIBC a versé au total 1,8 milliard de dollars en impôts et taxes au Canada, tous paliers de gouvernement confondus. Ce montant comprenait 1 168 millions de dollars en charge d'impôts sur le résultat, 68 millions de dollars en impôts et taxes sur le capital et 560 millions de dollars en charges sociales (part de l'employeur), impôts et taxes d'entreprise, impôts fonciers, TPS/TVH et taxes de vente provinciales.

Pour en savoir plus :

- > [Rapport annuel 2018](#)
- > Impôts et taxes au Canada – voir [l'annexe du présent rapport](#)



6.0 Gouvernance

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

6.1 Gouvernance d'entreprise

6.2 Éthique des affaires

Code de conduite

Formation obligatoire et
évaluation CIBC

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

Lutte contre la corruption et
les pots-de-vin

Droits de la personne

Signalement

6.3 Gouvernance fiscale

6.4 Activités d'intérêt public et contributions politiques

7.0 Annexe

Dans cette section

Sujets d'importance :

6.1 Gouvernance d'entreprise

6.2 Éthique des affaires

Autres sujets :

6.3 Gouvernance fiscale

6.4 Activités d'intérêt public et
contributions politiques

Depuis plus de 150 ans, nous bâtissons notre entreprise sur les bases d'une solide éthique des affaires et d'une gouvernance d'entreprise de haut calibre. Dans cette section, nous présentons notre approche et nos résultats de 2018 dans ces domaines clés.

Tout ce que nous faisons comme fournisseur de services financiers repose sur la confiance de nos clients, de nos employés, de nos actionnaires et de nos autres parties intéressées. Une gouvernance d'entreprise efficace permet à notre conseil d'administration d'exercer une surveillance adéquate de la gestion de la Banque CIBC. Nous visons l'amélioration continue de notre gouvernance – depuis nos contrôles liés à la responsabilité, à la prise de décisions stratégiques et à la gestion du risque jusqu'à la rémunération des cadres supérieurs et à nos pratiques de communication d'information.

L'éthique des affaires est étroitement liée à nos efforts visant à être un chef de file de la gouvernance d'entreprise. Pour gagner et conserver la confiance du public, nous avons établi un cadre intégré de politiques et de programmes afin de veiller à ce que nos activités soient menées avec honnêteté, respect et intégrité. Nous avons besoin de l'engagement et de la diligence de tous les membres de notre équipe mondiale pour appuyer la croissance éthique et responsable de notre entreprise.

Nous croyons aussi que la participation à des forums sur les politiques publiques et à d'autres activités de relations gouvernementales contribue à notre réussite. Par notre participation active et positive aux discussions sur les grandes questions auxquelles sont confrontés le secteur bancaire et l'économie en général, nous cherchons à inspirer des changements bénéfiques pour tous.

Correspondance avec les objectifs de développement durable des Nations Unies



Faits saillants de 2018



44 %

de femmes au conseil d'administration
de la Banque CIBC, soit une
représentation supérieure à notre
objectif minimal de 30 %



94 %

des administrateurs
externes siégeant au conseil
sont indépendants



100 %

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



Nommée l'une des 100 sociétés les plus durables au
monde par Corporate Knights, qui évalue les pratiques
durables des sociétés, notamment du côté de la
communication d'information, de la santé financière et
des femmes dans des postes de direction



**LES 50 MEILLEURES
ENTREPRISES CITOYENNES**

Sélectionnée par Corporate Knights comme
l'une des 50 meilleures entreprises citoyennes au
Canada pour la onzième fois depuis le début de ce
classement annuel, en 2002

6.1 Gouvernance d'entreprise

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.

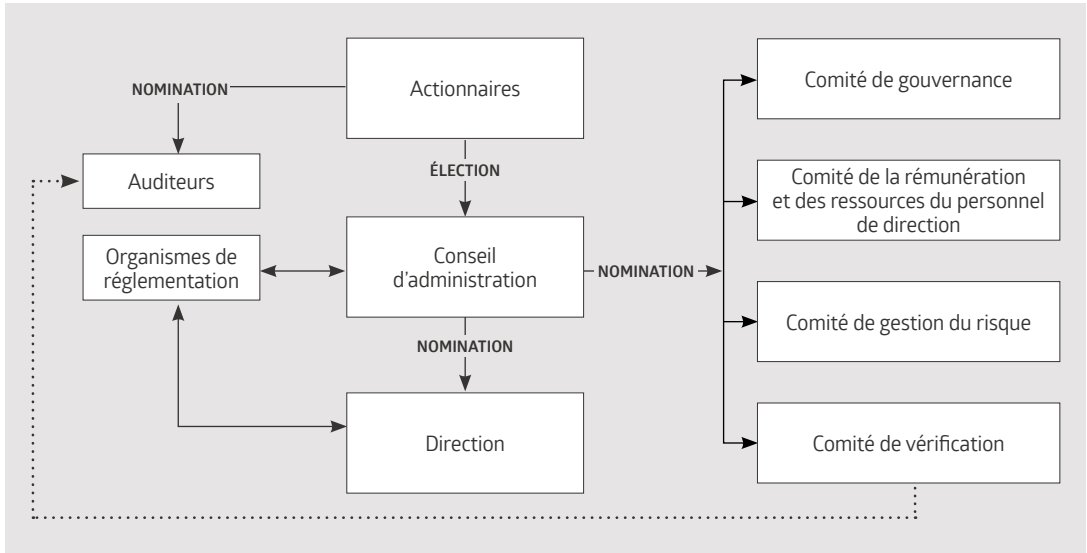
Méthode de gestion

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

Voici les éléments clés des pratiques de gouvernance de la Banque CIBC :

- > L'indépendance des administrateurs joue un rôle important dans la façon dont le conseil d'administration remplit son devoir de supervision de la gestion des activités et des affaires de la Banque CIBC. Tous les membres du conseil d'administration sont indépendants, sauf le chef de la direction.
- > L'**Énoncé des pratiques de gouvernance** de la Banque CIBC décrit le cadre de gouvernance qui aide le conseil et la direction à s'acquitter de leurs responsabilités envers la Banque CIBC et ses clients, actionnaires et employés.
- > La **politique sur la diversité au sein du conseil d'administration** reconnaît la valeur inhérente à tous les aspects de la diversité dans la salle du conseil, afin d'obtenir d'autres points de vue et de prendre de meilleures décisions pour la Banque CIBC et ses clients, actionnaires et employés. Les femmes composent 44 % de notre conseil d'administration – dépassant l'objectif du conseil d'au moins 30 % de femmes.
- > Les **processus d'engagement des parties intéressées** de la Banque CIBC reflètent la conviction du conseil d'administration et de la direction qu'il est important de comprendre la grande diversité de points de vue des parties intéressées pour être une banque axée sur les relations, et de considérer les commentaires des parties intéressées comme un apport utile pour améliorer leurs pratiques de gouvernance.
- > Le **Code de conduite CIBC** énonce les principes et les normes de conduite que doivent respecter nos employés, travailleurs occasionnels et administrateurs, et les aide à demeurer fidèles aux valeurs de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation de la Banque CIBC.

La gestion du risque est un autre élément constitutif d'une bonne gouvernance. Nous gérons une grande variété de risques dans tous nos secteurs d'activité. La définition des niveaux de risques acceptables et l'établissement de politiques, de pratiques et de principes judicieux de gestion du risque sont essentiels pour produire un rendement durable et constant à long terme tout en respectant notre intérêt à l'égard du risque. Pour en savoir plus sur la gestion du risque à la Banque CIBC, reportez-vous à la page 41 de notre Rapport annuel 2018.



« Des administrateurs aux expériences riches et variées sont indispensables dans tout conseil d'administration. Nous continuons d'examiner l'adéquation des compétences et expériences au sein du conseil par rapport aux priorités stratégiques de la Banque CIBC et aux besoins à long terme du conseil. Cet examen nous aide à cerner les lacunes dans les compétences collectives du conseil d'administration à des fins de renouvellement du conseil et de formation continue. »

L'honorable John P. Manley, président du conseil d'administration

- 1.0 Aperçu
- 2.0 Priorité au client
- 3.0 Services bancaires responsables
- 4.0 Culture
- 5.0 Croissance des collectivités
- 6.0 Gouvernance
 - 6.1 Gouvernance d'entreprise
 - 6.2 Éthique des affaires
 - Code de conduite
 - Formation obligatoire et évaluation CIBC
 - Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes
 - Lutte contre la corruption et les pots-de-vin
 - Droits de la personne
 - Signalement
 - 6.3 Gouvernance fiscale
 - 6.4 Activités d'intérêt public et contributions politiques
- 7.0 Annexe

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

6.1 Gouvernance d'entreprise

6.2 Éthique des affaires

Code de conduite

Formation obligatoire et évaluation CIBC

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

Lutte contre la corruption et les pots-de-vin

Droits de la personne

Signalement

6.3 Gouvernance fiscale

6.4 Activités d'intérêt public et contributions politiques

7.0 Annexe

6.1 Gouvernance d'entreprise (suite)

Guider notre démarche de responsabilité de l'entreprise

Deux comités du conseil d'administration assument des charges de surveillance liées à la responsabilité de l'entreprise.

- > Le **Comité de gouvernance** supervise l'évaluation annuelle du rendement et de l'efficacité du conseil, le cadre de gouvernance de la Banque CIBC, les politiques relatives à la démarche de la Banque CIBC en vue de mener ses activités de manière éthique et socialement responsable, le Code de conduite CIBC, les processus de traitement des plaintes des clients, les questions de protection des renseignements personnels et le cadre d'engagement des parties intéressées du conseil.
- > 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 des risques. Cet examen englobe le Cadre de gestion du risque de réputation et le Cadre de gestion mondiale du risque lié au comportement.

De plus, pour assurer l'harmonisation avec notre méthode de rémunération à risque contrôlé, le **Comité de la rémunération et des ressources du personnel de direction** tient compte des commentaires du président du Comité de gestion du risque au moment de prendre des décisions relatives à la rémunération variable au rendement.

Notre **comité de direction** 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. Chaque année, le Comité de la rémunération et des ressources du personnel de direction établit des mesures et des objectifs pour le chef de la direction et les membres du comité de direction. Ces objectifs cadrent avec la culture de la Banque CIBC et comprennent des mesures relatives à la diversité et à l'inclusion, ainsi qu'à la performance environnementale pour certains employés, qui sont ensuite intégrées dans les objectifs et mesures des autres cadres supérieurs et des membres de l'équipe à l'échelle de la banque.

Au moment de prendre des décisions relatives à la rémunération variable au rendement, le Comité de la rémunération et des ressources du personnel de direction examine le rendement opérationnel et les risques assumés en tenant compte du rendement de la Banque CIBC et de ses activités par rapport à des mesures financières et non financières, y compris des mesures de l'expérience client et de l'intérêt à l'égard du risque, et le respect des exigences de gouvernance, de contrôle et de politique. En outre, les personnes susceptibles d'exposer la Banque CIBC à un risque important reçoivent une plus grande part de leur rétribution sous forme de rémunération différée. Nos régimes de rémunération des cadres supérieurs respectent les principes et normes du Financial Stability Board pour de saines pratiques de rémunération. Pour en savoir plus, consultez la Circulaire de sollicitation de procurations 2019 de la Banque CIBC sur notre [site Web Relations avec les investisseurs](#).

Pratiques de gouvernance de la Banque CIBC

Modèle de gouvernance intégré	Code de conduite	Normes de rémunération des cadres supérieurs	Surveillance de la responsabilité de l'entreprise
Engagement des parties intéressées	Administrateurs indépendants	Orientation et formation continue des administrateurs	Gestion des compétences et planification de la relève
Service d'assistance téléphonique en matière d'alerte professionnelle	Politique sur l'accès aux procurations	Énoncé concernant la Politique sur la présentation de l'information et les pratiques connexes	Processus d'évaluation annuelle du conseil par une société indépendante

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

6.1 Gouvernance d'entreprise

6.2 Éthique des affaires

Code de conduite

Formation obligatoire et évaluation CIBC

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

Lutte contre la corruption et les pots-de-vin

Droits de la personne

Signalement

6.3 Gouvernance fiscale

6.4 Activités d'intérêt public et contributions politiques

7.0 Annexe

6.1 Gouvernance d'entreprise (suite)

Résultats de 2018

- > Le conseil d'administration a dépassé son objectif de diversité des genres – au moins 30 % d'administratrices et au moins 30 % d'administrateurs –, les femmes et les hommes représentant respectivement 44 % et 56 % des membres du conseil d'administration. En 2018, les femmes représentaient aussi 31 % des cadres supérieurs à l'échelle mondiale, dépassant notre objectif de 30 %.
- > La Banque CIBC a été nommée parmi les 100 sociétés les plus durables au monde, une liste dressée par Corporate Knights où ne figurent que quatre entreprises canadiennes. Notre engagement et notre performance en matière de diversité des genres, de comportements fiscaux responsables et de prestations de retraite ont été remarqués et salués.

Objectif – Au moins 30 % de femmes et au moins 30 % d'hommes au conseil d'administration

Résultats de 2018 – 44 % de femmes et 56 % d'hommes au conseil d'administration

Objectif – Une forte majorité d'administrateurs indépendants

Résultats de 2018 – 94 % des administrateurs son indépendants

Gouvernance d'entreprise	2016	2017	2018
Administratrices	35 %	41 %	44 %
Administrateurs indépendants	94 %	94 %	94 %

Les femmes dans des postes de direction : accélérer les progrès

Les progrès à la Banque CIBC

- > La représentation des femmes à notre conseil d'administration est passée de 27 % en 2015 à 44 % en 2018.
- > Des femmes président trois des quatre comités du conseil d'administration de la Banque CIBC.
- > Pour la troisième année consécutive, nous figurons dans l'indice d'égalité des sexes de Bloomberg, qui reconnaît notre engagement à l'égard de l'inclusion.

Promouvoir l'action dans le milieu des affaires

- > Notre président et chef de la direction préside le conseil consultatif de Catalyst Canada, siège au conseil d'administration de Catalyst Global et a été président du Club canadien des 30 %.
- > En septembre 2018, nous avons été les premiers au Canada à rédiger un document cadre sur l'émission d'obligations sociales pour les entreprises s'engageant à promouvoir les femmes aux postes de direction. Pour en savoir plus, consultez la [section 3.2](#) du présent rapport.
- > La Banque CIBC a été la première banque canadienne à signer la charte Women in Finance du Trésor de Sa Majesté (en 2016), ce qui témoigne de notre engagement envers une représentation plus équilibrée des genres dans les sociétés de services financiers du Royaume-Uni.

« L'engagement de Victor Dodig à appuyer Catalyst et à mobiliser d'autres dirigeants afin d'accélérer l'avancement des femmes et des milieux de travail inclusifs a eu un effet transformateur. Il est l'exemple à suivre au chapitre de l'action et du leadership dans les sociétés canadiennes. »

Tanya van Biesen, directrice générale de Catalyst Canada





- 1.0 Aperçu
- 2.0 Priorité au client
- 3.0 Services bancaires responsables
- 4.0 Culture
- 5.0 Croissance des collectivités
- 6.0 Gouvernance
 - 6.1 Gouvernance d'entreprise
 - 6.2 Éthique des affaires
 - Code de conduite
 - Formation obligatoire et évaluation CIBC
 - Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes
 - Lutte contre la corruption et les pots-de-vin
 - Droits de la personne
 - Signalement
 - 6.3 Gouvernance fiscale
 - 6.4 Activités d'intérêt public et contributions politiques
- 7.0 Annexe

6.2 Éthique des affaires

Pourquoi c'est important pour la banque CIBC

Notre façon de faire des affaires est aussi importante que les produits et services que nous offrons. Respecter une éthique rigoureuse des affaires est crucial pour la réputation de notre banque, pour nos relations avec les parties intéressées et pour notre croissance à long terme.

Méthode de gestion

Nous nous engageons à mener nos activités d'une manière honnête, éthique et responsable en tout temps, et avons mis en place à cette fin de rigoureux programmes et politiques.

Code de conduite

Notre **Code de conduite** établit les principes et les normes en ce qui a trait au comportement des employés, travailleurs occasionnels et administrateurs de la Banque Canadienne Impériale de Commerce et de ses filiales en propriété exclusive. Le Code traite de sujets allant de l'évitement des conflits d'intérêts à la garantie d'un milieu de travail respectueux et sécuritaire, en passant par la confidentialité et la protection des renseignements personnels. La formation annuelle sur le Code, obligatoire pour tous les employés et travailleurs occasionnels de la Banque CIBC, comprend des exercices de prise de décision basés sur des scénarios et une attestation annuelle de conformité. Le Comité de gouvernance surveille la conformité au Code de conduite de la Banque CIBC.

Objectif – 100 % des employés suivent la formation en éthique de la Banque CIBC sur notre Code de conduite

Résultats de 2018 – 100 %

Formation obligatoire et évaluation CIBC

Tous les employés et travailleurs occasionnels doivent suivre annuellement une série de modules de cyberapprentissage (voir ci-dessous) conçus pour aider les membres de notre équipe à réaliser la vision de la Banque CIBC tout en respectant les exigences d'apprentissage en vertu des règlements, des lois et de nos politiques. Nous surveillons de près l'achèvement de la Formation obligatoire et évaluation CIBC avant la date limite indiquée.

Modules du programme Formation obligatoire et évaluation CIBC



- > Vision et valeurs de la Banque CIBC
- > Agir avec intégrité
- > Politique de lutte contre la corruption et les pots-de-vin
- > Santé et sécurité des employés ou Santé et sécurité pour les gestionnaires
- > Politique de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes
- > Confidentialité et protection des renseignements personnels
- > Gestion du risque
- > Gestion des dossiers
- > Respect au travail
- > Sensibilisation au harcèlement sexuel
- > Violence au travail

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

Notre programme à l'échelle de l'entreprise nous aide à déceler, à empêcher et à signaler les activités présumées de blanchiment d'argent ou de financement des activités terroristes. Ces mesures comprennent des contrôles et des procédures permettant d'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 la réputation de la Banque CIBC. Nous nous tenons au fait des nouvelles tendances et techniques pour prévenir ce risque, consultons régulièrement des experts indépendants et offrons périodiquement à nos employés une formation d'appoint sur l'évolution de la situation. Notre Comité de gestion du risque supervise ce programme.



1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires
responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

6.1 Gouvernance d'entreprise

6.2 Éthique des affaires

Code de conduite

Formation obligatoire et
évaluation CIBC

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

Lutte contre la corruption et
les pots-de-vin

Droits de la personne

Signalement

6.3 Gouvernance fiscale

6.4 Activités d'intérêt public et
contributions politiques

7.0 Annexe

6.2 Éthique des affaires (suite)

La Banque CIBC mène la lutte contre le trafic du fentanyl

L'utilisation généralisée d'opioïdes illégaux comme le fentanyl ainsi que la dépendance à ces drogues ont grimpé en flèche au cours des dernières années, entraînant un nombre important de surdoses et de décès dans toutes les régions du pays. Le fentanyl – un antidouleur puissant, de 50 à 100 fois plus efficace que la morphine – est à l'origine de plus des deux tiers des décès liés aux opioïdes.

Pour favoriser ce commerce illégal, des narcotrafiquants opportunistes recherchent continuellement des façons d'exploiter le système financier mondial. Par des manœuvres détournées et perfectionnées, comme le blanchiment d'argent, les paiements par câble et la monnaie virtuelle, ces criminels peuvent faciliter l'approvisionnement en opioïdes de même que les livraisons à destination et en provenance de divers pays partout dans le monde, le plus souvent pour des versions fabriquées au noir du fentanyl.

Le projet Guardian : un partenariat unique

La Banque CIBC a dirigé un projet public-privé, baptisé le projet Guardian, pour lutter contre le trafic de fentanyl illicite. Grâce à cette alliance unique, lancée en 2018, nous avons aidé à mobiliser l'action et la collaboration d'institutions financières, de gouvernements et d'autres secteurs afin de trouver des moyens novateurs qui contribueront à réprimer cette activité illicite.

Partage de renseignements

Plus précisément, la Banque CIBC travaille en étroite collaboration avec le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) et les organismes d'application de la loi afin de surveiller et de repérer les opérations suspectes liées au fentanyl et de partager des renseignements sur ces opérations. CANAFE a créé une liste d'indicateurs de blanchiment d'argent qui aide les entreprises comme la nôtre à détecter les différentes façons dont les narcotrafiquants exploitent le système financier pour distribuer du fentanyl et d'autres opioïdes.

« Cette crise préoccupe grandement la Banque CIBC, car elle se répercute sur nos clients, nos collectivités et notre entreprise. C'est pourquoi nous avons dirigé le projet Guardian pour lutter contre cette criminalité véritablement mondiale et tenter de mettre un frein au trafic illicite d'opioïdes, qui a des effets dévastateurs pour de trop nombreux Canadiens et leur famille. »

Stephen Wade, chef, Lutte contre le blanchiment d'argent, Banque CIBC

Lutte contre la corruption et les pots-de-vin

Nos politiques de lutte contre la corruption et les pots-de-vin et de gestion de la fraude ainsi que d'autres mesures visent à éviter que nos employés participent directement ou indirectement à des activités de corruption, donnent ou acceptent des pots-de-vin ou s'adonnent à toute autre pratique de fraude ou de corruption. En particulier, nous avons une politique de tolérance zéro à l'égard de la fraude interne ainsi que des procédures pour prévenir la corruption et les pots-de-vin lors de l'embauche d'employés ou de travailleurs occasionnels, du recours à des fournisseurs et de la conclusion de transactions stratégiques. 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. Notre Comité de gestion du risque supervise ce programme.

Droits de la personne

Nous croyons que le respect des droits de la personne est fondamental pour mener des activités commerciales éthiques. La Banque CIBC s'engage 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, à savoir l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état civil, la situation familiale, l'incapacité physique ou mentale, l'identité de genre et l'expression de genre. Le Comité de la rémunération et des ressources du personnel de direction supervise notre stratégie de capital humain. Voir ci-dessous pour plus de précisions.

Signalement

Toute personne qui travaille pour le compte de la Banque CIBC doit signaler les violations présumées à la loi. Notre [Service d'assistance téléphonique en matière d'alerte professionnelle](#) confidentiel, accessible en tout temps et en plusieurs langues, permet de signaler les préoccupations anonymement et sans crainte de représailles. Notre Politique de dénonciation précise les exigences liées aux signalements et aux enquêtes qui s'ensuivent, que le signalement soit fait par une partie interne ou par un tiers. Le non-respect de notre Code ou de la loi pourrait entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. Le Comité de vérification supervise la politique de dénonciation et le programme de prévention et de détection de la fraude de la Banque CIBC.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

6.1 Gouvernance d'entreprise

6.2 Éthique des affaires

6.3 Gouvernance fiscale

6.4 Activités d'intérêt public et contributions politiques

7.0 Annexe

6.2 Éthique des affaires (suite)

Résultats de 2018

- > Chaque année, nous mettons à jour notre Code de conduite aux fins d'approbation par notre conseil d'administration. Cette méthode garantit que notre Code demeure à jour et pertinent. La plus récente version du Code a été publiée en novembre 2018. Les mises à jour correspondent aux changements survenus dans les politiques de la Banque CIBC, les exigences réglementaires et les pratiques exemplaires. Compte tenu des nouvelles lois sur le cannabis, notre Code comprend maintenant des dispositions qui limitent la consommation de cannabis récréatif. De plus, nous avons fusionné le Code de déontologie des administrateurs et le Code de conduite de la Banque CIBC afin de consolider et de simplifier notre approche relative aux codes de conduite.
- > Tous les employés et travailleurs occasionnels de la Banque CIBC ont suivi le programme de formation et évaluation sur le Code de conduite et procédé à l'attestation qui s'y rattache. De nombreux membres de l'équipe ont aussi suivi une formation obligatoire supplémentaire propre à leur poste ou à leur unité, selon le cas.
- > Nous avons mis à jour la formation obligatoire en y ajoutant de nouveaux modules sur :
 - > la sensibilisation au harcèlement sexuel, pour renforcer la nécessité de travailler tous ensemble afin de prévenir et de signaler le harcèlement sexuel en milieu de travail, et d'y réagir;
 - > la politique de lutte contre la corruption et les pots-de-vin, afin d'aider les membres de l'équipe à reconnaître les activités liées à de la corruption et à des pots-de-vin, et à éviter d'y participer.

Éthique des affaires	2016	2017	2018
Employés ayant suivi la formation en éthique de la Banque CIBC sur notre Code de conduite	100 %	100 %	100 %

Protection des droits de la personne : un effort global et inébranlable

À la Banque CIBC, nous nous assurons que toutes nos activités respectent les droits de la personne. C'est la base même de notre façon de mener nos activités, comme en font foi nos nombreuses manières de promouvoir les droits de la personne dans notre milieu de travail, dans nos collectivités et dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement.

- Tout le monde a le droit d'être traité de manière équitable, honorable et respectueuse, et de se sentir en sécurité dans son milieu de travail ou dans ses interactions avec nous. Cette philosophie au cœur de notre engagement à l'égard des droits de la personne est bien ancrée partout dans notre organisation. En voici un aperçu.
- > **Équipe attitrée :** Une équipe anticipe de façon proactive et gère les problèmes de droits de la personne qui pourraient se poser pour les employés, les travailleurs occasionnels et les clients. L'équipe recueille des données, surveille les tendances, mène des enquêtes au besoin et fait progresser nos politiques et processus liés à la promotion des droits de la personne.
 - > **Canaux de rétroaction :** Les employés peuvent exprimer leurs préoccupations quant à leur milieu de travail par l'intermédiaire de divers canaux, décrits dans notre Politique de dénonciation et dans la politique analogue du Royaume-Uni (*Speak Up Policy*), notamment notre sondage auprès des employés, le processus de résolution de problèmes en milieu de travail, le Service d'assistance téléphonique en matière d'alerte professionnelle et la Ligne d'assistance téléphonique Relations avec les employés.
 - > **Processus d'évaluation du risque lié aux initiatives de changements :** Ce processus robuste prévoit l'examen de toutes les initiatives et assure l'identification et la gestion des éventuels problèmes liés aux droits de la personne.
 - > **Rémunération concurrentielle et équitable :** Nous réévaluons régulièrement notre offre de rétribution totale, qui comprend un salaire, un programme d'avantages flexibles, des régimes de pension et d'épargne-retraite, le Régime d'achat d'actions par les employés, l'offre bancaire aux employés et des paiements de rémunération variable au rendement, et y apportons les modifications nécessaires pour qu'elle demeure concurrentielle sur le marché et récompense adéquatement les membres de l'équipe pour leur contribution. La Banque CIBC s'engage à assurer la conformité de notre offre de rétribution totale aux *Living Wage Principles* (principes de salaire décent).
 - > **Équité salariale :** Pour assurer un salaire équitable aux femmes, la Banque CIBC effectue une analyse interne de l'écart salarial entre les sexes et une analyse de l'écart à un même poste, selon une méthode interne. Dans le contexte du cycle de rémunération annuel, la Banque CIBC examine et compare les niveaux de rémunération pour en assurer la conformité à sa structure de rémunération interne sans distinction de genre, y compris le salaire de base, la rémunération variable et, s'il y a lieu, aux données sur le marché.
 - > **Formation :** Les employés suivent de la formation sur un éventail de questions liées aux droits de la personne et, en 2018, nous avons ajouté une formation de sensibilisation au harcèlement sexuel en complément à notre politique à l'égard du harcèlement sexuel.



6.2 Éthique des affaires (suite)

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

6.1 Gouvernance d'entreprise

6.2 Éthique des affaires

Code de conduite

Formation obligatoire et
évaluation CIBC

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

Lutte contre la corruption et
les pots-de-vin

Droits de la personne

Signalement

6.3 Gouvernance fiscale

6.4 Activités d'intérêt public et contributions politiques

7.0 Annexe



- > **Liberté d'association :** Nous respectons les choix de nos employés et n'exerçons pas d'activités là où le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective est compromis. Environ 2 % des employés de la Banque CIBC au Canada sont couverts par une convention collective, plus précisément ceux du Centre de contact, Cartes de crédit de Toronto.
- > **Conformité :** Nous respectons les lois et normes applicables concernant les droits de la personne dans tous les lieux où nous exerçons nos activités, y compris les lois relatives à des questions comme la parité salariale, l'équité en matière d'emploi, la santé et la sécurité, la discrimination et le harcèlement.
- > **Nos fournisseurs :** Comme condition pour faire affaire avec nous, les fournisseurs doivent adopter de solides pratiques relatives aux droits de la personne. La Banque CIBC s'est engagée à faire en sorte qu'aucune pratique d'esclavage et de traite de personnes n'ait cours dans son entreprise ou ses chaînes d'approvisionnement.
- > **Collectivités locales :** Nous respectons les cultures et les traditions de tous les peuples, y compris celles des collectivités autochtones.

Notre cadre d'élaboration des politiques – une approche intégrée

Notre engagement à protéger et à promouvoir les droits de la personne s'inscrit dans bon nombre de politiques de la Banque CIBC, par exemple :

- > **Code de conduite CIBC**
- > Respect au travail – Politique contre la discrimination et le harcèlement au travail
- > Politique d'adaptation des lieux de travail
- > Politique d'équité en matière d'emploi
- > Politique générale en matière d'embauche
- > Politique sur la réaffectation sexuelle (Royaume-Uni)
- > **Code de conduite des fournisseurs**
- > **Énoncé relatif à la *Modern Slavery Act* (Loi sur l'esclavage moderne) du Royaume-Uni**



- 1.0 Aperçu
- 2.0 Priorité au client
- 3.0 Services bancaires responsables
- 4.0 Culture
- 5.0 Croissance des collectivités
- 6.0 Gouvernance
 - 6.1 Gouvernance d'entreprise
 - 6.2 Éthique des affaires
 - Code de conduite
 - Formation obligatoire et évaluation CIBC
 - Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes
 - Lutte contre la corruption et les pots-de-vin
 - Droits de la personne
 - Signalement
 - 6.3 Gouvernance fiscale
 - 6.4 Activités d'intérêt public et contributions politiques
- 7.0 Annexe

6.3 Gouvernance fiscale

Notre objectif premier est de maximiser la valeur que nous créons pour nos actionnaires tout en nous acquittant de nos responsabilités juridiques, réglementaires, sociales et environnementales. À cette fin, nous respectons les exigences des lois en matière de fiscalité et de lutte contre le blanchiment d'argent et des autres lois dans tous les pays où nous exerçons des activités. De plus, nous suivons des procédures de conformité rigoureuses, notamment notre Politique générale en matière de risques juridiques et de réputation. Nous appuyons également la nécessité pour tous les pays, y compris les présumés paradis fiscaux, d'adopter des lois et règlements qui améliorent le bien-être économique et social des gens à l'échelle mondiale tout en prévenant les activités illégales, au lieu de les faciliter. Nous continuerons de soutenir l'élaboration de telles lois ainsi que d'autres initiatives par l'intermédiaire de forums tels l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).

Notre approche relative à la gouvernance fiscale comprend les éléments clés suivants :

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





1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires
responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

6.1 Gouvernance d'entreprise

6.2 Éthique des affaires

Code de conduite

Formation obligatoire et
évaluation CIBC

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

Lutte contre la corruption et
les pots-de-vin

Droits de la personne

Signalement

6.3 Gouvernance fiscale

6.4 Activités d'intérêt public et
contributions politiques

7.0 Annexe

6.4 Activités d'intérêt public et contributions politiques

Dans le contexte des initiatives de la Banque CIBC pour aider à bâtir des collectivités solides, nous contribuons à des objectifs d'intérêt public et appuyons le processus démocratique.

Nous rencontrons régulièrement des intervenants politiques, des fonctionnaires et des représentants d'organismes de réglementation afin de promouvoir une économie et un secteur financier sains. Notre secteur étant hautement réglementé, nous estimons important de participer à des discussions d'intérêt public pertinentes et à des consultations auprès du secteur afin d'exprimer des commentaires constructifs et d'offrir notre expertise. Les dirigeants bien informés prennent de meilleures décisions pour nos collectivités, nos clients et nos actionnaires.

Transparence et gouvernance

Nous faisons preuve de transparence au sujet de toutes nos activités d'intérêt public et nos contributions politiques, dans tous les endroits où nous exerçons nos activités. En conformité avec notre approche, nous avons mis en place des politiques et des procédures robustes – dont le Code de conduite CIBC, la Politique sur le lobbying auprès du gouvernement fédéral et les contributions politiques (Canada) et la politique de lutte contre la corruption et les pots-de-vin – pour nous assurer que nos contacts avec des représentants d'organismes gouvernementaux et des fonctionnaires respectent les normes rigoureuses de la Banque CIBC et l'ensemble des lois et règlements pertinents.

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

Contributions politiques – Canada

- > Nous ne versons pas de contributions aux associations de circonscriptions, candidats et partis politiques fédéraux canadiens ni aux politiciens municipaux.
- > Nous versons des contributions à des partis politiques provinciaux lorsque la loi l'autorise, et chaque don est rendu public sur le site Web du bureau électoral provincial concerné. En 2018, nos contributions politiques provinciales à divers partis totalisaient 20 100 \$, comparativement à 41 000 \$ l'année précédente.

Contributions politiques – États-Unis

- > Aux États-Unis, notre entreprise a un Comité d'action politique inscrit auprès de la Commission électorale fédérale. Le Comité d'action politique de la Banque CIBC est entièrement pris en charge par les cotisations volontaires des employés, qui sont déclarées à la Commission électorale fédérale et aux commissions électorales d'État ou locales pertinentes, et accessibles au public. Ces fonds permettent à la Banque CIBC de soutenir les Comités d'action politique des associations professionnelles du secteur des services financiers dont nous sommes membre et, périodiquement, de verser des contributions à des candidats et à des comités politiques sur une base bipartite. En 2018, le Comité d'action politique de la Banque CIBC n'a versé aucun don à des partis politiques ou à des candidats.
- > En tant que banque à charte d'État, la Banque CIBC est autorisée à verser des contributions à des candidats et à des comités politiques d'État et locaux, sous réserve des limites fixées par chaque territoire. Nos contributions politiques d'entreprise aux États-Unis totalisaient 11 640 \$ US en 2018, comparativement à 15 350 \$ US l'année précédente.



- 1.0 Aperçu
- 2.0 Priorité au client
- 3.0 Services bancaires responsables
- 4.0 Culture
- 5.0 Croissance des collectivités
- 6.0 Gouvernance
- 7.0 Annexe
 - 7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada
 - 7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes
 - 7.1.2 Faire affaire avec nous
 - 7.1.3 Emploi au Canada
 - 7.1.4 Impôts et taxes au Canada
 - 7.2 Marques de commerce
 - 7.3 Index GRI
 - Éléments généraux d'information
 - Éléments spécifiques d'information

7.0 Annexe



7.1 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 2017. Pour télécharger ou imprimer notre rapport de l'exercice en cours ou ceux des exercices précédents, suivez ce [lien](#).

Renseignements importants

1. 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 Limited; CIBC National Trust Company; CIBC Private Wealth Advisors, Inc.
2. Investissement communautaire – voir la [section 5.0](#) du présent rapport
3. Soutien aux PME – voir la [section 2.4](#) du présent rapport
4. Financement par emprunt de sociétés canadiennes – voir la [section 7.1.1](#) du présent rapport
5. Accès aux services financiers – voir la [section 2.3](#) du présent rapport
6. Centres bancaires et guichets automatiques bancaires – voir la [section 7.1.2](#) du présent rapport
7. Emploi au Canada – voir la [section 7.1.3](#) du présent rapport
8. Impôts et taxes – voir la [section 7.1.4](#) du présent rapport

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.1. Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

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

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

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

Au 31 octobre 2018

(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	54	224	289	295	477	2 126	16 894	20 360
	Nombre d'entreprises	8 336	4 345	2 093	861	658	816	509	17 618
Alberta	Montant autorisé	39	191	233	225	328	1 862	31 226	34 105
	Nombre d'entreprises	6 451	3 710	1 677	670	464	755	486	14 213
Saskatchewan	Montant autorisé	11	71	78	83	112	462	1 677	2 494
	Nombre d'entreprises	1 587	1 354	548	242	158	211	55	4 155
Manitoba	Montant autorisé	9	46	66	63	109	524	4 970	5 786
	Nombre d'entreprises	1 266	891	465	185	154	232	110	3 303
Ontario	Montant autorisé	183	794	953	937	1 477	5 418	82 196	91 957
	Nombre d'entreprises	28 560	15 116	7 096	2 665	1 898	1 878	1 404	58 617
Québec	Montant autorisé	34	157	218	266	448	2 216	17 477	20 816
	Nombre d'entreprises	5 303	3 095	1 481	746	576	725	474	12 400
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé	3	18	19	27	45	244	884	1 240
	Nombre d'entreprises	512	357	129	65	55	76	36	1 230
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé	7	37	41	50	87	358	2 757	3 337
	Nombre d'entreprises	1 069	723	292	134	102	128	76	2 524
Île-du-Prince-Édouard	Montant autorisé	1	7	9	9	18	98	153	297
	Nombre d'entreprises	204	140	65	25	25	45	12	516
Terre-Neuve-et-Labrador	Montant autorisé	4	21	21	14	22	124	702	908
	Nombre d'entreprises	655	414	145	42	27	49	17	1 349
Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon	Montant autorisé	2	9	11	19	21	68	554	684
	Nombre d'entreprises	319	179	74	52	29	32	19	704
Total	Montant autorisé	349	1 575	1 938	1 988	3 144	13 499	159 491	181 983
	Nombre d'entreprises	54 262	30 324	14 065	5 687	4 146	4 947	3 198	116 629

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.1. Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.1.2 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.

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

Voici la liste des centres bancaires CIBC ouverts, déménagés ou fermés et des guichets automatiques bancaires (GAB) CIBC installés ou fermés en 2018.

Ouvertures de centres bancaires

Alberta
19587 Seton Cr. SE, 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
530 7th Ave., Keremeos

Alberta
426 2nd Ave. N., Vauxhall

Saskatchewan
118 Main St., Blaine Lake
1220 La Ronge Ave., La Ronge
136 1st Ave. W., Leader
213 Main St., Loon Lake
20 Main St., Lucky Lake

Manitoba
20 Main St., Ashern
21 Main St., Lundar
1658 Main St., Winnipeg
3408 Roblin Blvd., Winnipeg

Ontario
31 Mill St. E., Acton
3011 Hwy. 56, Binbrook
442 Queen St., Blyth
5006 Old Brock Road N., Claremont
12 Talbot St. E., Jarvis
2 Main St. N., Milverton
5284 Main St., Orono
1007 Bay St., Port Rowan
190 Front St. N., Sarnia
35855 Talbot Line, Shedden
90 Golden Ave., South Porcupine
15 Front St. N., Thorold

Québec
640 Rue Dorchester, Saint-Jean-sur-Richelieu
4520 boul des Recollets, Trois-Rivières

Nouvelle-Écosse
655 Main St., Kingston

Île-du-Prince-Édouard
9327 Main St., Murray River

Déménagements de centres bancaires

Colombie-Britannique
3970 Shelbourne St.
Relocated to 3959 Shelbourne St., Victoria

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.1. Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.1.2 Faire affaire avec nous (suite)

Installations de GAB

Colombie-Britannique

4101 Hastings St., Burnaby
1036 Austin Ave., Coquitlam
1967 E. Trans-Canada Hwy., Kamloops
20191 88th Ave., Langley
19130 Lougheed Hwy., Pitt Meadows
11200 No. 5 Rd., Richmond
16016 Fraser Hwy., Surrey
4489 W. 10th Ave., Vancouver
4493 Main St., Vancouver
496 SW Marine Dr., Vancouver
1720 Robson St., Vancouver

Alberta

5808 50th St., Beaumont
1230 9th Ave. S., Calgary
2000 Airport Rd. N., Calgary
2318 Centre St. N., Calgary
104 Riverstone Ridge, Fort McMurray

Saskatchewan

156B Kitsaki Reserve, La Ronge

Manitoba

119 Marion St., Winnipeg
2260 McPhillips St., Winnipeg

Ontario

104 Harwood Ave. S., Ajax
46 Dunlop St. E., Barrie
237 Front St., Belleville
9025 Airport Rd., Brampton
245 Castle Oaks Crossing, Brampton
575 Brant St., Burlington
4490 Fairview St., Burlington
11 Main St., Cambridge
99 King St. W., Chatham
1 2nd St. W., Cornwall
1423 Hwy. 2, Courtice
4914 Dundas St. W., Etobicoke
115 Humber College Blvd., Etobicoke
1500 Islington Ave., Etobicoke
201 Lloyd Manor Rd., Etobicoke
136 Rexdale Blvd., Etobicoke
25 Victoria Rd. N., Guelph
1882 King St. E., Hamilton
999 Upper Wentworth St., Hamilton (2 ATMs)
433 Kent St. W., Lindsay (2 ATMs)
228 Oxford St. E., London
9255 Woodbine Ave., Markham
1745 Lakeshore Rd. W., Mississauga
2800 Skymark Ave., Mississauga
15 Harry Walker Pkwy., Newmarket
16715 Yonge St., Newmarket
2516 Jane St., North York
1448 Lawrence Ave. E., North York
1865 Leslie St., North York
2800 Victoria Park Ave., North York

4841 Yonge St., North York
501 Dundas St. W., Oakville
511 Maple Grove Dr., Oakville
600 Speers Rd., Oakville
5150 Innes Rd., Orleans
555 Rossland Rd. E., Oshawa
357 Stewart St., Renfrew
650 Major Mackenzie Dr. E., Richmond Hill
1657 Laurier St., Rockland
1170 London Rd., Sarnia
150 Churchill Blvd., Sault Ste. Marie
2973 Kingston Rd., Scarborough
371 Old Kingston Rd., Scarborough
100 4th Ave., St. Catharines
5349 Fernbank Dr., Stittsville
146 Hwy. 8, Stoney Creek
7027 Yonge St., Thornhill
101 College St., Toronto
1150 Eglinton Ave. W., Toronto
364 Oakwood Ave., Toronto
209 Roncesvalles Ave., Toronto
4360 Hwy. 7, Unionville
5690 Wyandotte St. E., Windsor

Québec

225 boul des Grives, Gatineau
3725 boul St-Charles, Kirkland
1170 boul le Corbusier, Laval
5501 ch de la Côte-des-Neiges, Montréal
1254 av Beaumont, Mount-Royal
2040 rue Blanche-Lamontagne, Québec
7015 boul Wilfrid-Hamel, Québec
1700 ch du Fer-à-Cheval, Sainte-Julie
2755 rue Laframboise, Saint-Hyacinthe
1212 boul des Seigneurs, Terrebonne

Nouveau-Brunswick

1300 Onondaga St., Oromocto

Nouvelle-Écosse

54 Dellridge Ln., Bedford
56 Portland St., Dartmouth

Terre-Neuve-et-Labrador

380 Conception Bay Hwy., Conception Bay South

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.1. Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.1.2 Faire affaire avec nous (suite)

Fermetures de GAB			
Colombie-Britannique 1601 Lonsdale Ave., North Vancouver 400 Burrard St., Vancouver 5636 Cambie St., Vancouver 1036 W. Georgia St., Vancouver	Ontario 257 Main St., Bloomfield 9495 Airport Rd., Brampton 10115 Bramalea Rd., Brampton 9981 Chinguacousy Rd., Brampton 7995 Dixie Rd., Brampton 9878 Dixie Rd., Brampton 4995 Ebenezer Rd., Brampton 7965 Financial Dr., Brampton 8980 Goreway Dr., Brampton 1990 Hallstone Rd., Brampton 10561 Heart Lake Rd., Brampton 11980 Hurontario St., Brampton 12011 Hurontario St., Brampton 121 Kennedy Rd. N., Brampton 471 Main St. S., Brampton 504 Main St. N., Brampton 9980 Mississauga Rd., Brampton	Québec 200 rue Principale, Gatineau 1155 boul Rene-Levesque O, Montréal	
Alberta 1222 17 Ave. SW, Calgary 2655 36 St. NE, Calgary 2220 68 St. NE, Calgary 6820 90 Ave. NW, Edmonton 13205 97 St. NW, Edmonton 16435 97 St. NW, Edmonton 10155 102 St. NW, Edmonton 12326 111 Ave. NW, Edmonton 5710 111 St. NW, Edmonton 15630 118 Ave. NW, Edmonton 5011 137 Ave. NW, Edmonton 7505 Argyll Rd. NW, Edmonton 9620 Ellerslie Rd. SW, Edmonton 11061 Ellerslie Rd. SW, Edmonton			
Installations de GAB hors centre bancaire			
Alberta 11030 100 St., Grande Prairie 4936 53 Ave., Red Deer 187 Parkland Hwy., Spruce Grove	Ontario 9 Borealis Ave., Aurora 130 Hollidge Blvd., Aurora 235 Fletchers Creek Blvd., Brampton 370 Main St., Brampton 82 King George Rd., Brantford 183 Silvercreek Pkwy. N., Guelph 969 Upper Ottawa St., Hamilton 1233 Midland Ave., Kingston 153 Angeline St., Lindsay 3220 Erin Mills Pkwy., Mississauga 1512 Merivale Rd., Nepean 17 Townline, Orangeville	Nouveau-Brunswick 640 Prospect St., Fredericton 80 Mapleton Rd., Moncton 100 Prince Edward St., Saint John	Nouvelle-Écosse 269 Hwy. 214, Elmsdale 3531 Dutch Village Rd., Halifax 205 Herring Cove Rd., Halifax 613 Main St., Kingston

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.1. Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.1.2 Faire affaire avec nous (suite)

Fermetures de GAB hors centre bancaire

Colombie-Britannique

11724 Alaska Rd., Abbotsford
1125 Rogers Way, Abbotsford
11991 Steveston Hwy., Abbotsford
2054 Whatcom Rd., Abbotsford
1289 East Broadway, Burnaby
1969 Willingdon Ave., Burnaby
132 12th St., Campbell River
1390 33rd Ave. E., Chilliwack
15211 Fraser Hwy., Coquitlam
1541 Island Hwy. N., Coquitlam
1401 Johnson St., Coquitlam
1440 Portage Rd., Coquitlam
1621 McCallum Rd., Courtenay
1675 Rupert St., Delta
1723 Cliffe Ave., Fort St. John
18383 64th Ave., Kamloops
1743 Burrard St., Kamloops
176 Golden Dr., Kamloops
185 Mountain Hwy., Kamloops
1885 Hwy. 1 W., Kelowna
1980 Marine Dr., Kelowna
1879 Old Island Hwy., Kelowna
19971 72nd Ave., Langley
20370 Dewdney Trunk Rd., Maple Ridge
205 Mclean St., Maple Ridge
2096 Clearbrook Rd., Mission City
2345 Island Hwy. E., Nanoose
2420 5th Ave., New Westminster
2277 Kingsway, North Vancouver
22799 Lougheed Hwy., North Vancouver
5500 Clements Cr., Peachland
2435 Millstream Rd., Peachland
2692 152nd St., Pemberton
2693 Hwy. 97 N., Port Alberni
2890 Hastings St. E., Port Moody
3102 St. John St., Prince George
395 Glenmore Rd., Richmond
5111 Grant McConachie Way, Richmond
365 Hwy. 33 W., Richmond

31201 Old Yale Rd., Richmond
3951 Shelbourne St., Richmond
411 10th Ave., Sardis
4301 25th Ave., Surrey
4709 27th St., Surrey
8014 King George Blvd., Surrey
5101 River Rd., Surrey
4513 Saanich Rd. W., Surrey
41420 Yale Rd. W., Surrey
4501 Yellowhead Hwy., Surrey
5th Ave. & Hwy. 5, Vancouver
7th Ave. & Cedar St., Vancouver
715 Harvey Ave., Vancouver
7285 Horne St., Vancouver
710 SE Marine Dr., Vancouver
5498 Pat Bay Hwy., Vancouver
7591 Vedder Rd., Vancouver
7980 Williams Rd., Vancouver
8024 120th St., Vernon
8985 120th St., Victoria
8811 126th St., Victoria
948 Austin Ave., Victoria
829 Brunette Ave., Victoria
8151 Granville Ave., Victoria

Alberta

800 Nolan Hill Blvd. NW, Acheson
270 Baseline Rd., Airdrie
10 Sage Hill Plaza NW, Airdrie
100 Crowfoot Way N., Aldersyde
100 Longview Dr., Bonnyville
1840 9th Ave., SE, Calgary
14319 23rd Ave., SW, Calgary
10560 51 Ave., Calgary
116 89th St., SW, Calgary
13211 100th St., Calgary
11925 101st Ave., Calgary
1830 102nd St., SW, Calgary
1120 137th Ave., SE, Calgary
140 Chestermere Way, Calgary
261200 Crossiron Blvd., Calgary
10120 Elbow Dr., SW, Calgary
1000 Emerald Dr., Calgary
15 Erinwoods Blvd., Calgary
1051 Falconridge Dr., NE, Calgary
64273 Hwy. 547 E., SW, Calgary
1438 Kensington Rd., Calgary
1731 Mountain Ave., Calgary
1071 Rossglen Dr., Calgary
1020 Sherwood Dr., Calgary
143 St. Albert Rd., Calgary
174 St. Albert Rd., Calgary
1010 Strathcona Dr., Calgary
11 Sunpark Dr., SE, Calgary
102 Township Rd., Calgary
1010 Webber Greens Dr., Calgary
190 East Lake Cr., Canmore
1920 4th St., SW, Chestermere
208 19th Ave., Edmonton
2235 33rd Ave., SW, Edmonton
3402 43 Ave., Edmonton
2900 Box Springs Blvd., NW, Edmonton
217 Edmonton Tr., Edmonton
3330 Gaetz Ave., Edmonton

3604 Highway St., Edmonton
365 MacAlpine Cr., Edmonton
4205 South Park Dr., Edmonton
321 Thickwood Blvd., Edmonton
4419 45th St., Edson
4431 4th Ave., Fort McMurray
4646 37 St., SW, Fort McMurray
470 Carmichael Ln., Grande Prairie
5009 Ellerslie Rd., SW, Grande Prairie
5020 56th St., Hinton
5215 61st Ave., SE, Medicine Hat
5110 122nd St., Medicine Hat
5135 167th Ave., NW, Medicine Hat
5505 Signal Hill, Nisku
5602 54th Ave., Red Deer
6206 104th St., Rocky Mountain
624 16th Ave., NE, Rocky View
356 Cranston Rd., Sherwood Park
70 Freeport Blvd., NE, Sherwood Park
7603 Macleod Tr., Sherwood Park
770 St. Albert Rd., Spruce Grove
8338 18th St., SE, St. Albert
820 Redcliff Dr., St. Albert
19489 Seton Cr., SE, St. Albert
8420 Bowfort Rd., NW, Stony Plain
895 Tamarack Way, NW, Valleyview
9640 118th Ave., Wetaskiwin

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.1. Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.1.2 Faire affaire avec nous (suite)

Fermetures de GAB hors centre bancaire (suite)

Saskatchewan

102 Carbon Cr., Estevan
450 North Service Rd., Moose Jaw
Hwy. 16 Bypass, North Battleford
529 1st Ave. E., Regina
481 Albert St. N., Regina
2304 Albert St., Regina
2020 Coleman Cr., Regina
1919 Fleet St., Regina
3625 Sherwood Dr., Regina
935 Victoria Ave., Regina
1502 8th St. E., Saskatoon
402 51st St. E., Saskatoon
3 Worobetz Pl., Saskatoon
Hwy. 9 & 16, Yorkton

Manitoba

4200 McGillivray Blvd., Oak Bluff
500 Oak Point Hwy., Oakpoint
Hwy. 1 & Hwy. 16, Portage la Prairie
55097 Provincial Rd. 207, Springfield
1216 Grant Ave., Winnipeg
1050 Keewatin St., Winnipeg
1720 Kenaston Blvd., Winnipeg
610 Lagimodiere Blvd., Winnipeg
1425 McPhillips St., Winnipeg
2012 Pembina Hwy., Winnipeg
3033 Pembina Hwy., Winnipeg
2607 Portage Ave., Winnipeg
3316 Portage Ave., Winnipeg
670 St. Anne's Rd., Winnipeg
1485 St. Mary's Rd., Winnipeg

Ontario

474 Bayly St. W., Ajax
2 Salem Rd., Ajax
225 Salem Rd. S., Ajax
201 Taunton Rd. W., Ajax
1 Westney Rd. N., Ajax
7994 Wellington Rd., Arthur
15440 Yonge St., Aurora
320 Blake St., Barrie
175 Cundles Rd. E., Barrie
151 Mapleview Dr. W., Barrie
623 Yonge St., Barrie
1415 Durham Rd., Beaverton
311 Cannifton Rd., Belleville
Hwy. 62 & Hwy. 401
306 Queen St. W., Bolton
545 Queen St. S., Bolton
2305 Hwy. 2, Bowmanville
133 Holland St. E., Bradford
577 Holland St. W., Bradford
450 Fairview Dr., Brantford
325 Stewart Blvd., Brockville
685 Appleby Line, Burlington
4525 Dundas St. E., Burlington
458 Guelph Line, Burlington
1150 Guelph Line, Burlington
5600 Mainway, Burlington
3515 Upper Middle Dr., Burlington
825 Walkers Line, Burlington
1200 Walkers Line, Burlington
671 Hespeler Rd., Cambridge
900 Jamieson Pkwy., Cambridge
9266 Guelph Line, Campbellville
93 Park Ave. E., Chatham
490 Whites St., Cobourg
9070 Jane St., Concord
4358 Innes Rd., Cumberland
1095 Don Mills Rd., Don Mills
800 York Mills Rd., Don Mills
3305 Dorchester Rd., Dorchester

4650 Jane St., Downsview
901 Sheppard Ave., Downsview
32 Cootes Dr., Dundas
475 Hwy. 6, Dundas
1195 County Rd. 22, Emeryville
1755 Albion Rd., Etobicoke
830 Burnhamthorpe Rd., Etobicoke
365 Dixon Rd., Etobicoke
585 Dixon Rd., Etobicoke
5495 Eglinton Ave., Etobicoke
581 Kipling Ave., Etobicoke
2 The East Mall, Etobicoke
189 Guelph St., Georgetown
375 Mountainview Rd., Georgetown
2536 Bank St., Gloucester
5336 Boundary Rd., Gloucester
1941 Innes Rd., Gloucester
2630 Innes Rd., Gloucester
2073 Montréal Rd., Gloucester
2329 Stouffville Rd., Gormley
80 Imperial Rd. S., Guelph
109 Silver Creek Pkwy., Guelph
817 Queenston Rd., Hamilton
813 Upper James St., Hamilton
52 Ottawa St. W., Havelock
10 Samnah Cr., Ingersoll
500 Eagleson Rd., Kanata
570 Terry Fox Dr., Kanata
1514 Ravenshoe Rd., Keswick
1586 Centennial Dr., Kingston
1188 Division St., Kingston
765 Gardiners Rd., Kingston
459 Taylor Kidd Blvd., Kingston
120 Conestoga College Blvd., Kitchener
1178 Fisher Hallman Rd., Kitchener
2430 Homer Watson Blvd., Kitchener
4319 King St. E., Kitchener
795 Ottawa St., Kitchener

770 Adelaide St. London
1845 Adelaide St. N., London
154 Clarke Rd., London
1331 Dundas St. E., London
1900 Dundas St. E., London
1790 Ernest Ave., London
614 Fanshawe Park Rd., London
277 Highbury Ave., London
1791 Highbury Ave. N., London
491 Oxford St. W., London
584 Oxford St. W., London
1679 Richmond St. N., London
835 Wellington Rd., London
1253 Wellington Rd., London
825 Wilton Grove Rd., London
1175 Wonderland Rd. N., London
1701 Wonderland Rd., London
9249 9th Line, Markham
2830 16th Ave., Markham
4780 Hwy. 7 E., Markham
5315 Major Mackenzie Dr., Markham
7314 Markham Rd., Markham
7635 Markham Rd., Markham
5270 Steeles Ave. E., Markham
591 Ontario St., Milton
235 Steeles Ave. E., Milton
620 Thomson Rd. S., Milton
3030 Artesian Dr., Mississauga
1520 Britannia Rd., Mississauga
695 Burnhamthorpe Rd., Mississauga
2100 Burnhamthorpe Rd., Mississauga
4106 Cawthra Rd., Mississauga
6035 Creditview Rd., Mississauga
450 Derry Rd. W., Mississauga
3380 Dixie Rd. N., Mississauga
7300 Dixie Rd., Mississauga
1334 Dundas St. E., Mississauga

1.0	Aperçu
2.0	Priorité au client
3.0	Services bancaires responsables
4.0	Culture
5.0	Croissance des collectivités
6.0	Gouvernance
7.0	Annexe
7.1	Énoncé de responsabilité envers le public – Canada
7.1.1	Financement par emprunt de sociétés canadiennes
7.1.2	Faire affaire avec nous
7.1.3	Emploi au Canada
7.1.4	Impôts et taxes au Canada
7.2	Marques de commerce
7.3	Index GRI
	Éléments généraux d'information
	Éléments spécifiques d'information

7.1. Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.1.2 Faire affaire avec nous (suite)

Fermetures de GAB hors centre bancaire (suite)

Ontario (suite)

2125 Dundas St. W., Mississauga	1988 St. Joseph Blvd., Orleans	1121 Kingston Rd., Scarborough	8 South Kingsway, Toronto
995 Eglinton Ave. E., Mississauga	812 Taunton Rd., Oshawa	2320 Lawrence Ave., Scarborough	55 Spadina Ave., Toronto
4140 Erin Mills Pkwy., Mississauga	470 Bronson Ave., Ottawa	1525 Markham Rd., Scarborough	90 The Queensway, Toronto
6400 Erin Mills Pkwy., Mississauga	3201 Conroy Rd., Ottawa	3905 Sheppard Ave., Scarborough	8 Thorncliffe Park Dr., Toronto
1175 Hurontario St., Mississauga	690 Hunt Club Rd., Ottawa	5110 Sheppard Ave., Scarborough	385 Weston Rd., Toronto
6009 Hurontario St., Mississauga	1960 Innes Rd., Ottawa	9501 Sheppard Ave., Scarborough	56 Glen Miller Rd., Trenton
7015 Kennedy Rd., Mississauga	2180 Montréal Rd., Ottawa	65 Dillane Dr., Schomberg	4641 Hwy. 7 E., Unionville
2489 Sheridan Way N., Mississauga	390 Parkdale Ave., Ottawa	270 Bunting Rd., St. Catharines	Hwy. 27 & Innovation Dr., Vaughan
3425 Winston Churchill Blvd., Mississauga	1900 Prince of Wales Dr., Ottawa	533 Lake St., St. Catharines	8480 Hwy. 27, Vaughan
6536 Winston Churchill Blvd., Mississauga	4000 Riverside Dr., Ottawa	195 Niagara St. N., St. Catharines	9301 Hwy. 50, Vaughan
3011 Wolfedale Rd., Mississauga	676 Somerset St., Ottawa	193 Wilson Ave., St. Thomas	11600 Keele St., Vaughan
638 County Rd. 41, Napanee	1007 St. Laurent Blvd., Ottawa	400 Highbury Ave. S., St. Thomas	3680 Langstaff Rd., Vaughan
1431 Woodroffe Ave., Nepean	3775 Strandherd Dr., Ottawa	6061 Hazeldean Rd., Stittsville	1867 Major Mackenzie Dr., Vaughan
1432 Baseline Rd., Nepean	607 Lansdowne St., Peterborough	6250 Hazeldean Rd., Stittsville	3700 Major Mackenzie Dr. W., Vaughan
3095 Carling Ave., Nepean	1800 Brock Rd., Pickering	300 Mud St. W., Stoney Creek	2651 Rutherford Rd., Vaughan
3320 Fallowfield Rd., Nepean	1299 Kingston Rd., Pickering	1190 Barry Downe Rd., Sudbury	1514 Steeles Ave. W., Vaughan
3766 Fallowfield Rd., Nepean	1709 Kingston Rd., Pickering	3070 Regent St., Sudbury	245 Weber St. N., Waterloo
3300 Woodroffe Ave., Nepean	363 Ontario St., Port Hope	1065 The Kingsway, Sudbury	504 Niagara St., Welland
250 Mulock Dr., Newmarket	524 Rexdale Blvd., Rexdale	6350 County Rd. 27, Summerstown	935 Niagara St., Welland
540 Mulock Dr., Newmarket	10749 Bathurst St., Richmond Hill	20819 Dalton Rd., Sutton West	3930 Brock St. N., Whitby
17111 Yonge St., Newmarket	8760 Bayview Ave., Richmond Hill	4406 Provincial Rd., Tecumseh	1602 Dundas St. E., Whitby
18151 Yonge St., Newmarket	9277 Bayview Ave., Richmond Hill	13345 Tecumseh Rd., Tecumseh	1755 Dundas St. W., Whitby
7950 Mcleod Rd., Niagara Falls	695 Major Mackenzie Dr., Richmond Hill	7011 Bathurst St., Thornhill	1 Paisley Ct., Whitby
7307 Oakwood Dr., Niagara Falls	5 Red Maple Rd., Richmond Hill	7400 Bathurst St., Thornhill	10 Taunton Rd., Whitby
459 Mississauga St., Niagara-on-the-Lake	9550 Yonge St., Richmond Hill	1487 Centre St., Thornhill	301 Thickson Rd., Whitby
3351 Bayview Ave., North York	12871 Yonge St., Richmond Hill	8727 Dufferin St., Thornhill	700 Victoria St. W., Whitby
1493 Finch Ave., North York	789 Indian Rd., Sarnia	4201 Innisfil Beach Rd., Thornhill	520 Winchester Rd., Whitby
2012 Jane St., North York	1741 London Line, Sarnia	1081 Rutherford Rd., Thornhill	3075 Don Mills Rd., Willowdale
2205 Jane St., North York	713 Trunk Rd., Sault Ste. Marie	7092 Yonge St., Thornhill	2125 Sheppard Ave. E., Willowdale
3900 Jane St., North York	1270 Brimley Rd., Scarborough	1021 Avenue Rd., Toronto	4630 Yonge St., Willowdale
4747 Steeles Ave. W., North York	1896 Eglinton Ave. E., Scarborough	1750 Bloor St. W., Toronto	2295 Division Rd., Windsor
2250 Victoria Park, North York	20 Ellesmere Rd., Scarborough	2265 Danforth Ave., Toronto	2235 Huron Church Rd., Windsor
2821 Weston Rd., North York	1651 Ellesmere Rd., Scarborough	2863 Dufferin St., Toronto	2535 Ouellette Ave., Windsor
845 Burloak Dr., Oakville	3100 Ellesmere Rd., Scarborough	613 Evans Ave., Toronto	50 Tecumseh Rd. W., Windsor
450 Dundas St. E., Oakville	2900 Finch Ave. E., Scarborough	117 Jarvis St., Toronto	7400 Tecumseh Rd. E., Windsor
1020 Dundas St., Oakville	70 Island Rd., Scarborough	292 Kingston Rd., Toronto	4340 Walker Rd., Windsor
350 Iroquois Shore, Oakville	1977 Kennedy Rd., Scarborough	695 Lawrence Ave., Toronto	3733 Hwy. 7 W., Woodbridge
610 Atherley Rd., Orillia	2800 Kennedy Rd., Scarborough	1571 Lawrence Ave., Toronto	5241 Hwy. 7 W., Woodbridge
			535 Norwich Ave., Woodstock

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.1. Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.1.2 Faire affaire avec nous (suite)

Fermetures de GAB hors centre bancaire (suite)

Québec

8100 boul du Golf, Anjou
55 boul des Châteaux, Blainville
2525 boul de la Grande-Allée, Boisbriand
601 rue de Montbrun, Boucherville
100 boul Matte, Brossard
168 boul de L'industrie, Candiac
20 Rte 132, Delson
120 boul St-Raymond, Gatineau
210 boul St-Raymond, Gatineau
255 av Gatineau, Gatineau
47 rue Greber, Gatineau
395 Montée Paiement, Gatineau
744 boul St-Joseph, Gatineau
3176 boul Taschereau, Greenfield Park
440 av 32e, Lachine
1510, ch de Saint-Jean, La Prairie
4560 Autoroute 440, Laval
830 rue Vanier, Laval
855 ch St-Féréol, Les Cèdres

2800 boul Jacques-Cartier E., Longueuil
20905 chemin de la Côte N., Mirabel
17505 rue Charles, Mirabel
9901 boul de l'Acadie, Montréal
6211 ch de la Côte-des-Neiges, Montréal
7560 boul Décarie, Montréal
455 rue Guy, Montréal
545 boul Henri Bourassa E., Montréal
2033 boul de Maisonneuve E., Montréal
10110 rue Papineau, Montréal
4505 av du Parc, Montréal
3400 rue Rachel E., Montréal
6705 rue St-Denis, Montréal
5455 boul St-Laurent, Montréal
7205 boul St-Laurent, Montréal
111 Montée Ryan, Mont-Tremblant
2600 rue de la Concord, Québec

115 rue Dalhousie, Québec
11008 boul Henri Bourassa, Québec
120 boul Industriel, Repentigny
7800 boul Cousineau, Saint-Hubert
260 rue de Martigny O., Saint-Jerome
4900 ch St-François, Saint-Laurent
1230 ch des Oliviers, Saint-Nicolas
Rte Transcanadienne, Sainte-Hélène
2766 boul Talbot, Stoneham-et-Tewkesbury
2550 boul des Récollets, Trois-Rivières
5420 rue de Verdun, Verdun

Nouveau-Brunswick

2600 Mountain Rd., Moncton
241 Bayside Dr., Saint John

Nouvelle-Écosse

909 Cole Harbour Rd., Dartmouth
105 Main St., Dartmouth
610 Portland St., Dartmouth
240 Victoria Rd., Dartmouth
291 Hwy. 214, Elmsdale
2946 Lake Thomas Dr., Fall River
7015 Bayers Rd., Halifax
231 Herring Cove Rd., Halifax
124 Kearney Lake Rd., Halifax
51 Sackville Dr., Sackville
81 Main St. W., Stewiacke
2 Westwood Blvd., Tantallon

Territoires du Nord-Ouest

250 Old Airport Rd., Yellowknife

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.1. Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.1.2 Faire affaire avec nous (suite)

Autres fermetures	
Remarque : En août 2017, la Banque CIBC et la Banque le Choix du Président ont décidé de réduire leur offre de services bancaires aux consommateurs. Les clients titulaires de produits Services financiers le Choix du Président ^{MD} offerts par la Banque CIBC ont été transférés à Simplii Financial. Les établissements Services financiers le Choix du Président ^{MD} ont été fermés au cours de l'exercice 2018.	
Colombie-Britannique 2855 Gladwin Rd., Abbotsford 4700 Kingsway, Burnaby (3 ATMs) 1424 Island Hwy., Campbell River 45779 Luckakuck Way, Chilliwack 1301 Lougheed Hwy., Coquitlam 3000 Lougheed Hwy., Coquitlam 757 Ryan Rd., Courtenay 8195 120th St., Delta 910 Columbia St. W., Kamloops 2280 Baron Rd., Kelowna 19851 Willowbrook Dr., Langley 32136 Lougheed Hwy., Mission 6435 Metral Dr., Nanaimo 333 Seymour Blvd., North Vancouver 2210 Main St., Penticton 19800 Lougheed Hwy., Pitt Meadows 2155 Perry Ave., Prince George 4651 No. 3 Rd., Richmond 14650 104th Ave., Surrey 7550 King George Hwy., Surrey 3113 Arbutus St., Vancouver 1255 Davie St., Vancouver 3185 Grandview Hwy., Vancouver 7190 Kerr St., Vancouver 350 SE Marine Dr., Vancouver 5001 Anderson Way, Vernon 835 Langford Parkway, Victoria 3020 Louie Dr., Westbank 8200 Bear Paw Tr., Whistler	Alberta 300 Veterans Blvd. NE, Airdrie 7020 4th St. NW, Calgary 3575 20th Ave. NE, Calgary 4700 130 Ave. SE, Calgary 5251 Country Hills Blvd. NW, Calgary 100 Country Village Rd. NE, Calgary 42148 Hwy. 1, Calgary 20 Heritage Meadows Way SE, Calgary 15915 MacLeod Tr. SE, Calgary 10 Sage Hill Plaza NW, Calgary 19655 Seton Way SE, Calgary 5858 Signal Hill Ctr. SW, Calgary 10505 Southport Rd. SW, Calgary 3633 Westwinds Dr. NE, Calgary 7005 48th Ave., Camrose 210 5th Ave. W., Cochrane 2100 17th St. N., Cranbrook 5212 50th St., Drayton Valley 4410 17th St. NW, Edmonton 9711 23rd Ave. NW, Edmonton 11839 26th Ave. S., Edmonton 4950 137th Ave., Edmonton 12350 137th Ave., Edmonton 4821 Calgary Tr. NW, Edmonton 17303 Stoney Plain Rd., Edmonton 11541 Kingsway NW, Edmonton 1155 Windermere Way, Edmonton 4431 4th Ave., Edson 9 Haineault St., Fort McMurray 12225 99th St., Grande Prairie 3515 Mayor Magrath Dr. S., Lethbridge 5031 44th St., Lloydminster 1792 Trans Cda Way SE, Medicine Hat 5016 51st Ave., Red Deer 410 Baseline Rd., Sherwood Park 110 Jennifer Heil Way, Spruce Grove 101 St. Albert St., St. Albert 2601 14th Ave., Wainwright
Saskatchewan 30 Thatcher Dr. E., Moose Jaw 591 15th St. E., Prince Albert 1341 Broadway Ave., Regina 2055 Prince of Wales Dr., Regina 4450 Rochdale Blvd., Regina 2901 8th St. E., Saskatoon 411 Confederation Dr., Saskatoon 206 Broadway St. E., Yorkton	Ontario 30 Kingston Rd. W., Ajax 420 Main St. S., Alexandria 30 King St. S., Alliston 401 Ottawa St., Almonte 54 Wilson St. W., Ancaster 15900 Bayview Ave., Aurora 14800 Yonge St., Aurora 472 Bayfield St., Barrie (2 ATMs) 11 Byrne Dr., Barrie 201 Cundles Rd. E., Barrie 165 Wellington St. W., Barrie 620 Yonge St., Barrie 400 Dundas St. E., Belleville 487 Queen St. S., Bolton 2375 Hwy. 2, Bowmanville 270 Wellington St., Bracebridge 55 Mountainash Blvd., Brampton 1 Presidents Choice Financial Circle, Brampton (2 ATMs) 60 Quarry Edge Dr., Brampton 85 Steeles Ave. W., Brampton 35 Worthington Ave., Brampton 108 Colborne St. W., Brantford 603 Colborne St., Brantford 410 Fairview Dr., Brantford 290 King George Rd. N., Brantford 1972 Parkdale Ave., Brockville 2515 Appleby Line, Burlington 2025 Guelph Line, Burlington 5111 New St., Burlington 1059 Plains Rd. E., Burlington 322 Argyle St., Caledonia 400 Conestoga Blvd., Cambridge 200 Franklin Blvd., Cambridge 980 Franklin Blvd., Cambridge 791 St. Clair St. N., Chatham 500 Division St., Cobourg
Manitoba 920 Victoria Ave., Brandon 291 Cowichan Way, Duncan 175 Cargill Rd., Winkler 80 Bison Dr., Winnipeg 1035 Gateway Rd., Winnipeg 550 Kenaston Blvd., Winnipeg 2132 McPhillips St., Winnipeg 3193 Portage Ave., Winnipeg 1578 Regent Ave., Winnipeg 1385 Sargent Ave., Winnipeg 215 St. Anne's Rd., Winnipeg	

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.1. Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.1.2 Faire affaire avec nous (suite)

Autres fermetures (suite)			
Ontario (suite)			
12 Hurontario St., Collingwood	210 Talbot St. E., Leamington	1385 Harmony Rd. N., Oshawa	4473 Kingston Rd., Scarborough
31 9th St. E., Cornwall	400 Kent St. W., Lindsay	1300 King St. E., Oshawa	350 McLevin Ave., Scarborough
3730 Lakeshore Blvd. W., Etobicoke	600 Mitchell Rd., Listowel	1050 Simcoe St. N., Oshawa	681 Silver Star Blvd., Scarborough
330 Queen's Plate Dr., Etobicoke	825 Oxford St. E., London	296 Bank St., Ottawa	101 Second Line, Shelburne
748 Queensway, Etobicoke	1205 Oxford St. W., London	2210 Bank St., Ottawa (2 ATMs)	125 Queensway St. E., Simcoe
220 Royal York Rd., Etobicoke	1740 Richmond St. N., London	1980 Baseline Rd., Ottawa (2 ATMs)	25 Ferrara Dr., Smiths Falls
62 Thames Rd. E., Exeter	635 Southdale Rd. E., London	2085 Carling Ave., Ottawa	285 Geneva St., St. Catharines
800 Tower St. S., Fergus	925 Southdale Rd., London	3201 Greenbank Rd., Ottawa	221 Glendale Ave., St. Catharines
171 Guelph St., Georgetown	3040 Wonderland Rd., London	224 Hunt Club Rd., Ottawa	411 Louth St., St. Catharines
1619 Orleans Ave., Gloucester	200 Bullock Dr., Markham	4270 Innes Rd., Ottawa	1251 Main St., Stittsville
Hwy. 8, Goderich	9305 Hwy. 48, Markham	64 Isabella St., Ottawa	102 Hwy. 8, Stoney Creek
290 1st St. N., Gravenhurst	7075 Markham Rd., Markham	100 McArthur Rd., Ottawa	865 Ontario St., Stratford
361 South Service Rd., Grimsby	8601 Warden Ave., Markham	1980 Ogilvie Rd., Ottawa	626 Victoria St., Strathroy
297 Eramosa Rd., Guelph	9292 Hwy. 93, Midland	190 Richmond Rd., Ottawa	1485 La Salle Blvd., Sudbury
160 Kortright Rd., Guelph	820 Main St. E., Milton	363 Rideau Dr., Ottawa	82 Lorne St., Sudbury
1045 Paisley Rd., Guelph	3050 Argentia Rd., Mississauga	685 River Rd., Ottawa	1836 Regent St. S., Sudbury
191 Silver Creek Pkwy. N., Guelph	6085 Creditview Rd., Mississauga	2241 Riverside Dr., Ottawa	600 Harbour Expy., Thunder Bay
75 Centennial Pkwy. N., Hamilton	620 Eglinton Ave. W., Mississauga	59 Robertson Rd., Ottawa	400 Simcoe St., Tillsonburg
50 Dundurn St. S., Hamilton	5010 Glen Erin Dr., Mississauga	1910 St. Laurent Blvd., Ottawa	654 Algonquin Blvd. E., Timmins
1579 Main St. W., Hamilton	3045 Mavis Rd., Mississauga	1020 10th St. W., Owen Sound	243 Alberta Ave., Toronto
65 Mall Rd., Hamilton	5970 McLaughlin Rd., Mississauga	1150 16th St. E., Owen Sound	2877 Bayview Ave., Toronto
499 Mohawk Rd. E., Hamilton	1250 South Service Rd., Mississauga	769 Borden Ave., Peterborough	1755 Brimley Rd., Toronto
21 Upper Centennial Pkwy. S., Hamilton	1460 Merivale Rd., Nepean	230 George St., Peterborough	720 Broadview Ave., Toronto
1550 Upper James St., Hamilton	1540 Haysville Rd., New Hamburg	400 Lansdowne St. E., Peterborough	449 Carlaw Ave., Toronto
180 Holiday Inn Dr., Hespeler	18120 Yonge St., Newmarket	1900 Dixie Rd., Pickering	60 Carlton St., Toronto (2 ATMs)
131 Howland Dr., Huntsville	6940 Morrison St., Niagara Falls	1792 Liverpool Rd., Pickering	301 College St., Toronto
273 King St. W., Ingersoll	1 Laurentian Ave., North Bay	250 Lakeshore Rd. W., Port Credit	245 Dixon Rd., Toronto
2211 20th Sideroad, Innisfil	825 Don Mills Rd., North York	1893 Scugog St., Port Perry	40 Dundas St. W., Toronto
760 Eagleson Rd., Kanata	3555 Don Mills Rd., North York	680 O'Brien Rd., Renfrew	900 Dufferin St., Toronto
200 Earl Grey Dr., Kanata	1641 Jane St., North York	301 High Tech Rd., Richmond Hill	2280 Dundas St. W., Toronto
24018 Woodbine Ave., Keswick	1450 Lawrence Ave. E., North York	9325 Yonge St., Richmond Hill	3671 Dundas St. W., Toronto
1048 Midland Ave., Kingston	270 Wilson Ave., North York	9625 Yonge St., Richmond Hill	650 Dupont St., Toronto
1100 Princess St., Kingston	493 Dundas St. W., Oakville	10488 Yonge St., Richmond Hill	101 Eglinton Ave., Toronto
300 Main St. E., Kingsville	173 Lakeshore Ave. W., Oakville	10909 Yonge St., Richmond Hill	200 Front St. E., Toronto
875 Highland Rd. W., Kitchener (2 ATMs)	201 Oak Walk Dr., Oakville	2737 Laurier St., Rockland	51 Gerry Fitzgerald Dr., Toronto
750 Ottawa St. S., Kitchener	50 4th Ave., Orangeville	1063 Talbot St., Saint Thomas	1020 Islington Ave., Toronto
1005 Ottawa St., Kitchener	1029 Brodie Dr., Orillia	600 Murphy Rd., Sarnia	222 Lansdowne Ave., Toronto
123 Pioneer Dr., Kitchener	289 Coldwater Rd. W., Orillia	44 Great Northern Rd., Sault Ste. Marie	700 Lawrence Ave. W., Toronto
1375 Weber St. E., Kitchener	481 Gibb St., Oshawa	70 Island Rd., Scarborough	3401 Lawrence Ave. E., Toronto

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.1. Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.1.2 Faire affaire avec nous (suite)

Autres fermetures (suite)			
Ontario (suite)		Québec	Nouvelle-Écosse
17 Leslie St., Toronto (2 ATMs)		300 boul St-Joseph, Hull	126 South Albion St., Amherst
10 Lower Jarvis St., Toronto		1150 rue King-George, Longueuil	1650 Bedford Hwy., Bedford
301 Moore Ave., Toronto		375 rue Jean-Talon O, Montréal	21 Davison Dr., Bridgewater
50 Musgrave St., Toronto		4849 boul St-Jean, Pierrefonds	211 Duke St., Chester
25 Photography Dr., Toronto		7605 boul Maurice Duplessis, Rivière-des-Prairies	9 Braemar Rd., Dartmouth
585 Queen St. W., Toronto		42 place du Commerce, Verdun	920 Cole Harbour Rd., Dartmouth
11 Redway Rd., Toronto			650 Portland St., Dartmouth
12 St. Clair Ave. E., Toronto		Nouveau-Brunswick	118 Wyse Rd., Dartmouth
396 St. Clair Ave. W., Toronto		700 St. Peters Ave., Bathurst	470 Warwick St., Digby
380 The East Mall, Toronto		577 Victoria St., Edmundston	295 Highway 214, Elmesdale
270 The Kingsway, Toronto		440 King St., Fredericton	129 Reserve St., Glace Bay
2549 Weston Rd., Toronto		116 Main St., Fredericton	1075 Barrington St., Halifax
985 Woodbine Ave., Toronto		471 Smythe St., Fredericton	210 Chain Lake Dr., Halifax
3501 Yonge St., Toronto		240 Madawaska Rd., Grand Falls	3601 Joseph Howe Blvd., Halifax (2 ATMs)
5095 Yonge St., Toronto		429 Coverdale Rd., Moncton	6139 Quinpool Rd., Halifax
6220 Yonge St., Toronto		165 Main St., Moncton	6141 Young St., Halifax
25 York St., Toronto		89 Trinity Dr., Moncton	9064 Commercial St., Kings
293 Dundas St. E., Trenton		408 King George Rd., Newcastle	470 Main St., Kingston
323 Toronto St. S., Uxbridge		1150 Onondago St., Oromocto	50 Milton Rd., Liverpool
2911 Major Mackenzie Dr., Vaughan		115 Campbell Dr., Rothesay	745 Sackville Dr., Lower Sackville
25 45th St. S., Wasaga Beach		168 Rothsay Ave., Saint John	125 King St., N. Sydney
115 Hamilton St. N., Waterdown		650 Somerset St., Saint John	394 Westville Rd., New Glasgow
555 Davenport Rd., Waterloo		195 King St., St. Stephen	50 Paint St., Port Hawkesbury
450 Erb St. W., Waterloo		138 Main St., Sussex	5240 Hwy. 7, Porters Lake
315 Lincoln Rd., Waterloo		3455 Rue Principale, Tracadie	16 Dentith Rd., Spryfield
821 Niagara St. N., Welland		350 Connell Rd., Woodstock	1225 Kings Rd., Sydney
920 Dundas St. W., Whitby			332 Welton St., Sydney
200 Taunton Rd. W., Whitby			46 Elm St., Truro
2430 Dougall Ave. E., Windsor			5178 Hwy. 3, Upper Tantallon
5890 Malden Rd., Windsor			104 Starrs Rd., Yarmouth
400 Manning Rd., Windsor			
7201 Tecumseh St. E., Windsor			
4371 Walker Rd., Windsor			
3940 Hwy. 7, Woodbridge			
8585 Hwy. 27, Woodbridge			
969 Dundas St., Woodstock			
			Île-du-Prince-Édouard
			465 University Ave., Charlottetown
			670 University Ave., Charlottetown
			535 Granville St., Summerside
			Terre-Neuve-et-Labrador
			5 Murphy's Sq., Corner Brook
			166 Conception Bay Hwy., Manuels
			260 Blackmarsh Rd., St. John's
			20 Lake Ave., St. John's
			150 Old Placentia Rd., St. John's
			55 Stavanger Dr., St. John's
			Territoires du Nord-Ouest
			250 Old Airport Rd., Yellowknife
			Yukon
			2270 2nd Ave., Whitehorse

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.1. Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.1.3 Emploi au Canada

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

En 2018, l'effectif de la Banque CIBC et de ses sociétés affiliées cotées en Bourse se composait d'environ 40 100 employés permanents à temps plein et à temps partiel au Canada.

Employés à temps plein et à temps partiel¹ (au 31 octobre 2018)

Province ou territoire	Employés à temps plein	Employés à temps partiel	Total
Colombie-Britannique	3 061	574	3 635
Alberta	2 101	387	2 488
Saskatchewan	789	129	918
Manitoba	482	105	587
Ontario	25 172	1 924	27 096
Québec	3 076	432	3 508
Nouveau-Brunswick	517	67	584
Nouvelle-Écosse	757	128	885
Île-du-Prince-Édouard	53	24	77
Terre-Neuve-et-Labrador	175	48	223
Territoires du Nord-Ouest	36	5	41
Nunavut	12	1	13
Yukon	26	5	31
Total global	36 257	3 829	40 086

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

À l'échelle mondiale, l'effectif de la Banque CIBC compte environ 44 000 équivalents temps plein. Le Groupe de sociétés CIBC a versé près de 5,7 milliards de dollars en salaires et avantages sociaux en 2018.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.1. Énoncé de responsabilité envers le public – Canada (suite)

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

En 2018, le Groupe de sociétés CIBC a versé au total 1,8 milliard de dollars en impôts et taxes au Canada, tous paliers de gouvernement confondus. Ce montant comprenait 1 168 millions de dollars en charge d'impôts sur le résultat, 68 millions de dollars en impôts et taxes sur le capital et 560 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 – 2018 Groupe de sociétés CIBC

(En milliers de dollars)	Impôts sur le résultat	Impôts et taxes sur le capital	Autres taxes et impôts
Gouvernement fédéral	695 148	—	138 388
Gouvernements des provinces et des territoires			
Colombie-Britannique	54 259	—	17 203
Alberta	36 249	—	7 615
Saskatchewan	7 426	17 791	3 529
Manitoba	6 949	20 819	3 577
Ontario	323 927	—	334 453
Québec	29 533	—	42 150
Nouveau-Brunswick	3 268	6 925	3 242
Nouvelle-Écosse	6 432	10 989	5 730
Île-du-Prince-Édouard	929	2 219	836
Terre-Neuve-et-Labrador	2 893	9 255	2 866
Territoires du Nord-Ouest	631	—	206
Nunavut	119	—	55
Yukon	397	—	132
	1 168 161	67 999	559 983



- 1.0 Aperçu
- 2.0 Priorité au client
- 3.0 Services bancaires responsables
- 4.0 Culture
- 5.0 Croissance des collectivités
- 6.0 Gouvernance
- 7.0 Annexe
 - 7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada
 - 7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes
 - 7.1.2 Faire affaire avec nous
 - 7.1.3 Emploi au Canada
 - 7.1.4 Impôts et taxes au Canada
 - 7.2 Marques de commerce
 - 7.3 Index GRI
 - Éléments généraux d'information
 - Éléments spécifiques d'information

7.2 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 2018 et qui appartiennent à la Banque Canadienne Impériale de Commerce ou à l'une de ses filiales en propriété exclusive, au Canada ou dans un autres pays, comprennent les suivantes : CIBC; LA CONCEPTION GRAPHIQUE DU CUBE CIBC; « JOURNÉE DU MIRACLE CIBC »; « PLACE DE LA BANQUE CIBC »; LA CONCEPTION GRAPHIQUE DE LA MARQUE « UN POUR TOUS »; et « WOOD GUNDY ».

Toutes les autres marques de commerce mentionnées dans le Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et Énoncé de responsabilité envers le public 2018 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.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Profil de l'entreprise		
102-1	Dénomination sociale	Notre engagement à l'égard de la responsabilité de l'entreprise
102-2	Activités, marques, produits et services	Notre chaîne de valeur La Banque CIBC en bref
102-3	Emplacement du siège social	La Banque CIBC en bref
102-4	Emplacement des sites d'activité	Rapport annuel 2018 (p. 177), Note 30, Informations sectorielles et géographiques
102-5	Capital et forme juridique	Rapport annuel 2018 (p. 192), Renseignements destinés aux actionnaires
102-6	Marchés desservis	La Banque CIBC en bref Rapport annuel 2018 (p. ii), Message du président et chef de la direction
102-7	Taille de l'entreprise	La Banque CIBC en bref
102-8	Renseignements concernant les employés et les autres travailleurs	Emploi au Canada
102-9	Chaîne d'approvisionnement	Approvisionnement responsable
102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Faire affaire avec nous Rapport annuel 2018 (p. 10), Événements importants
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	Finance responsable Investissement responsable Changement climatique
102-12	Initiatives externes	Objectifs de développement durable des Nations Unies Finance responsable Investissement responsable Changement climatique
102-13	Adhésion à des associations	Approvisionnement responsable Gouvernance d'entreprise
Stratégie		
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Message du président et chef de la direction de la Banque CIBC

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.3 Index GRI (suite)

Éléments généraux d'information (suite)

Gouvernance			
	102-18	Structure de gouvernance	Gouvernance d'entreprise
	102-21	Consultation des parties intéressées au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Engagement des parties intéressées Communiquer avec nous Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
	102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
	102-23	Président de l'organe de gouvernance le plus élevé	Énoncé des pratiques de gouvernance
	102-24	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	Énoncé des pratiques de gouvernance
	102-25	Conflits d'intérêts	Code de conduite Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
	102-28	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	Énoncé des pratiques de gouvernance
	102-33	Communication des préoccupations majeures	Communiquer avec nous Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
	102-35	Politiques de rémunération	Expérience client Finance responsable Mobilisation des employés Diversité et inclusion Gouvernance d'entreprise Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
	102-37	Implication des parties intéressées dans la rémunération	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
Engagement des parties intéressées			
	102-40	Liste des groupes de parties intéressées	Engagement des parties intéressées
	102-41	Accords de négociation collective	Éthique des affaires
	102-42	Identification et sélection des parties intéressées	Engagement des parties intéressées
	102-43	Méthode d'engagement des parties intéressées	Engagement des parties intéressées
	102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Engagement des parties intéressées

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.3 Index GRI (suite)

Éléments généraux d'information (suite)

Pratiques d'établissement de rapports		
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	Nos sociétés affiliées Rapport annuel 2018 (p. 173), Note 26, Principales filiales
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Sujets d'importance
102-47	Liste des enjeux pertinents	Notre engagement Sujets d'importance
102-48	Redressement de l'information	À propos du présent rapport
102-49	Modifications relatives à l'établissement de rapports	À propos du présent rapport
102-50	Période de rapport	À propos du présent rapport
102-51	Date du rapport le plus récent	À propos du présent rapport
102-52	Cycle d'établissement de rapports	À propos du présent rapport
102-53	Personne-ressource à consulter pour les questions relatives au rapport	Communiquer avec nous
102-54	Index du contenu GRI	Index GRI
102-56	Vérification externe	À propos du présent rapport

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.3 Index GRI (suite)

Sujets d'importance

Expérience client			
	103-1	Explication du sujet et de son périmètre	Expérience client – Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC
	103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Expérience client – Notre méthode de gestion
	103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Expérience client – Résultats de 2018
Finance responsable			
	103-1	Explication du sujet et de son périmètre	Finance responsable – Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC
	103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Finance responsable – Méthode de gestion
	103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Finance responsable – Résultats de 2018
	FS-2	Procédures d'évaluation et d'identification des risques environnementaux et sociaux dans les secteurs d'activité	Finance responsable
Mobilisation des employés			
	103-1	Explication du sujet et de son périmètre	Mobilisation des employés – Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC
	103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Mobilisation des employés – Méthode de gestion
	103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Mobilisation des employés – Résultats de 2018
Diversité et inclusion			
	103-1	Explication du sujet et de son périmètre	Diversité et inclusion – Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC
	103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Diversité et inclusion – Méthode de gestion
	103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Diversité et inclusion – Résultats de 2018
	405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Diversité et inclusion – Résultats de 2018 Gouvernance d'entreprise – Résultats de 2018

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Services bancaires responsables

4.0 Culture

5.0 Croissance des collectivités

6.0 Gouvernance

7.0 Annexe

7.1 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

7.1.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

7.1.2 Faire affaire avec nous

7.1.3 Emploi au Canada

7.1.4 Impôts et taxes au Canada

7.2 Marques de commerce

7.3 Index GRI

Éléments généraux d'information

Éléments spécifiques d'information

7.3 Index GRI (suite)

Sujets d'importance (suite)

Investissement communautaire			
	103-1	Explication du sujet et de son périmètre	Investissement communautaire – Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC
	103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Investissement communautaire – Méthode de gestion
	103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Investissement communautaire – Résultats de 2018
	203-2	Impacts économiques indirects significatifs	Valeur économique
Gouvernance d'entreprise			
	103-1	Explication du sujet et de son périmètre	Gouvernance d'entreprise – Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC
	103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Gouvernance d'entreprise – Méthode de gestion
	103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Gouvernance d'entreprise – Résultats de 2018
	405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Diversité et inclusion – Résultats de 2018 Gouvernance d'entreprise – Résultats de 2018
Éthique des affaires			
	103-1	Explication du sujet et de son périmètre	Éthique des affaires – Pourquoi c'est important pour la Banque CIBC
	103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Éthique des affaires – Méthode de gestion
	103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Éthique des affaires – Résultats de 2018
	412-2	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de la personne	Éthique des affaires – Résultats de 2018