



≡ MENU

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Changements
climatiques

4.0 Inclusion des
parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement
des collectivités

7.0 Gouvernance

8.0 Annexe

Rapport sur la durabilité 2020

1.0 Aperçu	
1.1	Message du chef de la direction
1.2	Approche relative à la durabilité
1.3	Grille de pointage
1.4	Sujets ESG importants
1.5	La Banque CIBC et les objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Changements climatiques

4.0 Inclusion des parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement des collectivités

7.0 Gouvernance

8.0 Annexe

Section 1.0

Aperçu

Dans cette partie

1.1	Message du chef de la direction	3
1.2	Approche relative à la durabilité	5
1.3	Grille de pointage	7
1.4	Sujets ESG importants	8
1.5	La Banque CIBC et les objectifs de développement durable des Nations Unies	10



1.0 Aperçu

- 1.1 Message du chef de la direction
- 1.2 Approche relative à la durabilité
- 1.3 Grille de pointage
- 1.4 Sujets ESG importants
- 1.5 La Banque CIBC et les objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Changements climatiques

4.0 Inclusion des parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement des collectivités

7.0 Gouvernance

8.0 Annexe

Bienvenue

La durabilité est au cœur de la raison d’être de la Banque CIBC : vous aider à réaliser votre ambition. Ce rapport résume les progrès de la Banque CIBC sur ce plan en 2020. Vous y trouverez des exemples éloquentes et des faits saillants sur les questions qui revêtent le plus d’importance pour nos parties intéressées et notre entreprise.

À propos de la Banque CIBC

La Banque CIBC est une institution financière nord-américaine de premier rang où règne une culture axée sur une raison d’être. Nous offrons à nos 10 millions de clients, à leurs familles et à leurs collectivités une gamme complète de services bancaires et des conseils, solutions et services en gestion des avoirs et marchés des capitaux par l’intermédiaire de notre réseau de services bancaires numériques de premier plan et de nos établissements dans tout le Canada, aux États-Unis et dans le monde entier.



1.1 Message du chef de la direction

L'année 2020 nous en a fait voir de toutes les couleurs. Fort de nos 153 années d'histoire au service de nos parties intéressées, nous avons réagi à la pandémie de COVID-19 en incarnant notre raison d'être, « aider nos clients à réaliser leurs ambitions », et en trouvant des manières inédites de soutenir les membres de notre équipe et nos collectivités.

Dans la foulée des perturbations économiques causées par la pandémie, nous avons centré nos efforts sur des mesures d'aide immédiates afin d'atténuer les pressions financières subies par de nombreuses personnes, tout en continuant d'investir dans notre avenir commun par notre appui à d'importantes initiatives environnementales, sociales et de gouvernance.

Dans la dernière année, la pandémie a eu de graves conséquences sur bien des aspects de la société. Nous avons pris des mesures décisives et rapides dès le début de la pandémie de COVID-19 afin de faciliter la gestion de cette période difficile pour nos clients, les membres de notre équipe et nos collectivités. Voici quelques exemples d'initiatives que nous avons mises en œuvre :

- Durant l'année, nous avons aidé plus de 500 000 clients aux prises avec des difficultés financières par l'intermédiaire de divers programmes de report de versements sur les prêts hypothécaires, les prêts et les cartes de crédit, ainsi que de taux d'intérêt réduits sur les cartes de crédit, offrant dans de nombreux cas un allègement financier préventif.
- Nous avons offert un accès prioritaire aux aînés et aux personnes handicapées, et lancé de nouvelles solutions entièrement numériques pour les clients, y compris les propriétaires de PME en difficulté, afin d'apporter rapidement un soutien et un allègement financiers.

- Nous avons instauré l'offre d'aide en lien avec la pandémie de COVID-19 pour aider les membres de notre équipe à gérer les situations difficiles résultant de la pandémie. Cette offre comprenait entre autres des options de congé flexibles pour les aider à prendre soin de leurs proches et des ressources supplémentaires pour leur santé et leur bien-être.
- Nous avons poursuivi notre tradition annuelle de la Journée du miracle CIBC, durant laquelle nos négociateurs donnent leurs commissions à la Fondation pour l'enfance CIBC, et recueilli ainsi 5,6 millions de dollars. La Course à la vie CIBC de la Société canadienne du cancer a été réinventée sous forme d'activité virtuelle. Plus de 6 500 membres de l'équipe ont ainsi amassé 2 millions de dollars pour la recherche sur le cancer du sein et son traitement.



1.0 Aperçu

1.1 Message du chef de la direction

- 1.2 Approche relative à la durabilité
- 1.3 Grille de pointage
- 1.4 Sujets ESG importants
- 1.5 La Banque CIBC et les objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Changements climatiques

4.0 Inclusion des parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement des collectivités

7.0 Gouvernance

8.0 Annexe

1.0 Aperçu

1.1 Message du chef de la direction

Tout en travaillant à répondre aux besoins immédiats de nos clients et de notre équipe, nous avons continué d’investir dans un avenir plus inclusif et durable. Dans cette optique, nous avons pris position contre le racisme systémique, réaffirmé notre engagement à bâtir une culture inclusive au sein de notre banque et collaboré avec des organismes communautaires en vue de favoriser des changements constructifs.

- Nous avons élargi nos cibles concrètes pour nous assurer de recruter dans notre équipe des membres représentatifs des collectivités et des clients que nous servons, notamment en recherchant activement les meilleurs candidats de la communauté noire.
- En tant que coprésident de l’initiative BlackNorth, je me suis joint à d’autres dirigeants pour contribuer à lancer, à l’échelle du secteur des entreprises, un mouvement d’appui à l’inclusion des Noirs et à la lutte contre le racisme systémique à leur endroit.
- De plus, nous avons redoublé d’efforts au sein de notre banque pour interrompre les biais inconscients et mettre fin au racisme systémique au moyen de programmes ciblés visant à renseigner notre équipe et à investir dans la prochaine génération de leaders issus de collectivités diversifiées.

Enfin, nous avons renouvelé notre engagement sur le plan de l’environnement :

- Nous avons lancé notre première obligation verte pour financer des projets d’énergie verte et renouvelable et de conservation ainsi que d’autres projets novateurs qui contribueront à un avenir durable pour notre planète.
- Nous avons poursuivi notre progression vers notre objectif de mobilisation de 150 milliards de dollars pour des activités de finance environnementale et durable d’ici 2027 et avons atteint, au cours des trois dernières années, 28 % de cet objectif.

- Nous avons été reconnus par CDP parmi les institutions financières canadiennes les mieux notées et parmi les banques mondiales les plus performantes pour ce qui est des mesures sur les changements climatiques.
- Nous avons poursuivi nos efforts vers la carboneutralité et la consommation exclusive d’électricité de sources renouvelables d’ici 2024.

Dans le contexte de la pandémie mondiale et de notre réponse globale visant à soutenir nos clients, les membres de notre équipe et nos collectivités, l’équipe CIBC a fait appel à notre raison d’être et l’a incarnée. Chaque jour, c’est ce qui nous a aidés à prendre des décisions complexes pour réagir à l’évolution rapide de la situation. Notre raison d’être nous a permis de nous concentrer sur ce qui compte le plus, à court et à long terme.

L’année 2020 a été des plus singulière, et je suis fier de constater que notre équipe s’est mobilisée autour de notre raison d’être pour offrir de la valeur à nos parties intéressées. À l’échelle de notre banque, nous avons fait preuve de résilience, et nous restons déterminés à créer un avenir plus durable à long terme.



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 Approche relative à la durabilité

1.3 Grille de pointage

1.4 Sujets ESG importants

1.5 La Banque CIBC et les objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Changements climatiques

4.0 Inclusion des parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement des collectivités

7.0 Gouvernance

8.0 Annexe

1.2 Approche relative à la durabilité

À la Banque CIBC, nous avons répondu à l'appel nous invitant à donner l'exemple au chapitre de la durabilité en vue de demeurer une force positive dans la création d'une société plus juste, plus inclusive, plus résiliente et plus prospère pour tous.

Nous avons pour ambition d'offrir une expérience client exceptionnelle et un rendement supérieur à nos actionnaires, tout en maintenant notre solidité financière. Pour réaliser cette ambition, nous mettons en œuvre trois priorités stratégiques :

1. Centrer nos efforts sur les segments de clientèle clés afin d'accélérer la croissance de nos bénéfices.
2. Simplifier et transformer notre banque afin d'offrir une proposition moderne de services bancaires relationnels.
3. Faire progresser notre culture axée sur la raison d'être.

Plus que jamais, nous sommes conscients des défis de développement durable que nous avons à surmonter comme société. Les décisions et les mesures que nous prenons aujourd'hui jouent un rôle crucial dans la création d'un avenir plus durable. Toutes les organisations doivent s'adapter et en faire plus en ce sens. La Banque CIBC s'engage à fournir sa part d'efforts.

La durabilité est au cœur de la raison d'être de la Banque CIBC : vous aider à réaliser votre ambition. Guidés par cette raison d'être, nous intégrons la durabilité dans tous les aspects de nos activités en accordant la priorité aux questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) d'importance pour nos parties intéressées. Que ce soit en mettant à profit ses produits de prêts et de placement pour favoriser une économie plus verte ou en assurant un accès équitable aux services financiers, la Banque CIBC crée de la valeur durable pour ses parties intéressées de diverses façons.

En misant sur nos pratiques commerciales responsables bien ancrées à l'échelle de la Banque CIBC, nous prenons des mesures pour réduire davantage les répercussions environnementales à l'échelle de notre chaîne de valeur, soutenir des programmes qui favorisent une société saine et inclusive, et adopter les meilleures pratiques de gouvernance du secteur. En 2021, nous projetons de renouveler notre stratégie de durabilité et d'établir notre cadre ESG afin d'orienter nos efforts.

Moyens utilisés pour intégrer la durabilité à nos activités

Politiques et normes		
Code de conduite Politiques sur le respect au travail Politique de lutte contre la corruption et les pots-de-vin Politique de gestion de la fraude Politique d'équité en matière d'emploi Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle Politique environnementale de la Banque CIBC Politique sur les risques juridiques et de réputation Politique sur l'investissement responsable Politiques sur les contributions politiques Code de conduite des fournisseurs La Banque CIBC et les droits de la personne : énoncé sur l'esclavage moderne et la traite de personnes Politique de dénonciation	Gouvernance	
	Conseil d'administration Comité de direction Comité de gestion de l'environnement Système de gestion environnementale Cadre de gestion du risque d'entreprise	Communications de renseignements
		Rapport annuel
		Rapport sur la durabilité
		Tableaux de données ESG
		Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
		Site Web CIBC
		Questionnaire annuel du CDP
		Rapport au Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (TCFD)
		Rapport de transparence des Principes pour l'investissement responsable

1.0 Aperçu

1.1 Message du chef de la direction

1.2 Approche relative à la durabilité

1.3 Grille de pointage

1.4 Sujets ESG importants

1.5 La Banque CIBC et les objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Changements climatiques

4.0 Inclusion des parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement des collectivités

7.0 Gouvernance

8.0 Annexe

1.0 Aperçu

1.2 Approche relative à la durabilité

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



Étapes marquantes de notre parcours vers la durabilité des dernières années

	2018	2019	2020
Environnement	• Annonce de notre cible de réduction de l'intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES)	• Engagement à consacrer 150 milliards de dollars à des activités de finance environnementale et durable d'ici 2027 • Production d'un rapport conforme aux recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques, intitulé « Bâtir un avenir durable » • Établissement de cibles de carboneutralité des activités et de consommation exclusive d'électricité de sources renouvelables	• Publication de la Politique environnementale de la Banque CIBC • Prêts liés aux facteurs ESG offerts dans la gamme de produits et services écologiques de Marchés des capitaux CIBC • Première émission d'obligations vertes conforme aux principes applicables aux obligations vertes de l'International Capital Market Association (ICMA)
Société	• Lancement du tout premier document-cadre concernant l'émission d'obligations sociales axées sur la promotion des femmes dans des postes de direction • Annonce d'un objectif d'investissement communautaire de 350 millions de dollars d'ici 2023	• Première banque canadienne à se joindre à l'initiative Valuable 500 (une initiative internationale d'inclusion des personnes handicapées) • Lancement de 15 nouveaux indicateurs clés de performance ESG dans des domaines comme l'inclusion et la diversité, les PME, les services bancaires aux autochtones, la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information • Adoption du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés	• Signature des Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies • Adhésion à l'initiative BlackNorth visant à mettre fin au racisme systémique envers les Noirs • Engagement de Gestion d'actifs CIBC à l'égard de la Déclaration des investisseurs canadiens sur la diversité et l'inclusion de l'Association pour l'investissement responsable • Annonce d'un engagement de 2 milliards de dollars américains sur deux ans pour soutenir les entreprises, les consommateurs et nos partenaires aux États-Unis
Gouvernance	• Harmonisation des renseignements communiqués sur les facteurs ESG avec les objectifs de développement durable des Nations Unies	• Intégration de mesures liées à la stratégie et aux objectifs en matière de changements climatiques dans l'évaluation du rendement personnel de notre chef de la gestion du risque • Établissement d'un examen trimestriel du risque environnemental par un comité du conseil d'administration • Participation active à des groupes de travail sectoriels afin de mettre au point une approche uniforme et comparable de l'analyse de scénarios de risques climatiques et de la communication d'information s'y rapportant • Obtention d'une assurance limitée pour nos principaux indicateurs de performance sociale et environnementale	• Évaluation de l'importance officielle et complète, à laquelle ont participé des parties intéressées internes et externes afin de mieux harmoniser nos priorités et de guider l'élaboration de notre stratégie ESG • Progrès réalisés dans la définition d'objectifs ESG formels aux fins d'intégration au calcul des fonds alloués à la rémunération variable au rendement

1.0 Aperçu

1.1 Message du chef de la direction

1.2 Approche relative à la durabilité

1.3 Grille de pointage

1.4 Sujets ESG importants

1.5 La Banque CIBC et les objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Changements climatiques

4.0 Inclusion des parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement des collectivités

7.0 Gouvernance

8.0 Annexe

1.3 Grille de pointage

Sujets importants	Objectif	Résultats de 2020	État d'avancement
Expérience client	Amélioration continue	Score net de recommandation CIBC de 62,8, en hausse de deux points par rapport à 2019	✓
Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information	Aucune décision en matière de protection des renseignements personnels visant la Banque CIBC rendue par les organismes de réglementation	Trois décisions en matière de protection des renseignements personnels visant la Banque CIBC rendues par les organismes de réglementation¹	X¹
Finance durable	150 G\$ à l'appui de la finance environnementale et durable sur 10 ans (2018-2027)	15,7 G\$ en financement environnemental et durable	✓ Atteint à 28 %² à ce jour (42 G\$)
Services bancaires inclusifs	Amener 200 000 clients à participer à des séminaires et à des activités de formation financière sur trois ans (2019-2021)	Nos initiatives de formation financière ont rejoint 52 600 clients	✓ Atteint à 69 % à ce jour
	Octroi de 9 G\$ en nouveaux crédits autorisés aux PME sur quatre ans (2020-2023)	3,5 G\$³ en nouveaux crédits autorisés aux petites et moyennes entreprises (PME)	✓ Atteint à 39 % à ce jour³
	Croissance de nos activités de services bancaires aux entreprises autochtones de 10 % en 2020	Croissance de 23 % des activités de services bancaires aux entreprises autochtones	✓
Sentiment d'appartenance en milieu de travail	Au moins 30 % de femmes et au moins 30 % d'hommes au Conseil d'administration de la Banque CIBC	Représentation des femmes de 40 % au Conseil d'administration de la Banque CIBC	✓
	Au minimum, de 35 % à 40 % de femmes occupant des postes de direction approuvés par le conseil d'administration d'ici 2022 (à l'échelle mondiale)	33 %ⁱ de femmes occupent des postes de direction approuvés par le conseil d'administration (à l'échelle mondiale)	✓
	Au moins 22 % de membres d'une minorité visible occupant des postes de direction approuvés par le conseil d'administration d'ici 2022 (Canada)	20 %ⁱ de membres d'une minorité visible occupent des postes de direction approuvés par le conseil d'administration (Canada)	✓
	Au moins 4 % de membres de la communauté noire occupant des postes de direction approuvés par le conseil d'administration d'ici 2023 (Canada)	3 %ⁱ de membres de la communauté noire occupent des postes de direction approuvés par le conseil d'administration (Canada)	✓
	De 8 % à 9 % de personnes handicapées parmi les candidats externes embauchés en 2020 (Canada)	5 % des candidats externes embauchés sont des personnes handicapées (Canada)⁴	X⁴
	2 % d'autochtones parmi les candidats externes embauchés en 2020 (Canada)	3 % des candidats externes embauchés sont des autochtones (Canada)	✓
Mobilisation des employés	Au moins 5 % d'étudiants recrutés dans la communauté noire en 2021 (Canada)	À compter de 2021	S. O.
	Score de mobilisation des employés de la Banque CIBC supérieur à 109 % de la norme mondiale de Willis Towers Watson pour le secteur des services financiers	Le score de mobilisation de la Banque CIBC de 90 %ⁱ représentait 111 % de la norme mondiale de Willis Towers Watson pour le secteur des services financiers	✓
	Taux de rotation volontaire inférieur à 12,5 % en 2020 (Canada)	Taux de rotation volontaire de 7,3 % (Canada)	✓
Relations communautaires	Évaluation du rendement de 100 % des employés en 2020	Le rendement de 100 % des employés a été évalué	✓
	Dons de l'entreprise et des employés totalisant 350 M\$ sur cinq ans (2019-2023)	Investissement de 75 M\$ dans des organismes communautaires au Canada et aux États-Unis	✓ Atteint à 44 % à ce jour (154 M\$)
Éthique des affaires	Taux d'employés ayant suivi la formation en éthique de la Banque CIBC sur notre Code de conduite de 100 %	Tous les employés ont suivi la formation en éthique de la Banque CIBC sur notre Code de conduite	✓

¹ Recours contre la Banque CIBC intentés par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

² Représente les résultats cumulatifs de 2018 à 2020.

³ Par suite de révisions à notre méthodologie, le montant des nouveaux crédits autorisés aux PME a été revu à 3,5 G\$ en 2020, au lieu des 6,9 G\$ déclarés dans la grille de pointage pour les critères ESG du Rapport annuel 2020 de la Banque CIBC.

⁴ Compte tenu du faible taux d'autodivulgaration dans le sondage utilisé pour la collecte de données, le taux d'embauche de personnes handicapées ne représente sans doute pas un portrait fidèle de la situation.

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

1.4 Sujets ESG importants

À la Banque CIBC, les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) qui comptent le plus pour notre entreprise et nos parties intéressées sont des sujets importants pour notre banque. Des consultations auprès de nos diverses parties intéressées tout au long de l’année, ainsi que des recherches et analyses périodiques, orientent nos initiatives de durabilité et de communication d’information vers les bons enjeux dans un monde en constante évolution. Pour en savoir plus, consultez la section [8.2 Engagement des parties intéressées](#).

Évaluation de l’importance 2020

En 2020, nous avons procédé à notre évaluation de l’importance la plus complète à ce jour. Nous avons donné à une société indépendante de conseils en recherche le mandat de mener une étude sur l’importance et les facteurs de confiance auprès des principales parties intéressées de la Banque CIBC. Ces parties intéressées comprenaient des employés, des membres du grand public et des parties intéressées professionnelles (organisations non gouvernementales, organismes sans but lucratif, gouvernements, associations sectorielles, experts en durabilité, universitaires et participants du secteur privé, etc.). Nous avons effectué des évaluations informelles par le passé, mais il s’agit cette fois du tout premier processus officiel d’évaluation approfondie de l’importance que la Banque CIBC réalise en collaboration avec une société tierce.

Le processus se fondait sur les lignes directrices relatives aux rapports de durabilité de la Global Reporting Initiative (GRI) et comportait trois étapes : identification, hiérarchisation et validation. Des consultations continues ont eu lieu, y compris des entretiens approfondis avec des parties intéressées de l’intérieur et de l’extérieur de notre entreprise. À cela s’est ajouté un sondage exhaustif mené auprès de diverses parties intéressées à l’échelle mondiale. Au total, nous avons demandé à plus de 1 800 personnes et organisations d’exprimer leurs points de vue et commentaires.

Le processus d’identification réalisé au moyen de recherches internes et d’analyses comparatives, ainsi que d’entrevues avec les parties intéressées, a abouti à une liste de 20 thèmes potentiels liés aux facteurs ESG. Dans le contexte des entrevues, les parties intéressées ont classé par importance les divers thèmes ESG, selon l’ampleur des risques, les possibilités et l’incidence pour la Banque CIBC. De plus, les parties intéressées ont signalé, le cas échéant, tout thème n’ayant pas déjà été analysé et évalué par la Banque CIBC. En poursuivant la discussion et l’analyse, nous avons regroupé des thèmes importants fortement interreliés, afin d’éviter les chevauchements, et ciblé les huit sujets les plus importants à l’heure actuelle. Le graphique de l’importance relative de la Banque CIBC montre le positionnement relatif de ces huit sujets importants en fonction de leur importance pour les parties intéressées et la Banque CIBC.

Ces résultats, combinés à d’autres examens, observations et commentaires, serviront de base à nos décisions d’affaires à court et à moyen terme et influenceront l’élaboration du cadre ESG et de la stratégie à long terme de la Banque CIBC. Dans le présent rapport, nous analysons notre gestion continue de ces sujets et notre rendement par rapport à ceux-ci.

Graphique de l’importance relative



1.0 Aperçu

1.1 Message du chef de la direction

1.2 Approche relative à la durabilité

1.3 Grille de pointage

1.4 Sujets ESG importants

1.5 La Banque CIBC et les objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Changements climatiques

4.0 Inclusion des parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement des collectivités

7.0 Gouvernance

8.0 Annexe

1.4 Sujets ESG importants

Sujets importants en 2020	Description et justification de l'importance	Page
Expérience client	Au cœur de notre raison d'être commune, la prestation d'une expérience exceptionnelle qui aide nos clients à réaliser leurs ambitions est essentielle pour bâtir des relations approfondies et durables.	14
Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information	Nos clients s'attendent à ce que nous traitions leurs renseignements personnels avec le plus grand soin. Compte tenu de notre monde interconnecté de plus en plus fondé sur les produits et services numériques, les menaces à la cybersécurité représentent l'un des plus grands risques qui pèsent sur les institutions financières à l'heure actuelle. Les banques doivent être plus vigilantes que jamais pour assurer le respect de normes élevées de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information.	20
Finance durable	Le financement et l'investissement dans des projets respectueux du climat sont indispensables à la transition vers une économie sobre en carbone. La Banque CIBC appuie le Groupe d'experts sur la finance durable du gouvernement canadien et ses recommandations ¹ visant à stimuler une activité accrue dans ce domaine sur les marchés.	30
Sentiment d'appartenance en milieu de travail	Favoriser une culture d'égalité, de respect et d'autonomie fait partie intégrante d'un milieu de travail fécond et durable, et constitue le fondement d'une excellente expérience client. Une équipe inclusive, qui permet à tous les employés de donner le meilleur d'eux-mêmes, est cruciale pour acquérir de nouvelles affaires dans un marché concurrentiel.	41
Services bancaires inclusifs	Dans une économie mondiale où la population est de plus en plus diversifiée, nous devons, pour réussir, servir des clients d'une grande variété de communautés. L'inclusion économique et sociale fait partie des grandes priorités de nombreuses collectivités et organisations dans le monde, par exemple, le Partenariat mondial pour l'inclusion financière. Selon la Banque mondiale, l'inclusion financière est un catalyseur pour plusieurs des 17 objectifs de développement durable des Nations Unies.	48
Mobilisation des employés	Un effectif motivé est primordial pour notre réussite. La pleine mobilisation amène les membres de l'équipe à se passionner pour leur travail, à accorder résolument la priorité à nos clients et à s'engager envers l'avenir de la Banque CIBC.	55
Relations communautaires	Le dynamisme des collectivités est primordial pour nos clients, pour nos employés et pour la durabilité de notre entreprise et de la société dans son ensemble. En tant que grande banque, nous avons la chance d'exercer nos activités dans de nombreuses collectivités d'Amérique du Nord. Nous estimons que celles-ci devraient de même en tirer avantage, grâce non seulement à des retombées économiques, mais aussi à notre collaboration avec des leaders communautaires pour répondre à d'importants besoins sociétaux.	63
Éthique des affaires	En tant que banque fondée sur une raison d'être, notre façon de faire des affaires est aussi importante que les produits et services que nous offrons. Respecter une éthique rigoureuse des affaires est crucial pour notre réputation, nos relations avec les parties intéressées et notre croissance à long terme.	80

¹ http://publications.gc.ca/collections/collection_2019/eccc/En4-350-2-2019-fra.pdf

1.0 Aperçu

1.1 Message du chef de la direction

1.2 Approche relative à la durabilité

1.3 Grille de pointage

1.4 Sujets ESG importants

1.5 La Banque CIBC et les objectifs de développement durable des Nations Unies

1.5 La Banque CIBC et les objectifs de développement durable des Nations Unies

La Banque CIBC appuie les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. Les ODD constituent un plan pour la paix et la prospérité des populations et de la planète, notamment en établissant des aspirations mondiales pour lutter contre les changements climatiques, les inégalités et les injustices, et éradiquer la pauvreté. Compte tenu de notre fort engagement à l'égard de la durabilité et du travail en cours relativement à nos enjeux les plus importants, nous contribuons déjà par nos actions à plusieurs des ODD. Nous avons mis en correspondance ci-dessous les ODD et leurs cibles avec nos thèmes de responsabilité de l'entreprise et nos sujets importants qui s'y rattachent.

ODD	Cibles de l ODD	Contribution de la Banque CIBC
3. Bonne santé et bien-être	3.4 : Réduire d'un tiers, par la prévention et le traitement, le taux de mortalité prématurée due à des maladies non transmissibles et promouvoir la santé mentale et le bien-être	5.1 Mobilisation des employés 6.1 Relations communautaires
4. Éducation de qualité	4.6 : Veiller à ce que tous les jeunes et une proportion considérable d'adultes, hommes et femmes, sachent lire, écrire et compter	2.3 Formation financière pour les clients 6.1 Relations communautaires
5. Égalité entre les sexes	5.5 : Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique	2.3 Formation financière pour les clients 4.1 Sentiment d'appartenance en milieu de travail 4.2 Services bancaires inclusifs 7.6 Approvisionnement durable et inclusif

1.0 Aperçu

1.1 Message du chef de la direction

1.2 Approche relative à la durabilité

1.3 Grille de pointage

1.4 Sujets ESG importants

1.5 La Banque CIBC et les objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Changements climatiques

4.0 Inclusion des parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement des collectivités

7.0 Gouvernance

8.0 Annexe

ODD	Cibles de l'ODD	Contribution de la Banque CIBC
7. Énergie propre et d'un coût abordable	7.2 : Accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial	3.1 Finance durable
8. Travail décent et croissance économique	8.3 : Promouvoir des politiques axées sur le développement qui favorisent des activités productives, la création d'emplois décents, l'entrepreneuriat, la créativité et l'innovation, et qui stimulent la croissance des microentreprises et des petites et moyennes entreprises et facilitent leur intégration dans le secteur formel, y compris par l'accès aux services financiers	4.2 Services bancaires inclusifs 6.2 Développement communautaire 7.6 Approvisionnement durable et inclusif
	8.10 : Renforcer la capacité des institutions financières nationales de favoriser et de généraliser l'accès de tous aux services bancaires et financiers et aux services d'assurance	4.2 Services bancaires inclusifs 6.3 Collaboration avec des parties intéressées externes
9. Industrie, innovation et infrastructure	9.4 : Moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement	3.1 Finance durable

1.0 Aperçu

1.1 Message du chef de la direction

1.2 Approche relative à la durabilité

1.3 Grille de pointage

1.4 Sujets ESG importants

1.5 La Banque CIBC et les objectifs de développement durable des Nations Unies

2.0 Priorité au client

3.0 Changements climatiques

4.0 Inclusion des parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement des collectivités

7.0 Gouvernance

8.0 Annexe

ODD	Cibles de l'ODD	Contribution de la Banque CIBC
10. Inégalités réduites	10.2 : Autonomiser toutes les personnes et favoriser leur intégration sociale, économique et politique, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leur handicap, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre	2.3 Formation financière pour les clients 4.1 Sentiment d'appartenance en milieu de travail 4.2 Services bancaires inclusifs 5.1 Mobilisation des employés 6.1 Relations communautaires 6.2 Développement communautaire 7.4 Droits de la personne 7.6 Approvisionnement durable et inclusif
11. Villes et communautés durables	11.6 : Réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant, en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion, notamment municipale, des déchets	3.1 Finance durable
13. Lutte contre les changements climatiques	13.1 : Renforcer, dans tous les pays, la résilience et les capacités d'adaptation face aux aléas climatiques et aux catastrophes naturelles liées au climat 13.3 : Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et la réduction de leur impact et les systèmes d'alerte rapide	3.1 Finance durable 3.1 Finance durable 6.3 Collaboration avec des parties intéressées externes
16. Paix, justice et institutions efficaces	16.4 : Réduire nettement les flux financiers illicites et le trafic d'armes, renforcer les activités de récupération et de restitution des biens volés et lutter contre toutes les formes de criminalité organisée	7.1 Éthique des affaires 7.4 Droits de la personne



Section 2.0

Priorité au client

Dans cette partie

Sujets importants :

2.1 Expérience client	14
2.2 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information	20

Sujet supplémentaire :

2.3 Formation financière pour les clients	24
---	----

2.1 Expérience client

Les clients ont des ambitions dans de nombreux domaines de leur vie financière, et chaque point de contact représente une occasion pour nous de les aider à atteindre leurs objectifs. Nous approfondissons nos relations avec nos clients en faisant nôtres leurs objectifs, en faisant preuve d'excellence au quotidien et en les remerciant de leur confiance.

Nous prenons le temps d'être sincèrement attentionnés envers nos clients et agissons avec le plus grand professionnalisme. Nous cherchons toujours à rendre les choses radicalement simples, afin qu'il soit facile de faire affaire avec nous. En fin de compte, nous nous efforçons d'aller au-delà de l'opération et de voir la situation dans son ensemble, du point de vue de nos clients.

Notre approche

La Banque CIBC bâtit une banque axée sur les relations pour un monde moderne. Notre raison d'être, « aider nos clients à réaliser leurs ambitions », est l'étoile polaire qui nous guide dans la transformation de notre banque. Cette transformation nécessite d'importants investissements dans les conseils et les capacités numériques, deux éléments indispensables pour approfondir les relations avec les clients et stimuler la croissance.

En 2020, les mesures quantitatives habituelles servant à évaluer l'expérience client ne permettaient pas d'obtenir une comparaison juste sur douze mois, compte tenu des circonstances extraordinaires auxquelles nos clients ont fait face. En raison de la pandémie de COVID-19, les priorités des clients et de l'entreprise ont changé, et nous avons adapté notre modèle opérationnel, y compris le programme d'expérience client, afin de pouvoir répondre aux besoins de nos clients tout en concrétisant notre raison d'être.

Nous avons donc modifié nos programmes de sondage internes afin de recueillir des commentaires sur les besoins de nos clients pendant la pandémie et sur la réponse de notre banque à cette situation sans précédent. Nous sommes heureux d'annoncer que nos clients considèrent la Banque CIBC comme la marque la plus performante de la première vague de la pandémie.

En 2021, nous continuerons d'améliorer la qualité et l'uniformité de la prestation de services à nos clients, afin d'approfondir toujours davantage nos relations avec eux tout en les aidant à réaliser leurs ambitions.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

2.1 Expérience client

2.2 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

2.3 Formation financière pour les clients

3.0 Changements climatiques

4.0 Inclusion des parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement des collectivités

7.0 Gouvernance

8.0 Annexe

2.0 Priorité au client

2.1 Expérience client

Notre approche

Protection des consommateurs, équité et convenance des produits

À la Banque CIBC, nous avons bâti notre entreprise sur la base d’une solide éthique des affaires. Notre équipe aspire à faire ce qu’il faut pour nos clients. Nous avons adopté un cadre intégré de politiques et de programmes pour nous assurer que nos activités sont menées avec honnêteté, respect et intégrité :

- Notre Cadre de gestion des risques liés au comportement et à la culture décrit notre façon de gérer les risques liés au comportement, y compris l’inconduite liée aux ventes, en les repérant, en les mesurant et en les gérant de manière proactive. Nous nous engageons à adopter des pratiques de vente responsables.
- Nos leaders de première ligne doivent suivre une formation obligatoire pour s’assurer de donner le bon ton à nos équipes de vente et de toujours placer les besoins de nos clients au cœur de tout ce qu’ils font. Nous offrons une formation supplémentaire pour favoriser la compréhension et le respect des lignes directrices relatives aux conversations de première ligne sur des solutions clients précises, comme la gestion de trésorerie, les prêts, les placements et la protection des avoirs.
- Nos contrôles des risques d’affaires et nos fonctions de surveillance assurent la mise en place de procédures et de processus pour surveiller les pratiques de vente de nos équipes de première ligne. Nous menons un examen approfondi de toute activité soupçonnée de contrevenir à notre Code de conduite CIBC. Tout membre de l’équipe qui contrevient à notre Code s’expose à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu’au congédiement.
- Nous réévaluons les régimes de rémunération et les offres pour nous assurer qu’ils sont conçus de manière équilibrée, en tenant compte de l’expérience client, et sont conformes à notre raison d’être, à notre intérêt à l’égard du risque et au contexte réglementaire.
- Nous avons adopté des codes de conduite volontaires du secteur et pris des engagements publics en vue de protéger nos clients et de fixer les normes auxquelles ils peuvent s’attendre lorsqu’ils font affaire avec nous.
- Nous nous efforçons de communiquer l’information de manière équitable, transparente et objective, pour que nos clients puissent prendre des décisions financières éclairées. Nous tâchons d’expliquer clairement nos modalités et les frais liés à nos produits et services.

Nous présentons au Comité de gouvernance du conseil d’administration des rapports trimestriels sur les questions de comportement, y compris l’inconduite liée aux ventes. Le Conseil d’administration de la Banque CIBC et ses comités assument la gouvernance globale des risques liés au comportement.

Résolution des problèmes

Nous entendons mettre tout en œuvre pour résoudre les contestations et les préoccupations des clients avec respect et célérité. Notre objectif est de réduire au minimum le nombre total de plaintes.

Notre processus de règlement des plaintes vise à assurer une surveillance, une gestion et un signalement efficaces des plaintes des clients. Le Bureau de l’ombudsman de la Banque CIBC, qui a pour mandat de résoudre les conflits de manière équitable en menant une enquête approfondie, indépendante et objective, fait partie intégrante de ce processus. Ses recommandations ne sont pas exécutoires, et nos clients sont libres d’explorer d’autres recours si le problème n’est pas résolu à leur satisfaction. Les dossiers soumis au Bureau de l’ombudsman de la Banque CIBC peuvent en outre nous aider à cerner des points à améliorer concernant les produits et services offerts aux clients.

L’Ombudsman des services bancaires et d’investissement (OSBI) est l’organisme externe de traitement des plaintes dont relève la Banque CIBC, que la plainte vise les services bancaires ou les placements. Le Bureau de l’ombudsman de la Banque CIBC collabore étroitement avec l’OSBI pour régler les plaintes soumises à ce dernier.

Notre culture focalisée sur le client trouve écho auprès de nos clients, comme en font foi :

- Nos cotes les plus élevées à ce jour selon l’Indice de satisfaction de la clientèle d’IPSOS et l’étude sur la satisfaction de la clientèle de J.D. Power.
- La désignation de la Banque CIBC comme marque la plus performante durant la pandémie de COVID-19 en raison de la priorité que nous accordons aux clients et de notre engagement envers eux. Compte tenu de notre réaction à la pandémie, l’opinion à l’égard de la Banque CIBC de plus de 90 % des clients sondés est demeurée identique ou s’est améliorée.
- Les prix d’excellence des services financiers décernés par IPSOS à la Banque CIBC pour nos services bancaires mobiles, nos représentants des services bancaires téléphoniques et nos guichets automatiques bancaires.

Pour en savoir plus



- [Règlement des plaintes](#)
- [Codes de conduite volontaires et engagements publics](#)



Services bancaires abordables

Nous travaillons sans relâche à répondre aux besoins uniques des clients en intégrant à nos offres de produits des options novatrices et abordables pour les clients à faible revenu. Au Canada, nous offrons des comptes, des cartes de crédit et d’autres services sans frais et à frais modiques, comme notre Compte-chèques Accès quotidien CIBC^{MD} et notre carte Aventura^{MD} CIBC Visa*. Aux États-Unis, notre gamme de produits EasyPath, qui comprend un compte-chèques, un prêt hypothécaire et des prêts personnels et PME, propose des solutions bancaires créatives aux particuliers et aux PME. Les produits de crédit EasyPath comportent des modalités flexibles et des taux abordables pour aider les emprunteurs à revenu faible ou modeste, ainsi que nos clients d’affaires ayant un chiffre d’affaires d’un million de dollars ou moins, à atteindre la stabilité financière.

Notre équipe de conseillers offre également des conseils et du soutien pour aider les emprunteurs, y compris les candidats à la propriété, à surmonter les obstacles et à établir leur admissibilité au crédit. Tout le monde peut vivre un jour des difficultés financières, c’est pourquoi nos conseillers sont là pour aider les clients qui peinent à s’acquitter de leurs obligations financières, par exemple en reportant des versements hypothécaires ou autres et en proposant des solutions de restructuration de la dette.

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

Responsabilité

Responsabilité générale :
président et chef de la direction de la Banque CIBC.

Gestion courante :
vice-président à la direction, Raison d’être, Marque et Affaires générales.



Résultats de 2020

Principaux résultats



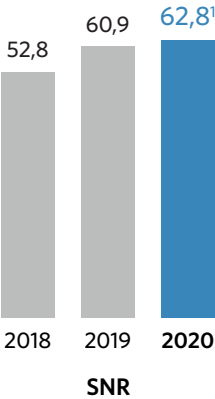
Objectifs

Amélioration continue sur 12 mois du score net de recommandation CIBC (SNR)

Progrès en 2020

Notre SNR a augmenté en partie grâce à notre approche proactive d'aide aux clients en réponse à la pandémie de COVID-19

Performance sur douze mois



Distinctions

La Banque CIBC s'est classée au premier rang des grandes banques canadiennes pour ce qui est de la satisfaction de la clientèle à l'égard des applications de services bancaires mobiles selon J.D. Power.

La Banque CIBC a été reconnue par le magazine *Global Finance* comme le meilleur fournisseur de services bancaires numériques en Amérique du Nord.



Nous occupons la première position au palmarès canadien de l'expérience des services bancaires mobiles de Survisor.

¹ En 2020, l'indice a été renommé score net de recommandation CIBC et a évolué sous l'influence du nouveau programme de rétroaction des clients de la Banque CIBC, qui a amélioré la collecte de données sous-jacente, de même qu'en conséquence d'adaptations temporaires nécessaires pour mesurer l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur nos clients.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

2.1 Expérience client

2.2 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

2.3 Formation financière pour les clients

3.0 Changements climatiques

4.0 Inclusion des parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement des collectivités

7.0 Gouvernance

8.0 Annexe

2.0 Priorité au client

2.1 Expérience client

Résultats de 2020

- Le SNR est passé de 60,9 en 2019 à 62,8 en 2020. Nous attribuons cette progression à l'approche proactive d'aide aux clients de la Banque CIBC en réponse à la pandémie de COVID-19, ainsi qu'à notre programme amélioré de rétroaction en boucle fermée.
- Le Bureau de l'ombudsman de la Banque CIBC a réglé 50 % des plaintes à la satisfaction de nos clients. La durée moyenne pondérée de toutes les enquêtes menées est de 46 jours.

Bureau de l'ombudsman de la Banque CIBC	2018	2019	2020
Enquêtes			
Services bancaires	305	356	426
Placements	28	21	28
Règlements à la satisfaction du client	52 %	44 %	50 %
Durée moyenne des enquêtes (en jours civils)			
Services bancaires	38	41	44
Placements	57	35	76

- En 2020, nous avons amélioré la transparence à l'égard de certains frais bancaires, y compris les frais de service mensuels, les frais de découvert et les frais pour insuffisance de fonds. Nous voulons aider les clients à mieux comprendre les frais qui leur sont facturés et à quoi ils se rapportent.
- Nous avons accéléré la numérisation des processus en ligne afin d'offrir une expérience client sûre et transparente. Citons notamment les processus mobiles et en ligne d'ouverture de compte et de demandes de crédit, les signatures électroniques et les capacités avancées de gestion de trésorerie et de traitement de la paie pour les clients d'affaires.
- Au cours de cette année caractérisée par la pandémie de COVID-19, la Banque CIBC a entrepris de nombreuses initiatives pour soutenir ses clients :
 - Les centres bancaires que nous avons dû fermer temporairement pendant les périodes de confinement ont été transformés en espaces où notre équipe pouvait communiquer de façon proactive avec les clients pour leur offrir des conseils, une assistance bancaire et du soutien à distance.
 - Nous avons réaffecté des membres de l'équipe à l'échelle de notre banque afin de doubler les effectifs dans les secteurs où les besoins des clients se sont multipliés en raison de la pandémie, notamment pour répondre à la demande de report de prêts hypothécaires.

- Nous avons doté 50 % des représentants de nos centres de contact de l'équipement nécessaire pour travailler à domicile afin d'assurer une capacité d'équipe suffisante pour répondre aux besoins des clients.
- Nous avons mis sur pied une équipe de centre de contact spécialisée, composée d'experts en prêts aux PME, afin d'aider les entreprises concernant les reports de versement et d'autres mesures.
- Nous avons offert des programmes de report de paiement pour divers produits aux clients personnels, d'entreprise et commerciaux. Nous avons été la première banque à annoncer des taux d'intérêt réduits sur certaines cartes de crédit pour les clients ayant bénéficié du programme de report.
- Nous avons aidé nos clients d'Amérique du Nord à accéder aux mesures d'aide gouvernementales. Nous avons fait en sorte qu'il soit facile pour eux d'obtenir rapidement des renseignements sur les mesures d'allègement financier des gouvernements canadien et américain et d'y accéder grâce à de nouvelles formules numériques et à de nouvelles façons de faciliter le dépôt direct. De plus, la Banque CIBC a offert un allègement financier au moyen d'une gamme de reports de versements, aidant ainsi plus de 500 000 clients aux prises avec des difficultés financières.
- Nous avons modifié notre programme de rétroaction des clients afin de recueillir des renseignements à jour sur les façons dont les clients font face à la pandémie de COVID-19 et de connaître leur opinion sur la réponse de notre banque. Les dossiers urgents ont été transmis aux équipes des centres bancaires et des centres de contact pour que ces clients obtiennent des conseils immédiats et une résolution de problème rapide.
- Nous avons intensifié la surveillance des activités en ligne pour répondre aux préoccupations élevées liées à la fraude pendant la pandémie. Nous avons aussi créé l'initiative de communication « Connaître votre fraude » pour renseigner les employés et les clients sur des moyens d'éviter les arnaques courantes.
- Nous avons lancé les Récompenses Relance, un programme selon lequel la Banque CIBC offrait les primes en double sur les achats portés à toute carte de crédit assortie d'un programme fidélisation effectués auprès de marchands des catégories durement touchées par la pandémie de COVID-19.

Exemples éloquentes

Communication avec les aînés isolés dans le contexte de la pandémie de COVID-19

La pandémie a bousculé la vie d'une grande partie de la population, mais elle a particulièrement touché les personnes âgées dont la routine quotidienne a été chambardée à cause de l'isolement nécessaire pour protéger leur santé personnelle. Pensons entre autres aux clients de plus de 80 ans de la Banque CIBC qui avaient l'habitude de se rendre à un centre bancaire CIBC pour gérer leurs besoins financiers.

Compte tenu des risques, nous avons pris l'initiative de demander à des employés de la Banque CIBC d'appeler 400 000 personnes âgées pour leur offrir une assistance bancaire. Nous avons notamment offert à ces personnes des options de services bancaires en ligne et mobiles pour leur permettre de rester chez elles en toute sécurité plutôt que de passer à un centre bancaire.

La Banque CIBC est fière de cette initiative de prise de contact qui a permis de rassurer de nombreux aînés isolés et de leur apporter un soutien inestimable, tout en concrétisant l'approche sincèrement attentionnée de la banque à l'égard de ses clients. Consultez la section [4.2 Services bancaires inclusifs](#).

« Vous savez, j'ai 86 ans et je viens de faire mon premier virement de fonds électronique. »

Commentaire d'une cliente contactée par l'équipe de sensibilisation des aînés au numérique CIBC.

Incidence

400 000

communications avec des clients âgés
pour leur offrir une assistance bancaire

18 %

augmentation de l'adoption numérique
chez nos clients âgés



2.2 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information



Offrir une technologie et un service hors pair aux clients ne se limite pas à leur offrir des opérations rapides, simples et pratiques. Il faut aussi leur permettre d'acquérir les connaissances, la compétence et la confiance dont ils ont besoin pour effectuer leurs opérations à notre banque en toute sécurité.

Notre approche

Nos parties intéressées considèrent la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information comme l'une des priorités les plus importantes de la Banque CIBC, selon notre analyse de l'importance de 2020. Nous travaillons sans relâche pour assurer la protection des clients et de leurs renseignements personnels. Ces efforts témoignent de notre engagement envers l'excellence du service et de notre approche réfléchie de la gestion des données dans l'économie numérique.

Sécurité et cyberrésilience

Dans tous nos secteurs d'activités, nous mettons en œuvre de rigoureuses mesures de sécurité pour éviter l'utilisation ou la communication non autorisée de renseignements, ainsi que la perte ou le vol de renseignements. Voici les grandes lignes de notre programme de sécurité de l'information :

- Des pratiques conformes au cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology, qui énonce des contrôles efficaces sur tout le cycle de vie de la sécurité de l'information. Celles-ci comprennent la détermination des risques, la mise en œuvre de mesures de protection, comme des contrôles de sécurité des données fondés sur un système de classification de l'information établi, l'application de contrôles pour détecter les menaces, et de solides capacités d'intervention et de reprise en cas d'incident.
- Une approche de « droit d'accès minimal » pour l'accès aux renseignements de la Banque CIBC, afin que chaque employé n'ait accès qu'aux outils et aux renseignements nécessaires pour faire son travail.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

2.1 Expérience client

2.2 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

2.3 Formation financière pour les clients

3.0 Changements climatiques

4.0 Inclusion des parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement des collectivités

7.0 Gouvernance

8.0 Annexe

2.0 Priorité au client

- Des investissements continus dans les contrôles de cybersécurité afin d'assurer une meilleure défense contre les menaces changeantes et de protéger nos actifs de données les plus importants, par exemple au moyen d'exercices de planification et d'évaluation, de vérifications internes régulières des programmes et d'évaluations indépendantes régulières de nos contrôles de sécurité de l'information.
- Une sensibilisation continue des clients ainsi que des alertes en temps réel offertes avec toutes les cartes de crédit CIBC pour informer les clients des opérations portées à leur carte.
- Des politiques, normes et processus pour veiller à ce que les membres de notre équipe comprennent et appliquent les exigences de sécurité de l'information, que ce soit au bureau ou à distance. Entre autres, tous les membres de l'équipe suivent une formation de sensibilisation et effectuent des exercices périodiques de simulation d'hameçonnage.
- La confirmation que les fournisseurs comprennent et appliquent nos exigences de sécurité de l'information.
- La collaboration avec des associations sectorielles, les gouvernements et le milieu universitaire pour favoriser la cyberrésilience dans la société en général.

Protection des renseignements personnels

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

Notre programme de protection des renseignements personnels multifacette se compose de pratiques qui nous aident à mettre en œuvre efficacement des contrôles de protection des renseignements personnels :

- Nous veillons à ce que les membres de l'équipe respectent nos [politiques régionales sur la protection des renseignements personnels](#) et toutes les lois applicables en cette matière.
- Nous avons inclus les principes de « protection intégrée de la vie privée » dans les processus administratifs, les technologies numériques et la mise au point de produits.

2.2 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

- Nous adoptons des pratiques éthiques pour la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels. Nous avons mis en place un programme complet de gestion des dossiers tout au long de leur cycle de vie, y compris des normes de destruction des dossiers à la fin de leur cycle de vie, sous réserve des exigences de conservation prévues dans les lois applicables. Nous communiquons ouvertement et en toute transparence nos politiques et pratiques de protection des renseignements personnels par l'intermédiaire de multiples canaux (ententes de produits, sites Web, canaux numériques, services bancaires téléphoniques, etc.).
- À l'échelle de notre organisation mondiale, nos équipes collaborent pour protéger les renseignements personnels des clients tout en renforçant nos capacités numériques dans des domaines comme l'authentification numérique, la chaîne de blocs, l'intelligence artificielle et l'apprentissage machine.
- Nous procédons à des évaluations détaillées des risques liés à la protection des renseignements personnels, y compris en ce qui concerne la protection contre la collecte, l'utilisation ou la communication de tels renseignements d'une manière partielle ou discriminatoire, en particulier dans les cas d'utilisation liés à l'analyse de mégadonnées.
- Notre Bureau de la protection des renseignements personnels enquête sur les cas de protection des renseignements personnels et les préoccupations connexes aux fins de résolution.
- En cas de violation de la protection des renseignements personnels, notre équipe travaille selon des politiques et des pratiques bien établies en la matière pour veiller à corriger le problème, à en comprendre la cause profonde et à limiter l'ampleur de ses répercussions. S'il y a lieu, nous prenons des mesures pour aviser les organismes de réglementation concernés et les personnes touchées afin de réduire le risque de préjudice, notamment en réinitialisant les mots de passe, en offrant des services de surveillance du crédit et en récupérant des renseignements mal acheminés.
- Nous sensibilisons nos clients aux questions de protection des renseignements personnels et les informons sur des moyens de protéger les renseignements en question.

Le Comité de gouvernance du Conseil d'administration de la Banque CIBC reçoit des rapports sur les risques liés à la protection des renseignements personnels, les cas de protection des renseignements personnels et la conformité aux lois sur la protection des renseignements personnels.

Responsabilité

Responsabilité générale :
chef de la sécurité de l'information;
chef de la protection des renseignements personnels.

Gestion courante :
secteurs d'activités; responsables de la protection des données de certaines régions.

Pour en savoir plus

- [Site Web Confidentialité et sécurité](#)
- [Politique canadienne en matière de protection des renseignements personnels et autres politiques de protection des renseignements personnels à l'intention des clients](#)
- [Conseils de sécurité sur les Services bancaires en direct](#)

Résultats de 2020

Principaux résultats



Objectif

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

Progrès en 2020

Trois décisions en matière de protection des renseignements personnels visant la Banque CIBC ont été rendues par les organismes de réglementation

Performance sur douze mois

	2018	2019	2020
Nombre de décisions en matière de protection des renseignements personnels visant la Banque CIBC rendues par les organismes de réglementation	0	0	3

- Dans l'ensemble de nos activités en 2020, les organismes de réglementation ont pris trois décisions en matière de protection des renseignements personnels visant la Banque CIBC. Ces décisions émanent du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP). La Banque CIBC a collaboré avec le CPVP pour résoudre ces problèmes et améliorer nos processus internes, selon le cas.
- Les commentaires des clients revêtent une grande importance pour nous. Nous en prenons connaissance et y donnons suite en améliorant continuellement nos politiques et pratiques de protection des renseignements personnels afin qu'elles demeurent claires, simples et faciles à suivre. Nous voulons que nos clients comprennent comment nous gérons leurs renseignements.
- Nous continuons de renforcer la conformité aux lois récentes, y compris la *California Consumer Protection Act* de 2018, et de répondre aux préoccupations liées à la protection des renseignements personnels dans un contexte mondial en évolution.
- Nous avons amélioré la rapidité de réaction de la Banque CIBC aux avancées mondiales en matière de protection des renseignements personnels en créant le nouveau poste d'avocat principal, Protection des renseignements personnels et chef, Protection des données, Europe et Asie-Pacifique. Ce poste nous aidera à renforcer notre travail et à consolider nos relations réglementaires dans ces régions. Nous avons également instauré un nouveau Cadre de gestion mondiale de la protection des renseignements personnels afin d'expliquer clairement nos activités de gestion du risque lié à la protection des renseignements personnels et les différentes responsabilités dans ce domaine au sein de la banque.

- À mesure que notre programme de protection des renseignements personnels évoluera à la Banque CIBC, nous continuerons de comparer nos divulgations et d'évaluer nos principaux indicateurs de rendement concernant les questions de protection des renseignements personnels.
- Afin de maintenir et d'enrichir leur compréhension des exigences en matière protection des données, tous les membres de notre équipe ont suivi la formation annuelle sur la protection des renseignements personnels et la cybersécurité en 2020. Nous avons aussi offert des occasions d'apprentissage supplémentaires durant la Semaine de sensibilisation à la protection de la vie privée et le Mois de sensibilisation à la cybersécurité, en organisant des tournées de présentation et des groupes de discussion internes en ligne sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels. D'autres possibilités d'apprentissage ont également été offertes aux employés occupant des postes à risque élevé.
 - Pour sensibiliser les clients, nous avons continué d'améliorer notre [site Web Confidentialité et sécurité](#) en y ajoutant de nouveaux conseils de sécurité sur les services bancaires et de l'information sur la prévention de la fraude. Au Canada, nous avons renforcé notre [politique en matière de protection des renseignements personnels](#) en y intégrant des renseignements plus détaillés sur les données et les analyses. Nous avons publié un [nouvel énoncé sur la protection des renseignements personnels des clients en Australie](#) (en anglais) et un [avis sur la protection des renseignements personnels pour la Californie](#) afin de nous assurer que nos clients comprennent nos pratiques et nos engagements dans ces territoires.



Exemples éloquentes

Agilité accrue dans la détection des crimes financiers et la lutte contre la criminalité financière

En décembre 2019, nous avons mis sur pied le Centre de fusion de données CIBC axé sur la lutte contre les crimes financiers, y compris les menaces et la fraude interentreprises. Cette équipe spécialisée appuie la prise de décisions rapide et la préparation opérationnelle de la Banque CIBC afin d'atténuer efficacement les menaces susceptibles de nuire à la banque, à nos clients, à nos employés ou à nos actionnaires.

Pour remplir son mandat de détection, d'enquête et d'intervention en cas de menaces complexes à multiples facettes, l'équipe met à profit des activités de renseignements et une expertise diversifiée pour améliorer la surveillance et l'analyse des menaces en ligne.

Réunissant des experts des groupes Sécurité de l'entreprise, Sécurité de l'information et Fraude de la banque, le Centre de fusion de données agit à titre de centre d'intégration et d'opérations, grâce aux données, à la technologie, au renseignement et aux analyses avancées.

Incidence

- Membres spécialisés du Centre de fusion de données et modèle opérationnel d'équipe virtuelle réunissant des représentants des groupes Fraude, Sécurité de l'entreprise et Sécurité de l'information
- Appels de renseignement quotidiens présentant une vue d'ensemble des principales priorités en matière de sécurité et favorisant la concertation et un sens commun de la mission de protection de nos clients et de notre banque

« Le milieu de la criminalité financière évolue constamment, alors nous devons toujours garder une longueur d'avance pour protéger nos clients et leur offrir le service professionnel qu'ils sont en droit d'attendre. Comme organisation, nous aspirons à être les meilleurs de notre catégorie en matière de sécurité. Le modèle du Centre de fusion de données nous permet d'adopter une approche intégrée et collaborative qui réunit les gens, l'expertise et l'information. »

Keith Gordon
vice-président à la direction et chef de la sécurité, Sécurité de l'entreprise et fraude, Banque CIBC

2.3 Formation financière pour les clients

La pandémie de COVID-19 a nui aux finances de nombreuses personnes et familles. Nous pensons qu'il est plus important que jamais d'aider nos clients à renforcer leurs connaissances, leurs compétences et leur assurance pour qu'ils puissent prendre des décisions financières judicieuses et améliorer leur bien-être financier.

Aide à la compréhension des finances pour les clients

Les membres de notre équipe de première ligne s'engagent à renseigner les clients sur les options financières et à leur expliquer clairement les modalités et les renseignements financiers. Une grande part de nos conseils d'expert sont transmis à l'occasion de conversations individuelles avec les clients et d'ateliers virtuels gratuits animés par des spécialistes du domaine. Nous avons amélioré nos ressources en ligne en y ajoutant des renseignements, des conseils et des outils sur divers sujets, comme la budgétisation, la gestion des liquidités, la réduction de l'endettement, les finances familiales, l'accession à la propriété, la planification de la retraite, et plus encore.

Résultats de 2020

Principaux résultats



Objectif

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

Progrès en 2020

Participation de plus de 52 600 clients

- Plus de 52 600 clients ont participé à des activités de formation financière dans le contexte de séminaires, d'ateliers virtuels et d'activités nationales. Par exemple, nous avons organisé des initiatives de formation sur la planification de la retraite durant le Mois de la littératie financière au Canada. Jamie Golombek, directeur gestionnaire, Planification fiscale et successorale à la Banque CIBC, a également donné des séances intitulées « Planification financière, fiscale et successorale en période d'incertitude » dans différentes régions du pays.
- Nous avons lancé Conseils au quotidien, un nouveau centre de ressources en ligne spécialisé qui présente des conseils et des renseignements financiers d'actualité axés sur les finances personnelles, familiales et d'entreprise. Selon un récent [sondage de la Banque CIBC](#), 40 % des Canadiens s'inquiètent des effets de la COVID-19 sur leurs plans d'épargne et de retraite.
- Nous avons lancé les alertes CIBC pour aider les clients à garder le contrôle de leurs finances personnelles au moyen de leurs appareils mobiles. Entre autres fonctions, les clients peuvent recevoir des alertes si le solde d'un compte est insuffisant ou si des activités suspectes surviennent dans leur compte.
- Nous avons déployé Pro-objectifs CIBC, un outil de planification financière complet qui permet à nos conseillers, Service Impérial de mieux comprendre les ambitions de nos clients et de consacrer une plus grande partie du temps passé avec eux à des conversations axées sur les conseils.

Performance sur douze mois

	2018	2019	2020
Nombre de clients ayant participé à des activités de formation financière	s.o. ¹	plus de 85 000	plus de 52 600

¹ Nouvelle mesure et nouvel objectif établis en 2019. Aucune donnée disponible pour 2018.

À ce jour, nous avons amené plus de 137 600 clients à participer à des séminaires et activités de formation financière, soit 69 % de notre objectif triennal.

- Nous avons soutenu des clients de la communauté GLBTQ+ en organisant un atelier virtuel de la fierté intitulé « Comment élaborer une stratégie financière aussi unique que vous ». L'activité a attiré plus de 800 participants.
- Nous avons amélioré « Ma communauté », notre portail en ligne interne de ressources et séminaires sur les conseils financiers que nos équipes peuvent utiliser pour communiquer avec leurs collectivités locales. En 2020, ces activités communautaires locales ont amené 9 500 clients à se renseigner sur divers sujets financiers.
- Nous avons créé de nouvelles occasions d'aider les femmes à prendre leur avenir financier en main, par exemple :
 - Nous avons organisé des séances sur le bien-être financier dans plus de 100 centres bancaires au Canada. Pour souligner la Journée internationale des femmes, des experts ont discuté de l'importance d'investir tôt, de moyens d'améliorer sa confiance en matière de placements, des considérations financières à prendre en compte au moment de fonder une famille et de planification successorale.
 - Nous avons conçu d'autres ressources pour notre site Web spécialisé [Les femmes et l'argent](#).
 - Nous avons mené une campagne sur les médias sociaux ([Her Worth - Informed. Inspired. Invested.](#)) en partenariat avec le *Globe and Mail*.



Exemples éloquents

Les femmes et l'argent : donner aux clientes les moyens de réaliser leurs ambitions

Pour souligner la Journée internationale des femmes 2020, une occasion de célébrer les femmes et la lutte pour l'égalité à l'échelle mondiale, la Banque CIBC a organisé plus de 100 activités de formation gratuites dans des collectivités du Canada.

Du 4 au 19 mars, la campagne « Se mettre à leur place : La relation des femmes avec l'argent » a présenté des conseils financiers pour aider les femmes à réaliser leurs ambitions lors de trois étapes importantes de leur vie : le début du parcours; la conciliation travail, vie personnelle et famille; et les femmes en transition. Ouvertes aux femmes, à leurs conjoints et aux membres de leur famille, ces activités ont attiré plus de 3 400 personnes.

Nous avons également mené un [sondage de la Banque CIBC](#), dont nous avons publié les résultats, révélant que les connaissances financières et la sécurité financière des Canadiennes contribuent à leur bien-être général. La pandémie de COVID-19 a touché plus particulièrement les femmes en 2020, et la Banque CIBC a investi de diverses façons pour les soutenir en cette année des plus difficiles.

Incidence

3 400

femmes inscrites aux activités

91 %

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

50 %

des femmes ont l'intention de rencontrer un conseiller pour mettre à jour leur plan de vie ou mettre en place un plan financier



Se mettre à leur place La relation des femmes avec l'argent



Changements climatiques

Dans cette partie

<i>Sujet important :</i>	
3.1 Finance durable	30
<i>Sujet supplémentaire :</i>	
3.2 Écoefficacité opérationnelle	36

La lutte contre les changements climatiques : un long parcours

En tant que société de services financiers, nous avons la possibilité de bâtir un monde plus vert. Que ce soit au moyen de financements et d’investissements visant des activités respectueuses du climat ou par la réduction de l’impact environnemental de nos activités, nous centrons nos efforts sur la transition vers une économie sobre en carbone et plus durable.

À l’échelle de notre banque, nous continuons d’établir et de mettre en œuvre nos propres stratégies de lutte contre les changements climatiques tout en encourageant dans la société une prise de conscience plus vaste de la nécessité d’agir pour le climat. Nos efforts, qui soutiennent des initiatives mondiales comme les objectifs de développement durable de l’Organisation des Nations Unies, sont axés sur :

- la mise au point de solutions de financement pour faciliter la transition vers une économie sobre en carbone – voir la section [3.1 Finance durable](#);
- la gestion des risques liés au climat et l’examen des points à améliorer;
- l’atténuation de nos répercussions opérationnelles – voir la section [3.2 Écoefficacité opérationnelle](#);
- le soutien et la préparation de nos clients et de nos collectivités – voir la section [3.1 Finance durable](#);
- la collaboration avec des associations sectorielles, des gouvernements et des organisations internationales afin d’échanger des renseignements et de mettre au point des approches communes pour relever les défis climatiques.

Gestion des risques et répercussions liés aux changements climatiques

Notre programme de gestion du carbone nous aide à déterminer, à évaluer et à gérer les répercussions des changements climatiques et des règlements connexes sur nos activités et nos clients. Ce programme englobe cinq éléments :

- 1

Gestion des émissions de carbone attribuables à nos activités.
- 2

Détermination de l’incidence de la réglementation relative aux changements climatiques sur notre portefeuille de crédit.
- 3

Suivi et évaluation des possibilités liées à la création de marchés du carbone.
- 4

Mise au point d’outils d’évaluation des risques de crédit lié aux changements climatiques.
- 5

Évaluation des répercussions physiques et liées à la transition découlant des changements climatiques sur nos activités.



Transparence

Notre amélioration continue sur le plan de la transparence et de la communication d’information témoigne de notre engagement à lutter contre les changements climatiques. Il est important aux yeux de nos parties intéressées que nous communiquions avec elles ouvertement et régulièrement au sujet de notre travail se rapportant aux changements climatiques. De plus, ce processus nous aide à faire le suivi de nos progrès et à cerner nos points à améliorer.

Nous appuyons les recommandations du Groupe de travail sur la divulgation de l’information financière relative aux changements climatiques (TCFD) et publions des divulgations en conséquence. Notre [rapport au TCFD](#) décrit la gouvernance, la stratégie et la démarche de gestion du risque de la Banque CIBC à l’égard des questions liées au climat, et présente les mesures et les cibles utilisées pour évaluer nos progrès en ce domaine et notre impact environnemental.

2017

Gestion d’actifs CIBC devient signataire des Principes pour l’investissement responsable des Nations Unies

2018

La Banque CIBC définit une cible de réduction de l’intensité des émissions de GES liées à ses activités

2019

La Banque CIBC annonce un objectif de mobilisation de 150 G\$ pour des activités de finance environnementale et durable d’ici 2027

2020

La Banque CIBC publie le Cadre des obligations vertes et émet ses premières obligations vertes

La Banque CIBC publie de l’information sur les changements climatiques depuis 2003 en répondant au questionnaire annuel du CDP. Notre [réponse au questionnaire du CDP 2020](#) (en anglais) fait état des émissions de gaz à effet de serre (GES) liées à nos activités. Elle explique aussi comment la Banque CIBC repère et gère les risques et comment elle donne suite à ses points à améliorer en ce qui a trait aux changements climatiques.

Pour en savoir plus

- [Rapport de la Banque CIBC au TCFD](#)



3.1 Finance durable



L’engagement de la Banque CIBC à l’égard de la finance durable contribue à orienter les capitaux vers d’importants projets de développement et d’importantes innovations visant à surmonter des défis environnementaux et sociaux urgents. Nous appuyons les recommandations du Groupe d’experts sur la finance durable du gouvernement canadien¹, notamment la nécessité de mobiliser des fonds pour financer la transition vers une économie sobre en carbone et plus durable.

¹ Définition de la finance durable selon ce groupe : les activités de gestion des risques (comme l’assurance et l’évaluation des risques) liés aux flux de capitaux (comme le reflètent le prêt et l’investissement) et les processus financiers (y compris les divulgations, l’évaluation et la surveillance) qui assimilent les facteurs environnementaux et sociaux comme un moyen de promouvoir une croissance économique durable et la stabilité à long terme du système financier.

Notre approche

Prêts et solutions-conseils des marchés des capitaux

Nous offrons des conseils et des solutions de prêts axés sur les facteurs ESG. Une grande priorité demeure de soutenir les clients de divers secteurs qui jouent un rôle dans la transition vers une économie durable et sobre en carbone. La Banque CIBC est à l’avant-garde du financement d’entreprises et de projets qui contribuent à la production d’énergie renouvelable et sans émissions ainsi qu’à l’efficacité énergétique, et du financement d’infrastructures, de technologies, de biens immobiliers et d’activités de foresterie et d’agriculture durables.

Nos engagements et notre travail dans ce domaine comprennent :

- **Objectif sur 10 ans :** La Banque CIBC s’est engagée à mobiliser 150 milliards de dollars pour des activités de financement environnemental et durable sur 10 ans (2018-2027).
- **Financement de transition :** Nous participons à l’établissement des principes et d’une taxonomie du financement de transition canadien. Ceux-ci favoriseront les prêts aux activités qui réduisent les émissions de GES dans les secteurs fortement générateurs de carbone. Les lignes directrices sur le financement de transition aideront les investisseurs, les sociétés et les intermédiaires financiers à canaliser les capitaux et à y accéder en vue d’atteindre leurs objectifs de réduction des émissions de GES. De plus, nous sommes membres du groupe de travail sur le financement de la transition climatique constitué sous l’égide de l’International Capital Markets Association, qui formule des lignes directrices sur les pratiques exemplaires d’admissibilité au financement de transition.

- **Prêts écologiques :** Nos prêts écologiques permettent aux emprunteurs de financer des initiatives d’entreprise axées sur l’environnement. Leur structure respecte les exigences des principes applicables aux prêts verts de la Loan Market Association. Activités admissibles : projets d’énergie renouvelable et d’efficacité énergétique, prévention et contrôle de la pollution, transport non polluant, bâtiments écologiques et gestion durable de l’eau et des eaux usées.
- **Prêts liés à la durabilité :** Grâce à ces prêts, les clients peuvent lier leur stratégie et leurs objectifs de durabilité à leurs activités de financement. En raison de leur structure, ces prêts permettent aux clients d’utiliser les fonds à des fins générales de l’entreprise et de lier directement le coût du financement à des objectifs de rendement ESG précis.
- **Obligations axées sur la finance durable :** Nous offrons des obligations vertes, sociales, de transition, durables et liées à la durabilité. Elles offrent aux investisseurs de nouvelles occasions de placement, tout en aidant les émetteurs des secteurs public et privé à mobiliser des capitaux pour mettre en œuvre leurs stratégies de durabilité. Depuis plusieurs années, la Banque CIBC participe au marché des obligations vertes; elle a un portefeuille d’obligations vertes et collabore avec des clients dans l’émission, la structuration et l’exécution d’offres d’obligations vertes.
- **Recherche sur les actions institutionnelles :** Notre équipe Recherche sur les actions institutionnelles présente certaines observations et mesures relatives aux facteurs ESG dans ses analyses de l’économie et des paramètres fondamentaux des secteurs et des sociétés. À nos rapports s’ajoutent des rencontres avec les sociétés et les analystes pour aider les clients à rester au fait de l’activité boursière et des perspectives de différents secteurs et sociétés.
- **Leadership éclairé :** Nous nous engageons à favoriser et à améliorer le dialogue avec nos parties intéressées. La récente conférence sur la durabilité de la Banque CIBC en est un exemple.

Contrôle préalable financier

L’évaluation régulière des risques environnementaux et sociaux fait partie intégrante de notre processus de contrôle préalable pour tous nos principaux clients d’affaires. Tout en protégeant la banque des risques indésirables, ce processus d’évaluation aide souvent nos clients à mieux comprendre leurs propres risques et responsabilités liés aux facteurs ESG et à mieux les gérer. Nos approbations de prêts peuvent comprendre un examen par notre Comité des risques juridiques et de réputation, qui examine les questions susceptibles de nuire à notre réputation ainsi que la structuration des opérations. Selon les résultats de cet examen, la Banque CIBC peut décider de ne pas accorder le financement. Pour en savoir plus sur notre approche d’octroi de prêts, consultez notre [site Web sur l’environnement](#).

Voici en quoi consiste notre approche :

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Exigences dans les Normes et procédures de gestion des risques de crédit environnemental et social de la Banque CIBC visant à déterminer les risques pertinents liés à l’évaluation du crédit et au financement, et à effectuer les contrôles préalables nécessaires selon le niveau de risque. Notre Politique générale en matière de risques juridiques et de réputation et les procédures connexes exigent aussi l’examen des risques juridiques et de réputation potentiels de chaque opération de crédit, y compris celles de nature environnementale ou sociale. | <ul style="list-style-type: none">▪ Notre groupe de gestion du risque de crédit environnemental évalue plus en détail les occasions de crédit susceptibles de poser des risques environnementaux et sociaux pour la Banque CIBC, s’il y a lieu. En 2020, nous avons appliqué des procédures de contrôle préalable environnemental et social pour 787 opérations totalisant plus de 18 milliards de dollars. Toute opération susceptible de poser d’importants risques environnementaux et sociaux est soumise au Comité des risques juridiques et de réputation à l’échelle mondiale aux fins d’examen par les cadres supérieurs. |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Si une opération est signalée comme présentant des risques ESG importants et inacceptables, nous communiquons avec la société pour veiller à la mise en place de mesures d’atténuation appropriées comme condition de financement. | <ul style="list-style-type: none">▪ Le groupe de gestion du risque de crédit environnemental donne de la formation aux membres de l’équipe CIBC concernés pour qu’ils comprennent les risques de crédit nouveaux et existants liés aux facteurs ESG. |

En complément de nos politiques d’entreprise, nous avons intégré les Principes de l’Équateur, des principes volontaires s’appliquant à certains types de financement de projets, à nos exigences de contrôle préalable environnemental et social. Le groupe de gestion du risque de crédit environnemental examine toutes les opérations auxquelles s’appliquent les Principes de l’Équateur et organise régulièrement des formations pour s’assurer que les groupes d’approbation du crédit et de gestion du risque comprennent les exigences associées à ces principes. En 2020, nous avons financé neuf opérations de financement de projets auxquels les Principes de l’Équateur s’appliquaient et qui ont atteint l’étape de clôture financière. Pour en savoir plus, consultez nos [tableaux de données ESG](#).

Notre approche d’octroi de prêts

Nous effectuons un contrôle préalable renforcé à l’égard de certains secteurs et interdisons ou limitons certaines opérations dans le cas des secteurs vulnérables. Consultez notre [site Web sur l’environnement](#) pour en obtenir la liste à jour.

Prêts dans des secteurs écologiquement vulnérables
(en % du total des prêts)

Secteur	2018	2019	2020
Produits forestiers	0,2 %	0,2 %	0,1 %
Exploitation minière	0,4 %	0,5 %	0,3 %
Pétrole et gaz	2,1 %	2,2 %	2,2 %
Services publics	1,1 %	1,5 %	2,0 %
Agriculture	1,6 %	1,8 %	1,7 %

Investissement responsable

Pour des investisseurs du monde entier, les facteurs ESG revêtent désormais une importance cruciale dans les décisions de placement. Dans le contexte des activités de Gestion d’actifs CIBC, nous continuons de jouer un rôle actif dans la promotion, la création et la gestion de placements durables qui répondent aux besoins de nos clients. Tout comme dans notre approche d’octroi de prêts, nous avons intégré les facteurs ESG, y compris les risques et occasions liés aux changements climatiques, dans notre processus de prise de décisions de placement. Nous fournissons également des analyses des facteurs ESG qui permettent à nos clients investisseurs de prendre des décisions éclairées.

Depuis 2017, Gestion d’actifs CIBC (GAC) est signataire des Principes pour l’investissement responsable des Nations Unies et publie chaque année, en vertu de ces principes, un [rapport de transparence](#) (en anglais) faisant état de nos activités d’investissement responsable. Comme le mentionne notre [Politique d’investissement responsable](#), nous nous engageons à appliquer les six Principes pour l’investissement responsable dans toutes nos catégories de placement. Nous avons mis en place un processus systématique d’évaluation, de mesure et de surveillance des risques liés aux facteurs ESG pour les sociétés canadiennes et américaines, que nous travaillerons à étendre à toutes les sociétés dans la prochaine année.

Voici quelques exemples de possibilités
d’investissement responsable :

- Billets à capital protégé axés sur l’indice MSCI ESG
- Services de fonds négociés en bourse (FNB) fondés sur les facteurs ESG
- Portefeuilles d’actions et de titres à revenu fixe associés à des mandats d’investissement responsable
- Stratégies exclusives de placement axé sur les facteurs ESG
- Ventes de produits de base et négociation de crédits de carbone et de crédits d’énergie renouvelable



Responsabilité

Responsabilité globale :
Comité de gouvernance du conseil d’administration; Comité de l’investissement responsable.

Gestion courante :
premier vice-président à la direction et chef de groupe, Marchés des capitaux; directeur général et chef mondial, Distribution, Gestion d’actifs CIBC; chef de la gestion du risque, Europe et Asie; groupe des finances durables de Marchés des capitaux; groupe de gestion du risque de crédit environnemental; comité de direction sur le climat.

Pour en savoir plus



- [Site Web Finance durable de la Banque CIBC](#)
- [Site Web Investissement responsable de GAC](#)

Résultats de 2020

Principaux résultats



Objectif

150 G\$

à l'appui d'initiatives de finance environnementale et durable sur 10 ans (2018-2027)

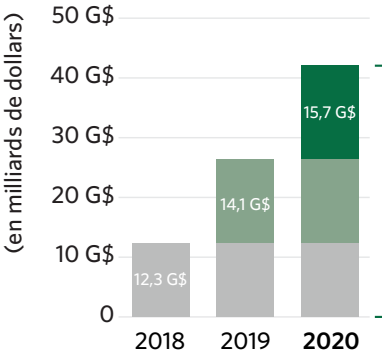
Progrès en 2020

15,7 G\$

à l'appui d'initiatives de financement environnemental et durable

Performance sur douze mois

Finance durable



À ce jour, nous avons versé **42,1 milliards** de dollars à des initiatives de financement durable, ce qui représente 28 % de notre objectif sur 10 ans.

Soutien à la finance durable

- En 2020, nous avons continué d'intensifier nos activités de prêts et de marchés des capitaux se rapportant à des entreprises axées sur le développement durable. En particulier, en 2020, nous avons agi comme conseiller et mobilisé 15,7 milliards de dollars pour des activités de financement environnemental et durable, portant notre total cumulatif à 28 % de notre objectif sur 10 ans. Ce total tient compte de conseils à des clients sur le financement environnemental et durable d'investissements et d'acquisitions d'environ 5,9 milliards de dollars.
- Au cours de l'année, nous avons continué de renforcer et de maintenir notre position de principal fournisseur des marchés financiers des énergies renouvelables : les énergies renouvelables et sans émissions représentent 73 % de nos activités de financement durable en 2020.
- Afin de stimuler la croissance du marché des obligations vertes et d'assurer la transparence de nos propres émissions, nous avons publié notre premier [Cadre des obligations vertes](#). Élaboré conformément aux Principes applicables aux obligations vertes de l'International Capital Market Association (ICMA), ce cadre a été examiné par Sustainalytics, qui a fourni un avis de deuxième partie confirmant la conformité de notre cadre aux attentes du marché et aux pratiques exemplaires du secteur.

- Nous avons émis une obligation verte de cinq ans d'une valeur de 500 millions de dollars américains pour aider à financer des entreprises, des projets et des actifs nouveaux et existants qui contribuent à atténuer les risques liés au climat. Le cadre des obligations permet le financement de projets d'énergie renouvelable, de bâtiments écologiques, de transport non polluant et de conservation des ressources naturelles, entre autres. Il s'agit de la première obligation verte émise par la Banque CIBC en vertu de son Cadre des obligations vertes.
- Nous avons aussi été dirigeants ou participants dans certaines émissions d'obligations vertes d'autres organisations. Par exemple, Marchés des capitaux CIBC a été co-responsable des registres lors de l'émission d'obligations pour le développement durable de sept ans d'une valeur d'un milliard de dollars américains de la Banque européenne d'investissement et lors de l'émission d'obligations pour le développement durable de sept ans d'une valeur de 750 millions de dollars de la Banque mondiale. Entre autres opérations notables, citons notre rôle de co-responsable des registres pour les obligations vertes émises par Brookfield Renewable, Avangrid, Xcel Energy, la fiducie de placement immobilier RioCan et Brookfield Properties.
- Cette année, nous avons annoncé la nomination de nouveaux leaders de la finance durable à Marchés des capitaux CIBC. Ceux-ci dirigent des équipes qui offrent à nos clients des services consultatifs en durabilité de premier plan ainsi que des placements à revenu fixe écologiques, des produits de transition et d'autres produits financiers durables.

Notre univers de l'investissement responsable en évolution

- Gestion d'actifs CIBC est l'un des signataires fondateurs de la Déclaration des investisseurs canadiens sur la diversité et l'inclusion de l'Association pour l'investissement responsable, qui témoigne de notre engagement à renforcer les pratiques commerciales socialement responsables et à éliminer les iniquités dans les affaires, le milieu de travail et la société. Pour en savoir plus, consultez la section [4.2 Services bancaires inclusifs](#).
- Nous continuons de gérer une famille de portefeuilles d'actions et de titres à revenu fixe associés à des mandats précis d'investissement responsable. Ces portefeuilles d'investissement responsable sont soumis à des critères fixés par le client et excluent les titres de toute société liée aux secteurs du tabac, de l'alcool, de l'armement et d'autres secteurs analogues, ou possédant d'importantes installations d'exploitation dans des pays qui font fi des droits de la personne.

Avoirs en placements responsables¹

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

(en millions)	2018	2019	2020
CIBC Wood Gundy ²	106,3 \$	100,3 \$	117,6 \$
Services Investisseurs CIBC inc. ^{2,3}	19,0 \$	20,3 \$	20,6 \$
Gestion d'actifs CIBC ⁴	392,5 \$	760,5 \$	739,0 \$
Groupe Entreprises et Gestion des avoirs, région des États-Unis	752,9 \$ US	1 106,0 \$ US	1 936,0 \$ US

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

Collaboration pour le climat et perspectives

- La Banque CIBC a reçu la note A- du CDP (anciennement, le Carbon Disclosure Project) pour l'amélioration continue de notre performance environnementale et de la communication d'information connexe.
- En 2020, les efforts de la Banque CIBC ont été consentis en grande partie dans le contexte de sa participation à plusieurs comités externes appuyant la transition du secteur vers une économie sobre en carbone :
 - Le comité sur la taxonomie et les principes du financement de transition canadien, soutenu par l'Association canadienne de normalisation, élabore actuellement un système de classification des activités économiques susceptibles de réduire de façon significative les émissions de GES dans l'économie canadienne fortement axée sur les ressources naturelles.
 - Le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques de l'Association des banquiers canadiens met au point, communique et diffuse des pratiques exemplaires de divulgation liée aux changements climatiques.
 - La phase II du projet pilote de l'Initiative de financement du Programme des Nations Unies pour l'environnement, qui vise la mise en œuvre des recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques à l'intention des banques, conçoit des outils, des approches et des méthodologies pour évaluer les risques liés au climat de manière uniforme et comparable.
 - Les groupes de travail des Principes pour l'investissement responsable soutenus par l'Initiative de financement du Programme des Nations Unies se concentrent sur la mise en œuvre des principes et l'établissement des exigences de suivi et d'évaluation des progrès des signataires des principes.
- En septembre 2020, nous avons tenu notre toute première conférence sur la durabilité de la Banque CIBC, sur le thème « La reconstruction en mieux ». Nous avons réuni virtuellement des conférenciers de calibre mondial pour diriger la discussion sur le financement et l'investissement durables. La conférence, vue par 420 clients, s'ouvrait sur le discours liminaire de Mark Carney, Envoyé spécial des Nations Unies pour le financement de l'action climatique.

Exemples éloquents

Énergie renouvelable et sans émissions :
Projet éolien de Maverick Creek

Le projet éolien de Maverick Creek est un parc éolien de 492 mégawatts en construction dans le comté de Concho, au Texas. Lancé en novembre 2019, ce projet augmentera la consommation d'énergie propre dans l'État.

Une fois terminé, le parc de Maverick Creek alimentera jusqu'à 200 000 foyers. Outre ses effets environnementaux positifs, le projet générera d'importantes retombées sociales et économiques, notamment sur le plan de la création d'emplois et des recettes fiscales. Il est co-commandité par Algonquin Power & Utilities Corp. et Renewable Energy Systems Americas Inc. (RES).

Concrétisant son engagement à l'égard du développement durable, la Banque CIBC a agi à titre de chef de file bancaire coordonnateur, d'agent administratif et de banque dépositaire pour le financement de 570 millions de dollars américains nécessaire à la construction du projet. Avant l'étape du financement, la Banque CIBC a également conseillé RES au sujet de la vente du projet en 2019.

Incidence

400

emplois temporaires en construction
créés par le projet

25

nombre estimatif d'employés à temps
plein nécessaires une fois que le parc
sera opérationnel

Plus de 3 M\$ US

recettes fiscales annuelles prévues pour
les districts locaux

2,4 M\$ US

paiements annuels estimatifs aux
propriétaires fonciers

3.2 Écoefficacité opérationnelle

La crise climatique représente l'un des défis les plus urgents à relever à l'échelle mondiale. Nous prenons des mesures décisives pour réduire notre empreinte carbone et renforcer la résilience climatique de notre entreprise.

Réduction de nos émissions de gaz à effet de serre (GES)

La Banque CIBC s'efforce constamment de réduire les répercussions de ses activités sur l'environnement. En tant qu'entreprise de services, elle produit relativement peu d'émissions de GES directes, mais nous savons qu'il nous reste des progrès à faire et avons établi des objectifs afin de gérer et surveiller nos efforts à cet égard.

Nous continuons de chercher des façons de réduire nos émissions directes et indirectes de GES dans notre réseau de centres bancaires et de bureaux à l'échelle mondiale. Grâce, entre autres, à des initiatives de réduction de la consommation d'énergie et au respect de [critères de conception d'immeubles verts](#), nous parvenons à réduire de façon notable notre consommation d'énergie et les émissions de GES qui y sont associées.

Réduction de notre consommation de papier et des émissions de catégorie 3

Le papier compte parmi les principaux défis environnementaux et les plus importantes sources de déchets de la Banque CIBC. En 2019, nous nous sommes fixé un objectif de réduction de notre consommation interne de papier par employé de 30 % d'ici 2023 (année de référence : 2018). Nous étendons également nos efforts de réduction de la consommation de papier à nos clients, en leur offrant la possibilité d'effectuer des opérations bancaires sans papier, comme le paiement préautorisé de factures, les virements en ligne, les programmes de dépôt direct, le service Dépôt électronique, ainsi que des services bancaires téléphoniques et en ligne.

À l'aide du calculateur de consommation de papier de l'Environmental Paper Network, nous établissons et déclarons les émissions de catégorie 3 produites par la consommation interne de papier d'environ 99 % de nos activités mondiales.

Objectifs

Réduire l'intensité de nos émissions de GES de 20 % d'ici 2026 (année de référence : 2018)

Acheter 100 % de notre électricité de sources renouvelables d'ici 2024

Atteindre la carboneutralité d'ici 2024



Immeubles verts

La Banque CIBC s’engage à respecter les normes sur les biens immobiliers durables dans la transformation de notre milieu de travail pour les membres de l’équipe, les clients et les collectivités. La Banque CIBC est membre du Conseil du bâtiment durable du Canada, un organisme dont la mission est de diriger et d’accélérer la transformation vers des habitations, des collectivités et des bâtiments durables, sains et à haute performance dans tout le Canada.

La construction de la Place de la Banque CIBC, notre nouveau siège social mondial à Toronto, va bon train. Le complexe de deux tours est conçu de manière à respecter les normes LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) Platine et les spécifications de la WELL Building Standard. Une fois terminé, il comprendra de nombreuses caractéristiques novatrices de construction durable. [Pour en savoir plus.](#)

Approvisionnement en énergie renouvelable

En 2019, nous avons annoncé de nouveaux objectifs visant la consommation exclusive d’électricité de sources renouvelables et la carboneutralité d’ici 2024. En 2020, nous avons fait des progrès en achetant de l’électricité renouvelable et en aidant à financer des projets communautaires d’énergie renouvelable dans tout le Canada grâce à notre contrat avec Bullfrog Power. Au cours de notre première année, nous avons acquis environ 15 000 certificats d’énergie renouvelable EcoLogo, représentant plus de 15 000 mégawattheures d’électricité produite à partir de sources renouvelables et distribuée dans les réseaux électriques. En concentrant nos achats dans les réseaux électriques fortement générateurs de carbone du Canada, comme ceux du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse et de la Saskatchewan, nous avons compensé environ 28 % de nos émissions indirectes de GES attribuables à la consommation d’électricité au Canada et aux États-Unis.

Pour en savoir plus

- 
- [Tableaux de données ESG](#)
 - [Rapport de la Banque CIBC au TCFD](#)
 - [Réponse au questionnaire du CDP 2020](#)
 - [Site Web sur l’environnement](#)

Exemples éloquents

La cuisine mondiale pour le
changement social d’Hope Blooms

Grâce à l’alliance entre la Banque CIBC et Bullfrog Power, nous avons commandité en 2020 un projet communautaire d’énergie renouvelable à Halifax, en Nouvelle-Écosse.

Ce projet est le fruit d’une collaboration entre les organismes [Solar Schools Canada](#) et [Hope Blooms](#) visant la construction en 2021 d’un auvent solaire intelligent de 7,2 kilowatts pour la cuisine mondiale pour le changement social d’Hope Blooms.

Hope Blooms est un organisme à but non lucratif qui intervient auprès des jeunes défavorisés du nord de Halifax afin de leur offrir des programmes axés sur la sécurité alimentaire, l’éducation et l’inclusion sociale, et visant à briser le cycle de la pauvreté. Solar Schools Canada s’associe à des organismes pour financer des projets d’énergie renouvelable qui préviennent les émissions, réduisent les coûts d’exploitation et améliorent l’éducation.

Incidence

Environ

8 400

kilowattheures : production d’énergie renouvelable prévue chaque année

105

tonnes d’équivalent CO₂, qui seront déplacées au cours du cycle de vie de 30 ans du système

42 000 \$

réduction des coûts d’exploitation d’Hope Blooms pendant la durée de vie de l’installation solaire; les sommes économisées seront réinvesties dans la programmation de base de l’organisme

Faits saillants de 2020

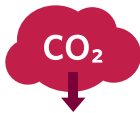
- Le total de nos émissions de GES de catégories 1 et 2 a diminué de plus de 5 %. Par rapport à notre année de référence de 2018, nous avons réduit l'intensité de nos émissions de GES d'environ 8 % (éq. CO₂/m²), portant ainsi notre réduction cumulative à 38 % de notre objectif sur huit ans. Nous avons obtenu une **assurance limitée** quant aux émissions de GES de catégories 1, 2 et 3 produites en 2020 par nos activités canadiennes et américaines, qui représentent 99 % de l'empreinte mondiale de la Banque CIBC.
- Notre consommation interne de papier par membre de l'équipe a chuté considérablement de 25 %, et se chiffre actuellement à 17,0 kg par membre de l'équipe, une réduction de 35 % par rapport à notre année de référence de 2018. Cette forte baisse est principalement attribuable au travail à domicile des membres de l'équipe, ainsi qu'à des améliorations continues de l'efficacité. Nous avons atteint notre objectif quinquennal plus tôt que prévu, alors nous envisagerons d'établir un nouvel objectif de réduction de la consommation de papier en 2021.
- Les clients ont adopté nos options de service écologiques en 2020, et plus de 10 millions d'entre eux ont choisi pour leur compte des relevés électroniques plutôt qu'en format papier. De plus, la Banque CIBC a aidé six millions de clients de la banque à réduire leur consommation de papier grâce à des applications bancaires mobiles et en ligne pratiques.
- Sur l'ensemble de notre portefeuille immobilier, 12 % des locaux occupés par la Banque CIBC se trouvent dans des immeubles certifiés LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).

Nous avons réduit nos émissions de GES annuelles des catégories 1 et 2 d'environ 3 000 tonnes d'équivalent CO₂ grâce à diverses activités de réduction des émissions, comme des systèmes de contrôle de bâtiment intelligents et l'utilisation de DEL à haute efficacité pour l'éclairage.



3 %

Réduction de la consommation d'énergie



5 %

Réduction des émissions de GES de catégories 1 et 2



25 %

Réduction de la consommation de papier par membre de l'équipe



Section 4.0

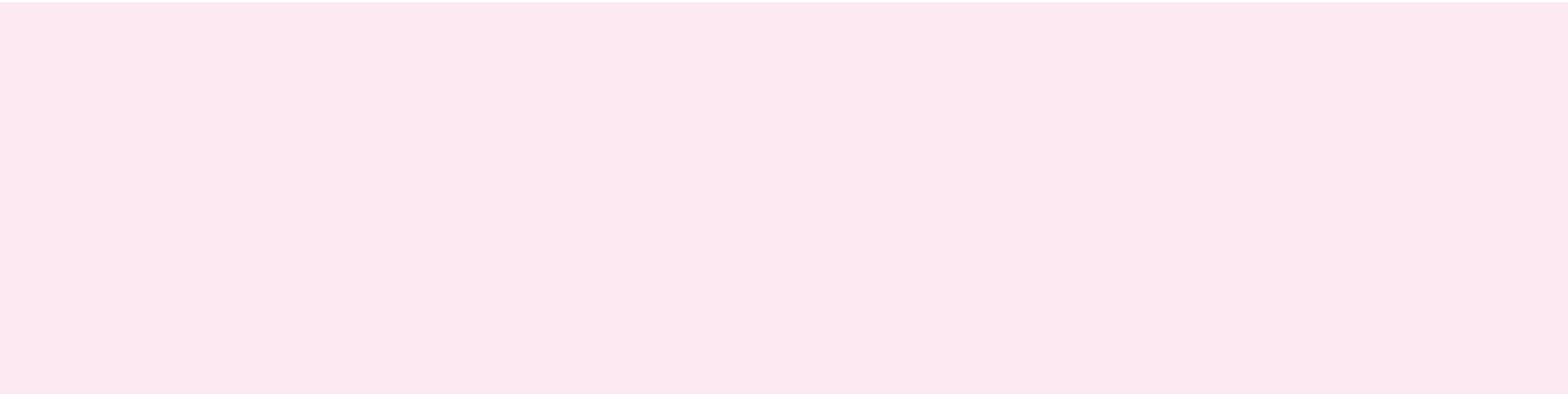
Inclusion des parties intéressées

Dans cette partie

Sujets importants :

4.1 Sentiment d'appartenance en milieu de travail	41
4.2 Services bancaires inclusifs	48

4.1 Sentiment d'appartenance en milieu de travail



La raison d'être commune de notre banque consiste à aider nos clients à réaliser leurs ambitions. Elle s'applique à nos clients et à notre équipe. Pour vraiment devenir une entreprise axée sur une raison d'être, nous devons placer l'inclusion au cœur de nos activités. Tous les jours. Cette année, nous avons intensifié nos efforts de promotion du sentiment d'appartenance en milieu de travail et de lutte contre le racisme systémique qui nuit aux communautés noires et autochtones.

Notre approche

Les entreprises inclusives attirent, perfectionnent et fidélisent les meilleurs candidats. L'inclusion fait de nous des concurrents plus redoutables sur le marché et nous aide à mieux comprendre les besoins uniques de nos clients. Nos employés sont d'accord. Selon notre sondage de 2020 auprès des parties intéressées, la promotion de l'inclusion et de la diversité en milieu de travail figure parmi leurs grandes priorités.

La Banque CIBC a fait des investissements à long terme en vue de constituer un effectif représentatif des clients et des collectivités que nous servons. En 2020, nous avons amplifié ce travail en réaffirmant notre volonté de reconnaître et d'éliminer le racisme systémique envers les Noirs, les autochtones et d'autres groupes. Quand nous faisons ce qu'il faut, tout le monde en bénéficie; nos capacités collectives augmentent et nous pouvons créer plus d'occasions dans l'économie.

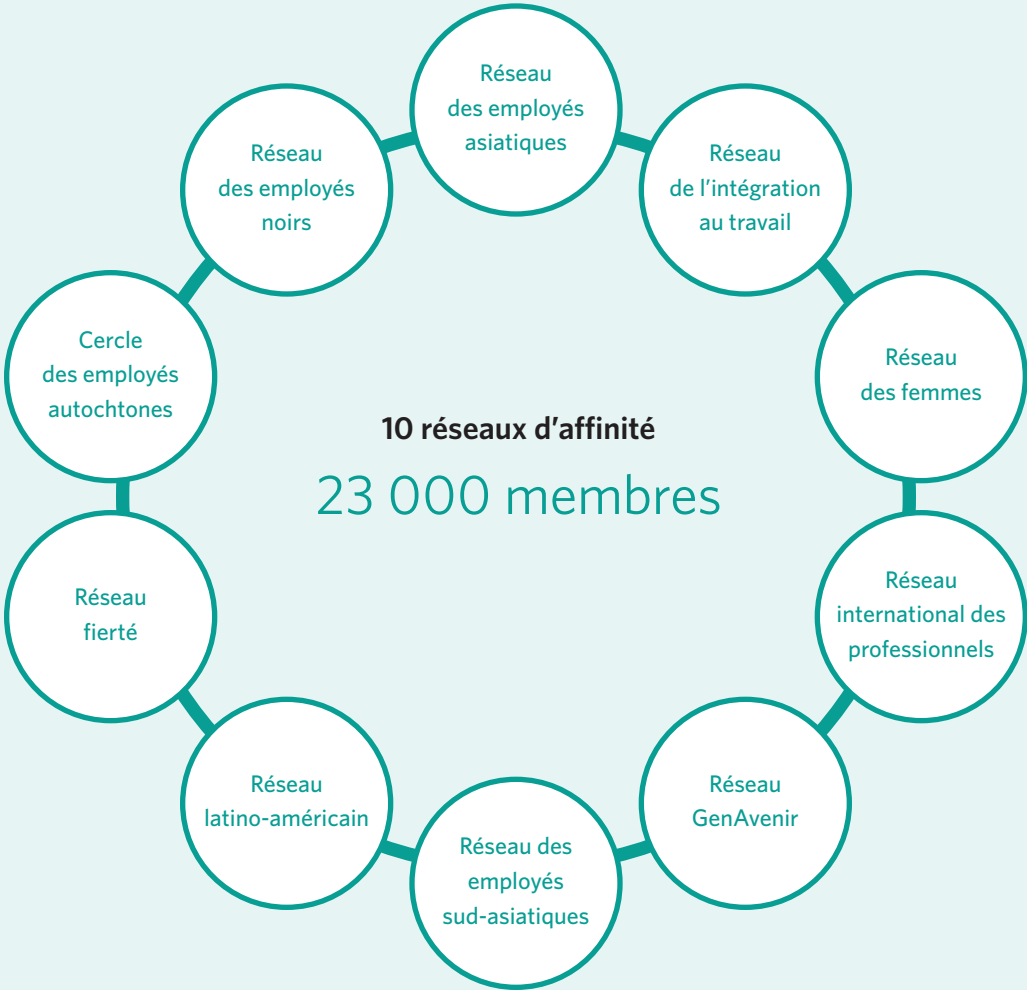
Les réseaux d'affinité des employés contribuent à cultiver notre culture d'inclusion

La Banque CIBC compte 10 réseaux d'affinité réunissant plus de 23 000 membres à l'échelle mondiale. Ces réseaux dirigés par les employés offrent à leurs membres des occasions de mentorat, de formation et de perfectionnement professionnel tout en favorisant des liens directs avec nos collectivités. Tous les employés sont les bienvenus, qu'ils soient membres ou alliés de la communauté.

Équilibre des genres dans les postes de direction et équité salariale

Nous poursuivons nos efforts de promotion de l'équilibre des genres dans des postes de direction. La Banque CIBC a pris plusieurs engagements publics, notamment en tant que signataire de la charte *Women in Finance* du Royaume-Uni, de l'Accord Catalyst et des Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies, et en tant qu'alliée du 30 % Club du Canada.

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



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

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

Suivi des progrès

Nous évaluons notre performance sur le plan de l'inclusion et de la diversité de plusieurs façons. La haute direction et le conseil d'administration évaluent régulièrement les progrès par rapport aux objectifs fixés. Des mesures précises sur l'équilibre des genres dans les postes de direction et la gestion équitable des compétences sont prises en compte dans les évaluations annuelles du rendement des cadres supérieurs. Chaque membre de notre comité de direction doit atteindre des objectifs à court et à long terme fondés sur la grille de pointage annuelle du plan sur l'inclusion et la diversité de son secteur d'activité.

« Je suis Iroquoise, membre de la tribu Cayuga; je suis née et j'ai grandi dans la réserve des Six Nations. Je suis arrivée à la Banque CIBC il y a 22 ans, dans le cadre du programme de stages en technologie. J'ai eu la chance d'avoir un coéquipier autochtone qui est devenu mon mentor. Comme je venais tout juste de déménager à Toronto, cette relation m'a aidée à me sentir vraiment à ma place. De plus, mon équipe de direction a toujours célébré ma culture autochtone. Ce soutien, ainsi que celui de ma famille, m'a permis de réussir à la Banque CIBC. »

Cheryl Smith
directrice en chef, Services d'applications, Centre administratif, Technologie, Banque CIBC

Responsabilité

Responsabilité générale :
Conseil des leaders de l'inclusion et de la diversité, présidé par le président et chef de la direction de la Banque CIBC.

Gestion courante :
équipe Inclusion et diversité;
Comités d'action sur l'inclusion et la diversité, composés de cadres supérieurs de toutes les unités d'exploitation stratégiques et de tous les groupes fonctionnels.

Pour en savoir plus



- [4.2 Services bancaires inclusifs](#)
- [6.1 Relations communautaires](#)
- [Site Web Inclusion et diversité](#)

Résultats de 2020

Principaux résultats



Objectifs

- Au moins 30 % de femmes et au moins 30 % d'hommes au Conseil d'administration de la Banque CIBC
- Au minimum, de 35 % à 40 % de femmes occupant des postes de direction approuvés par le conseil d'administration d'ici 2022 (à l'échelle mondiale)
- Au moins 22 % de membres d'une minorité visible occupant des postes de direction approuvés par le conseil d'administration d'ici 2022 (Canada)
- Au moins 4 % de membres de la communauté noire occupant des postes de direction approuvés par le conseil d'administration d'ici 2023 (Canada)
- De 8 % à 9 % de personnes handicapées parmi les candidats externes embauchés en 2020 (Canada)
- 2 % d'autochtones parmi les candidats externes embauchés en 2020 (Canada)

Progrès en 2020

- Représentation des femmes de 40 % au Conseil d'administration de la Banque CIBC
- 33 %[†] de femmes occupent des postes de direction approuvés par le conseil d'administration (à l'échelle mondiale)
- 20 %[†] de membres d'une minorité visible occupent des postes de direction approuvés par le conseil d'administration (Canada)
- 3 %[†] de membres de la communauté noire occupent des postes de direction approuvés par le conseil d'administration (Canada)
- 5 % des candidats externes embauchés sont des personnes handicapées (Canada)
- 3 % des candidats externes embauchés sont des autochtones (Canada)

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

Performance sur douze mois

Taux de représentation des femmes au conseil d'administration de la Banque CIBC

	2018	2019	2020
	44 %	47 %	40 %

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

	2018	2019	2020
	31 %	32 % [†]	33 % [†]

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

	2018	2019	2020
	18 %	18 % [†]	20 % [†]

Membres de la communauté noire occupant des postes de direction approuvés par le conseil d'administration (Canada)

	2018	2019	2020
	1 %	1 %	3 % [†]

Personnes handicapées parmi les candidats externes embauchés (Canada)

	2018	2019	2020
	10 %	8 %	5 %

Autochtones parmi les candidats externes embauchés (Canada)

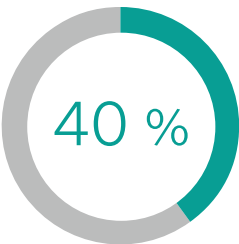
	2018	2019	2020
	1 %	2 %	3 %

Distinctions

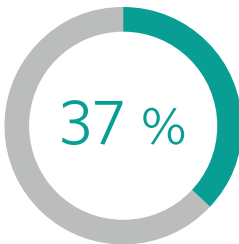
La Banque CIBC a été désignée parmi **les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada** pour la dixième année de suite.

Pour la sixième année d'affilée, **Bloomberg** a reconnu la Banque CIBC comme l'une des meilleures organisations à l'échelle mondiale en matière d'égalité des sexes.

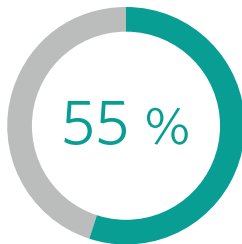
- En 2020, nous avons continué d'améliorer la représentativité des clients et collectivités que nous servons au sein de notre équipe de direction. Nous avons augmenté la représentation des femmes, des minorités visibles et des membres de la communauté noire dans les postes de direction approuvés par le conseil d'administration.
- Dans le contexte de notre adhésion à l'engagement des chefs de la direction à l'égard de l'initiative BlackNorth, la Banque CIBC a annoncé un nouvel objectif d'au moins 4 % de membres de la communauté noire occupant des postes de direction approuvés par le conseil d'administration d'ici 2023. Celui-ci s'inscrit dans l'objectif global de la banque visant une représentation de 22 % de membres des minorités visibles dans des postes de direction approuvés par le conseil d'administration d'ici 2022. De plus, la Banque CIBC veillera à recruter au moins 5 % d'étudiants de la communauté noire en 2021.
- Nous avons mis à profit nos réseaux d'affinité pour découvrir les besoins uniques des employés et des clients en organisant des dizaines d'exercices d'écoute virtuels. Nous avons notamment tenu des séances avec des collègues de la communauté noire par suite du décès de George Floyd, et avec des personnes handicapées et d'autres qui prennent soin de personnes à charge tout au long de la pandémie de COVID-19. Ces séances ont été dirigées tour à tour par chacun des membres du comité de direction et par notre président et chef de la direction. Les témoignages livrés ont aidé la Banque CIBC à intensifier ses efforts pour faire de l'inclusion la pierre angulaire de notre culture et ont guidé plusieurs engagements audacieux visant à mettre fin au racisme systémique que subissent les membres des communautés noire et autochtone.



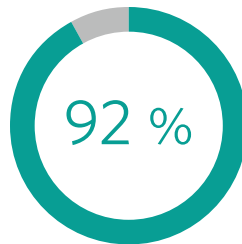
Pourcentage de femmes au Conseil d'administration de la Banque CIBC



Pourcentage de membres d'une minorité visible dans notre équipe



Pourcentage de femmes dans l'effectif mondial de la Banque CIBC



Pourcentage des employés de la Banque CIBC qui croient que la direction de l'entreprise appuie la diversité en milieu de travail en reconnaissant et en respectant la valeur des différences humaines

- En 2020, nous avons continué d'organiser des « exercices de couvertures » en collaboration avec le Cercle des employés autochtones de la Banque CIBC. Réalisé à l'aide de couvertures symbolisant les terres habitées par les communautés autochtones, l'exercice utilise le pouvoir de la narration pour faire connaître l'histoire des peuples autochtones au Canada, en insistant sur la réconciliation. Ces activités contribuent à promouvoir l'appartenance des membres autochtones de notre équipe. Pour souligner la Journée du chandail orange, bon nombre de nos centres bancaires ont amorcé leur caucus du matin par une reconnaissance des terres traditionnelles.
- La Banque CIBC est devenue la première banque canadienne à se joindre à Valuable 500, une initiative internationale qui milite pour le développement du plein potentiel des personnes handicapées. Par cette annonce, nous avons confirmé notre engagement continu d'embauche de 8 % à 9 % de personnes handicapées par année à l'échelle du Canada. Nous nous efforçons d'atteindre ces objectifs au moyen de partenariats avec des organismes comme Specialisterne Canada et Lime Connect, spécialisés dans la mise en relation d'employeurs avec des candidats difficiles à rejoindre.
- Plus de 2 200 gestionnaires de personnel ont suivi la formation « Interrompre les biais inconscients » dans le contexte du renforcement des capacités de leadership inclusif de la Banque CIBC. Cette formation amène les leaders à mieux comprendre les effets disproportionnés qu'ont les biais inconscients sur les membres des groupes sous-représentés. Dans le contexte de la pandémie mondiale, ces séances ont été converties au format virtuel pour atteindre un public plus vaste et continuer de mobiliser les leaders pendant que les protocoles de télétravail étaient en vigueur.

Représentation de certains groupes dans l'effectif

	2018	2019	2020
À l'échelle mondiale			
Femmes ¹	56 %	55 %	55 %
Postes de direction approuvés par le conseil d'administration ²	31 %	32 % [†]	33 % [†]
Membres de la communauté GLBTQ+	3 %	3 %	3 %
Canada			
Membres d'une minorité visible ^{1,3}	34 %	34 %	37 %
Postes de direction approuvés par le conseil d'administration ²	18 %	18 % [†]	20 % [†]
Membres de la communauté noire occupant des postes de direction approuvés par le conseil d'administration ²	1 %	1 %	3 % [†]
Personnes handicapées ¹	6 %	6 %	7 %
Autochtones ¹	1 %	1 %	2 %

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 déclarées volontairement par les employés.

² Les postes de direction approuvés par le conseil d'administration incluent la vice-présidence et les échelons supérieurs, au 31 octobre. Autodéclaration volontaire effectuée avant le 31 décembre.

³ Au Canada, les membres des minorités visibles sont définis comme étant des personnes qui ne sont ni autochtones ni blanches.

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

« Les groupes d'affinités de la Banque CIBC, dont le Réseau des femmes et le Réseau des employés noirs, amènent leurs membres à tenir de franches discussions sur ce dont ils ont besoin pour favoriser le sentiment d'appartenance. Quand chacun est libre de s'exprimer, on entend des choses auxquelles on n'aurait jamais pensé par soi-même. De plus, un personnel représentatif peut repérer plus facilement les lacunes et répondre aux besoins uniques de notre clientèle diversifiée. »

Eguono Onoyovwi
directrice en chef, Stratégie et prestation
de services numériques, Banque CIBC

Ensemble contre le racisme

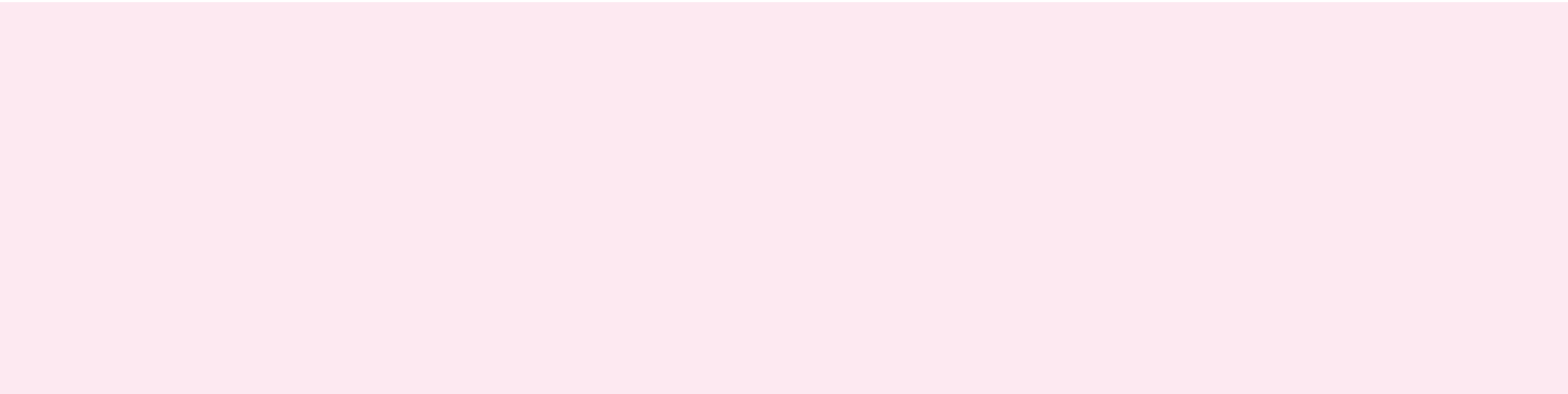
L'année 2020 a servi de point d'inflexion pour recentrer nos efforts visant à dénoncer, combattre et éradiquer le racisme systémique contre les Noirs et les autres formes de racisme systémique. Pour accélérer les progrès, nous avons annoncé d'autres mesures précises, y compris des objectifs de représentation chez les cadres supérieurs et d'embauche d'étudiants de la communauté noire. Par ces mesures délibérées, nous avons augmenté de 1 % à 3 % en 2020 la proportion de membres de la communauté noire occupant des postes de direction approuvés par notre conseil d'administration au Canada.

De plus, nous dirigeons activement le changement à l'échelle du Canada par l'entremise de notre président et chef de la direction, Victor Dodig, coprésident de l'initiative BlackNorth. Dans le contexte de cette initiative, la Banque CIBC et d'autres chefs de file du secteur ont pris des engagements précis visant à mettre fin au racisme systémique envers les Noirs. Ces engagements comprennent l'élimination des obstacles qui nuisent à l'avancement des membres de la communauté noire, des efforts de sensibilisation sur les biais inconscients et la lutte contre le racisme, ainsi que des investissements accrus dans la communauté noire.

« Il nous incombe à tous, en tant qu'alliés et chefs d'entreprise, de comprendre les obstacles et d'assumer la responsabilité d'une meilleure représentation de la communauté noire au sein de la direction de nos organisations. Nous ne pouvons pas laisser passer cette occasion. Le moment est venu de nous engager à changer et de défendre la justice sociale pour tous. »

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

4.2 Services bancaires inclusifs



Nos clients viennent de divers milieux et ont des expériences, des attentes et des aspirations distinctes. Nous devons donc, pour concrétiser notre raison d'être, respecter et écouter les besoins uniques de nos clients afin de faire nôtres leurs objectifs et de les aider efficacement à réaliser leurs ambitions.

Notre approche

Nous portons une attention sincère aux besoins uniques de chaque client. C'est pourquoi nous ne ménageons pas nos efforts afin d'offrir des solutions bancaires véritablement inclusives à tous nos clients. Pour favoriser l'inclusion et l'accessibilité :

- nous répondons aux besoins d'accessibilité des clients dans le respect des principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances;
- nous investissons dans les capacités des membres de notre équipe à approfondir les relations avec des clients de collectivités et d'horizons diversifiés.

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



Le comité d'action sur l'accessibilité de la Banque CIBC réunit des parties intéressées de toute la banque pour mettre au point des produits et services adaptés au plus large éventail de clients et d'employés possible. Nous renseignons nos équipes sur divers critères d'accessibilité, entre autres, sur la manière de communiquer efficacement avec les clients ayant une déficience auditive ou visuelle. Grâce au renforcement des capacités de leadership inclusif, par exemple, notre nouveau cours de cyberapprentissage « Interactions inclusives avec les clients » (voir les [résultats de 2020](#) pour en savoir plus), nous continuons d'accroître notre capacité à comprendre nos clients et à mieux répondre à leurs besoins.

Nous accueillons et servons tous les segments de la population, et continuons d'adapter nos offres en fonction de l'évolution de la situation des clients. Conscients que certaines collectivités se heurtent à des obstacles quand elles veulent accéder au système financier officiel et l'utiliser, nous visons à devenir un chef de file dans la création de solutions financières équitables et cherchons des moyens d'en faire encore plus.

Instaurer un climat d'affaires et de placement plus inclusif

En octobre 2020, Gestion d'actifs CIBC inc. est devenue l'un des signataires fondateurs de la nouvelle Déclaration des investisseurs canadiens sur la diversité et l'inclusion. Coordonnée par l'Association pour l'investissement responsable, cette déclaration reconnaît les conséquences du racisme systémique sur les communautés noires et autochtones et les personnes de couleur au Canada et partout dans le monde.

En tant que signataire, Gestion d'actifs CIBC s'efforce :

- d'améliorer la divulgation publique annuelle de ses données sur la diversité;
- d'adopter des politiques, des objectifs et des échéanciers pour améliorer la diversité au sein de son conseil d'administration et de sa haute direction;
- d'intensifier ses efforts pour éliminer les obstacles à l'inclusion et d'améliorer les pratiques de recrutement de candidats marginalisés;
- de collaborer avec des sociétés canadiennes de placement pour communiquer ses attentes concernant l'amélioration des divulgations et de la performance relative aux pratiques de diversité;
- d'intégrer la diversité et l'inclusion dans les processus de placement.

« Nous avons un rôle important à jouer dans la lutte contre les inégalités en tenant responsables les sociétés canadiennes de placement et en favorisant une meilleure intégration de la diversité et de l'inclusion dans nos processus. »

David Scandiffio
président et chef de la direction,
Gestion d'actifs CIBC

Service aux peuples autochtones

Nous collaborons étroitement avec des clients des Premières Nations et des peuples métis et inuits dans la réalisation d'un objectif d'autosuffisance économique et, en définitive, d'autodétermination. Notre équipe spécialisée Marchés autochtones, dirigée par Jaimie Lickers, une Onondaga du territoire des Six Nations de Grand River, compte de nombreux membres se définissant comme des autochtones. Cette équipe réunit des experts attirés de Groupe Entreprises et des services fiduciaires aux Autochtones qui collaborent avec des partenaires à l'échelle de la banque pour présenter des offres personnalisées à nos clients autochtones.

Nous avons mis au point des produits, des services et des méthodes d'octroi de crédit spécialisés visant à répondre aux aspirations de nos clients autochtones. Par exemple :

- Notre programme de prêts résidentiel pour autochtones a été créé pour remédier à la pénurie de logements dans les collectivités autochtones tout en reconnaissant les limites de la *Loi sur les Indiens* quant à l'octroi de garanties sur les biens immobiliers dans les réserves. Il est conforme aux politiques et pratiques en matière de logement des Premières Nations. Nous soutenons l'accès à la propriété dans les réserves en collaborant avec les dirigeants des Premières Nations afin d'offrir des solutions de prêts pratiques pour l'achat d'une maison et le financement de la construction par les membres de ces collectivités.
- Nous offrons régulièrement des séances de formation financière conçues pour soutenir le renforcement des capacités et la maîtrise des finances des dirigeants, des citoyens et des jeunes autochtones. Cette offre comprend un programme en ligne complet et une bibliothèque interactive d'apprentissages sur les finances, accessibles partout au Canada.
- Nous exploitons quatre centres bancaires dans des réserves et offrons une gamme complète de services financiers numériques.

Au-delà des services bancaires traditionnels, nous jouons un rôle actif dans la collectivité à l'échelle nationale et locale. Nous répondons aux appels à l'action que la Commission de vérité et de réconciliation a lancés aux entreprises du Canada en nous penchant sur nos efforts de réconciliation avec les collectivités et les peuples autochtones. Nous appuyons des initiatives axées sur la santé, le bien-être et les communautés des peuples autochtones. Par exemple, grâce à notre

partenariat avec Indspire et au programme Bâtir un avenir meilleur, la Banque CIBC a remis 1 000 bourses d'études et d'entretien à des étudiants autochtones.

Nous sommes membres d'organismes qui se consacrent à l'expansion économique durable des peuples autochtones, dont le Conseil canadien pour le commerce autochtone (CCCA), la National Aboriginal Trust Officers Association (NATOA) et le Conseil pour l'avancement des agents de développement autochtones (CAADA).

La Banque CIBC est fière d'être membre bienfaiteur du Conseil canadien pour le commerce autochtone. Nous nous réjouissons de poursuivre notre participation au CCCA et à son programme de certification *Progressive Aboriginal Relations* en 2021 et de montrer ainsi la grande importance que nous accordons à nos relations avec les autochtones. La Banque CIBC a eu le plaisir de commanditer en 2020 le Business Recovery Forum du CCCA.

Services bancaires aux aînés

Nous avons adopté le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, qui s'applique à l'ensemble du secteur, et en intégrons tous les principes dans nos activités. Nous avons confié à un cadre de notre équipe Expérience client la fonction de champion des aînés. À ce titre, il est chargé de défendre les intérêts des aînés, de s'assurer que nos produits, services et communications répondent à leurs besoins, et de veiller à ce que les membres de notre équipe comprennent les questions les plus pertinentes pour les aînés. De plus, nous offrons des produits, des services et des ressources qui conviennent aux aînés, en particulier des services bancaires fiables, sécuritaires et faciles à utiliser.

Responsabilité

Responsabilité générale :
Conseil des leaders de l'inclusion et de la diversité, présidé par le président et chef de la direction de la Banque CIBC.

Gestion courante :
première vice-présidente à la direction et chef de groupe, Personnel, culture et marque.

Pour en savoir plus



- [Inclusion et diversité - Nos clients](#)
- [Site CIBC Les femmes et l'argent](#)
- [Forfait de services bancaires Bienvenue au Canada de la Banque CIBC](#)
- [Accessibilité à la Banque CIBC](#)
- [Plan d'accessibilité pluriannuel de la Banque CIBC](#)
- [Politique à l'égard de l'accessibilité du service à la clientèle de la Banque CIBC](#)

Résultats de 2020

Principaux résultats



Objectifs

Croissance de
10 %
de nos activités de services bancaires aux entreprises autochtones en 2020

Croissance de
5 %
de nos activités de services bancaires aux entreprises et de gestion des avoirs pour les autochtones en 2021

Progrès en 2020

Croissance de
23 %
de nos activités de services bancaires aux entreprises autochtones

Aider les peuples et les entreprises autochtones à prospérer

- En 2020, nous avons dépassé notre objectif de croissance des services bancaires aux entreprises autochtones. Nous avons renforcé notre capacité à servir ces clients en mettant à jour notre guide d'octroi de crédit aux autochtones de Groupe Entreprises afin qu'il décrive et reconnaisse expressément les besoins d'emprunt des clients autochtones.
- Nous avons élargi le programme de prêts résidentiels pour autochtones, qui offre des options de financement analogue aux prêts hypothécaires aux membres des collectivités des Premières Nations. Il comprend désormais l'achat, la construction et la rénovation de maisons dans les réserves, multipliant ainsi les options d'accès à la propriété pour les membres de ces collectivités.
- Nous avons donné plus de 1,6 million de dollars en 2020 et plus de 5 millions de dollars au cours des cinq dernières années à différentes initiatives communautaires autochtones, dont des programmes locaux d'entrepreneuriat et de développement économique des entreprises et des bourses d'études et d'entretien pour les autochtones. Pour d'autres exemples, consultez la section [6.1 Relations communautaires](#).

Soutenir des entrepreneurs diversifiés

- La Banque CIBC s'engage à soutenir la communauté noire en s'efforçant de dénoncer les préjugés systémiques et en élaborant un plan pour les éliminer dans les activités de prêt. Nous participons au premier Programme pour l'entrepreneuriat des communautés noires du gouvernement du Canada, dévoilé en septembre 2020. Destiné à soutenir des milliers de propriétaires d'entreprise et entrepreneurs noirs partout au pays, notre financement les aidera à se remettre des répercussions économiques de la COVID-19, à surmonter le racisme systémique et à jeter des bases plus solides pour leur croissance future. Le programme offrira un soutien sous forme de prêts aux propriétaires d'entreprise et entrepreneurs noirs.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Changements climatiques

4.0 Inclusion des parties intéressées

4.1 Sentiment d'appartenance en milieu de travail

4.2 Services bancaires inclusifs

5.0 Culture

6.0 Renforcement des collectivités

7.0 Gouvernance

8.0 Annexe

4.0 Inclusion des parties intéressées

4.2 Services bancaires inclusifs

- Nous sommes devenus partenaires de financement de StandUp Ventures, une société de financement de démarrage qui investit dans des entreprises que dirigent ou possèdent des femmes dans les domaines de la technologie, des logiciels et de la santé numérique. Les employés de Services financiers Innovation CIBC sont des membres fondateurs de Women in Venture Capital Canada, une communauté fondée récemment qui réunit plus de 100 personnes désireuses d'épauler les femmes dans le secteur du capital de risque. Nous commanditons aussi d'autres organismes communautaires, comme How She Hustles, qui travaille à renforcer l'autonomie des entrepreneures. Compte tenu des difficultés financières que la pandémie a engendrées pour les PME, la Banque CIBC a commandité un atelier virtuel animé par le Women's Business Development Center afin d'informer les exploitantes de petites entreprises des États-Unis des fonds d'aide et des prêts gouvernementaux disponibles.
- Nous avons lancé la feuille de route quinquennale sur l'accessibilité de la Banque CIBC, qui vise à élargir nos capacités internes, à améliorer l'accessibilité numérique et à intégrer la conception inclusive dans toutes nos activités.
- Nous avons fait des progrès en veillant à ce que nos conseillers PME CIBC soient représentatifs des clients et des collectivités que nous servons. Aujourd'hui, 38 % des membres de cette équipe sont des femmes et 35 % appartiennent à des minorités visibles, et ils servent des clients dans 25 langues différentes.
- Plus de 17 000 membres de l'équipe ont suivi la nouvelle formation en ligne sur les interactions inclusives avec les clients en 2020. Plus de 95 % d'entre eux ont déclaré mieux comprendre les préjugés implicites et être mieux outillés pour se reprendre en cas d'erreur. En plus des programmes existants de la banque visant à soutenir un leadership inclusif et à interrompre les biais inconscients, tous les gestionnaires de personnel de la Banque CIBC ont reçu des ressources d'apprentissage portant sur la lutte contre le racisme systémique envers les Noirs.
- Nous continuons d'offrir des services bancaires à bon prix et du soutien aux nouveaux arrivants au Canada. Citons entre autres notre forfait de bienvenue comprenant un compte-chèques sans frais pendant un an; un accès au crédit sans antécédents de crédit; des séminaires de formation; un site Web destiné aux nouveaux arrivants offert en plusieurs langues; et des services bancaires offerts dans plus de 50 langues.
- Le partenariat continu de la Banque CIBC avec Magnusmode contribue à fournir des outils pratiques, appelés MagnusCards, qui permettent aux personnes ayant des troubles cognitifs de participer concrètement au monde, y compris en ce qui concerne les services bancaires.

Résultats de 2020

- Nous avons été la première banque au Canada à introduire un identificateur de genre « non binaire », en plus des options existantes pour les hommes et les femmes, dans nos systèmes d'employés et de clients, et nous avons encouragé les membres de l'équipe à indiquer le pronom qu'ils préfèrent dans leurs signatures de courriel.
- La Banque CIBC a officiellement souligné d'autres journées importantes pour la communauté des personnes handicapées, notamment la Journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité et la Semaine nationale de l'accessibilité. Nous avons mené à ces occasions des campagnes de sensibilisation internes et externes, nos employés ont participé à la Journée chemise rouge de la Société du timbre de Pâques, et nous avons commandité l'initiative Access to Success pour les étudiants à la maîtrise en administration des affaires et entrepreneurs handicapés, axée sur le bien-être financier durant la pandémie de COVID-19.
- Nous avons versé un million de dollars en 2020 pour des initiatives communautaires à l'appui des personnes handicapées.

Services bancaires aux aînés

- Nous avons augmenté les ressources offertes à nos clients et aux membres de notre équipe et offrons de la formation pour aider nos équipes en interaction directe avec les clients à mieux servir les aînés. Nous avons pris des mesures supplémentaires pour améliorer l'expérience bancaire de nos clients âgés pendant la pandémie, notamment en offrant les opérations de Virement *Interac*^{MD} gratuites, un service prioritaire dans les centres bancaires CIBC et des files d'attente prioritaires aux centres de contact de Services bancaires téléphoniques CIBC. Notre nouvelle page Centre de soutien des aînés sur le site CIBC.com/francais présente de plus amples renseignements sur l'aide offerte aux aînés pour répondre à leurs besoins bancaires uniques.

Exemples éloquents

Soutenir la réussite des femmes d'affaires issues de la diversité

En tant que commanditaire de la série numérique « Startup & Slay », la Banque CIBC aide les femmes propriétaires d'entreprise à faire croître leur entreprise. L'initiative est chapeautée par How She Hustles, l'un des principaux réseaux sociaux au Canada pour les dirigeantes et entrepreneures d'horizons divers.

Deanna Henry, propriétaire de la boutique Garden Health à Vancouver, en Colombie-Britannique, figure parmi les participantes saluées dans le contexte de cette initiative, qui invitait les femmes et personnes non binaires à la tête d'une entreprise à communiquer les unes avec les autres et à apprendre les unes des autres pendant le Mois de la PME, en octobre. « En tant qu'entrepreneure autochtone, je suis fière de partager mon histoire avec les autres et de les inspirer à réaliser leurs rêves », a commenté M^{me} Henry. Son travail a été souligné parce qu'elle a réussi à faire croître sa boutique de produits de santé au cours des trois dernières années, puis à faire la transition aux services en ligne et en bordure de rue lorsque la pandémie a frappé.

La Banque CIBC a également offert des consultations individuelles sur les services bancaires aux entreprises aux finalistes de la série Startup & Slay et a organisé un atelier virtuel national sur la croissance des affaires pour un public d'entrepreneures du réseau How She Hustles.

« Beaucoup de PME ont paniqué lorsque la COVID-19 a changé le monde, mais la Banque CIBC a fait preuve d'un engagement incroyable à l'égard de notre programme, jouant le rôle d'une précieuse alliée, ce qui nous a permis de maintenir et d'intensifier nos activités au cours de cette année sans précédent. »

Emily Mills
fondatrice de How She Hustles

Deanna Henry
propriétaire, Garden Health
Vancouver (C.-B.)

Section 5.0

Culture

Dans cette partie

Sujet important :

5.1 Mobilisation des employés

55

5.1 Mobilisation des employés

Notre approche

Pour bâtir une banque axée sur les relations pour un monde moderne, nous devons d’abord nous occuper de notre relation avec les membres de notre équipe. Nous visons constamment à créer une culture accueillante, gratifiante et inclusive. Le but est d’offrir une expérience employé extraordinaire et d’inspirer la prochaine génération d’employés talentueux de la Banque CIBC.

Nous nous engageons à créer une expérience employé inspirante pour les membres de l’équipe afin qu’ils puissent réaliser notre raison d’être pour nos clients. Pour ce faire, nous devons être à leur écoute, les encourager et les soutenir dans l’atteinte de l’excellence, peu importe leur fonction. Nous adaptons nos offres à leurs besoins en évolution, saluons leurs réalisations et soutenons leur réussite professionnelle et leur bien-être personnel.

À l’écoute des employés

Selon nous, être à l’écoute des employés et donner suite à ce qu’ils nous disent a un effet positif sur la mobilisation et le moral en milieu de travail, réduit le taux de rotation, et stimule la motivation et l’esprit d’initiative. Il s’ensuit une meilleure expérience pour notre équipe et, au bout du compte, pour nos clients. Notre sondage annuel confidentiel auprès des employés représente l’un de nos canaux de commentaires les plus précieux. Les réponses au sondage contiennent des

renseignements pertinents sur l’expérience des employés à la Banque CIBC, notamment sur le milieu de travail, le perfectionnement professionnel, la collaboration, l’autonomie et le bien-être.

Nous recueillons d’autres commentaires au moyen de sondages trimestriels Prendre le pouls, d’entretiens, de séances interactives « posez-moi toutes vos questions » et de sondages ponctuels, comme notre sondage Prendre le pouls sur la COVID-19, afin de vérifier le bien-être de notre équipe. Dans le contexte de notre engagement à comprendre les besoins uniques de nos employés, nous organisons également une série continue d’exercices d’écoute avec les membres de nos dix réseaux d’affinité. Cette année, en partenariat avec le Réseau des employés noirs de la Banque CIBC, nous avons également tenu plus de 20 séances d’information sur l’engagement de notre banque à lutter contre le racisme systémique envers les Noirs, dont plusieurs animées par notre président et chef de la direction et par d’autres membres de notre comité de direction.



Perfectionnement des employés

Au cœur d’un monde en évolution rapide, la réussite future de la Banque CIBC dépend de notre capacité à apprendre, à croître, à innover et à changer. Nous encourageons une solide culture d’apprentissage en partie grâce à notre récent investissement dans le module d’apprentissage de Workday. Cette plateforme numérique offre un apprentissage personnalisé et facilement accessible par l’intermédiaire de canaux numériques qui nous aident à rester en contact, à partager de l’information rapidement et à acquérir de nouvelles compétences.

Notre approche de perfectionnement axée sur les besoins de l’apprenant permet aux membres de notre équipe d’offrir une expérience client exceptionnelle. Elle les aide aussi à réaliser leurs ambitions professionnelles à long terme. Nous suivons cette même approche dans nos programmes de formation des nouveaux employés, dans nos cours de formation continue à des fins de perfectionnement professionnel et dans nos programmes visant l’acquisition de connaissances et de compétences propres à certains postes et à certaines équipes.

Les occasions de perfectionnement comprennent de la formation en ligne et en classe, de la formation virtuelle dirigée par un instructeur, des communautés d’apprentissage social, de la formation en cours d’emploi et du coaching. Nous avons également renforcé nos pratiques propres à la culture de coaching et de rétroaction afin d’aider constamment les membres de l’équipe à réaliser leur potentiel personnel et professionnel.

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

Rémunération et primes

Pour que les employés partagent nos réussites collectives, nous reconnaissons 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 primes d’encouragement variables fondées sur le rendement individuel et de l’entreprise.

Nous continuons de peaufiner et d’améliorer nos programmes de rémunération. Nous nous assurons ainsi qu’ils demeurent concurrentiels par rapport aux pratiques du marché, reconnaissent adéquatement l’apport des employés et se conforment aux *Living Wage Principles* (principes de salaire décent). Consultez la section [4.1 Sentiment d’appartenance en milieu de travail](#) pour en savoir plus sur la rémunération sans distinction de genre.

Notre programme Objectifs, Rendement, Réussite (ORR) aligne les objectifs individuels et d’équipe sur notre stratégie et nos priorités d’entreprise. Le programme prévoit un coaching et une rétroaction continus, et assure la transparence et un lien solide entre les résultats et les primes.

Soutien au bien-être

Nous voulons aider les membres de notre équipe à donner le meilleur d’eux-mêmes sur le plan professionnel et à atteindre leurs objectifs personnels. Dans cette optique, nous favorisons tous les aspects de leur bien-être : corps, esprit, vie et finances. Cette approche globale permet aux membres de notre équipe de réaliser leurs ambitions personnelles et les dote des outils nécessaires pour répondre aux besoins de nos clients et améliorer concrètement la vie des autres. Notre sondage annuel auprès des employés comprend une série de questions sur le bien-être de ceux-ci et sur les moyens à utiliser par la Banque CIBC pour promouvoir un milieu de travail sain.

Compte tenu des circonstances bouleversantes liées à la pandémie de COVID-19, nous avons préparé un sondage Prendre le pouls et invité tous les membres de l’équipe à y répondre. Nous voulions nous assurer du bien-être de notre équipe, recueillir des impressions sur la réponse de la Banque CIBC et comprendre les défis immédiats découlant de la pandémie. Le taux de participation extrêmement élevé démontre que les membres de l’équipe étaient fiers de la réponse de la Banque CIBC à la pandémie de COVID-19 pour soutenir nos clients, nos collectivités et, surtout, notre équipe. Pour en savoir plus sur la façon dont nous avons soutenu le bien-être des membres de notre équipe pendant la pandémie, consultez les exemples éloquentes ci-dessous.

Notre vaste gamme de programmes de mieux-être et de services de soutien

Corps

- Régimes de soins médicaux et dentaires et d'assurance complets
- Séances d'entraînement virtuelles et vidéos de pauses-étirements
- Ressources éducatives sur la nutrition et le sommeil
- Accès à des diététistes professionnels et à des conseillers en santé
- Formation obligatoire sur la santé et la sécurité
- Comités de la santé et de la sécurité en milieu de travail et délégués à la santé et à la sécurité en milieu de travail
- Inspections mensuelles pour garantir la santé et la sécurité en milieu de travail
- Solutions d'adaptation des lieux de travail et d'ergonomie (p. ex., interprétation gestuelle, technologie d'assistance, soutien pour les pratiques religieuses)

Finances

- Régimes de pension et d'épargne-retraite concurrentiels, y compris des régimes à prestations déterminées, des régimes à cotisations déterminées et des régimes d'achat d'actions.
- Formation en littératie financière (modules, séminaires, webdiffusions)
- Séances « Adressez-vous au spécialiste » sur des sujets financiers
- Groupe consultatif sur les services financiers attitré pour aider les employés dans leurs décisions financières
- Réductions sur les solutions bancaires courantes, les placements, la planification financière et plus encore
- Prêt « Raison d'être » sans intérêt pour que les employés puissent investir en eux-mêmes
- Outils d'autoévaluation pour déterminer la propre situation financière de l'employé

Esprit

- Communauté de réseautage social interne dirigée par les employés pour encourager les conversations ouvertes
- Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF)
- Liste de vérification pour prendre soin de soi et nouvelle vérification de la résilience en cinq minutes pour apprendre à mieux comprendre la résilience et à l'améliorer
- Articles et vidéos présentant des conseils pour gérer le stress et l'anxiété en période difficile
- Programme de gestion du stress en ligne visant à renforcer les compétences afin d'améliorer les réactions au stress
- Cheminement d'apprentissage de pleine conscience et ressources sur le sujet afin d'adopter des pratiques de pleine conscience
- Thérapie cognitive comportementale en ligne

Vie

- Journée de congé « Raison d'être » rémunérée accordée chaque année afin de donner aux employés du temps pour réaliser leurs ambitions
- Modalités de travail souples
- Vacances concurrentielles, y compris de nouvelles améliorations, comme au moins quatre semaines de vacances rémunérées après six années de service, une semaine supplémentaire de vacances rémunérée par étape clé de service franchie à compter de la 25^e année de service, et la possibilité d'obtenir 10 jours supplémentaires de congé non rémunérés
- Autres options de congé, comme des congés personnels rémunérés, des congés rémunérés ou non pour soins d'enfants (y compris un congé d'adoption); des congés rémunérés ou non pour les urgences de la vie et d'autres affaires; et des congés de décès rémunérés ou non
- Congés de maladie rémunérés et prestations d'invalidité de courte et de longue durée
- Services de garderie de dépannage
- Site Web voué au bien-être offrant toutes les ressources à un seul endroit pratique
- Vidéothèque réunissant des vidéos sur des sujets tels que la santé mentale, les défis de la vie, la pleine conscience et la santé personnelle
- Évaluation totale des risques pour la santé

Suivi des progrès

Pour mesurer les réussites individuelles et organisationnelles par rapport aux principales mesures relatives au personnel, comme la mobilisation des employés, le taux de rotation des employés essentiels et l'inclusion et la diversité, nous avons intégré ces indicateurs dans nos objectifs de rendement de la direction et les examinons annuellement avec notre conseil d'administration.

Responsabilité

Responsabilité générale :
première vice-présidente à la direction et chef de groupe, Personnel, culture et marque.

Gestion courante :
gestionnaires de personnel.

Résultats de 2020

Principaux résultats



Objectifs

Score de mobilisation des employés de la Banque CIBC **supérieur à 109 %** de la norme mondiale de Willis Towers Watson (WTW) pour le secteur des services financiers

Taux de rotation volontaire au Canada inférieur à **12,5 % en 2020**

Évaluation du rendement **de 100 % des employés**

Progrès en 2020

Le score de mobilisation de la Banque CIBC de **90 %[†]** représentait 111 % de la norme mondiale de WTW pour le secteur des services financiers

Taux de rotation volontaire de 7,3 % (Canada)

Le rendement **de 100 % des employés** a été évalué

« La pandémie nous a aidés à recentrer notre vision relative au milieu de travail de l’avenir. Il nous faut trouver des modes de travail souples qui répondent à nos besoins. Nous avons appris de précieuses leçons sur l’intégration du travail à distance et la mise en œuvre des protocoles de santé et de sécurité pour protéger nos clients et les membres de notre équipe. »

Sandy Sharman
première vice-présidente à la direction et chef de groupe, Personnel, culture et marque, Banque CIBC

Performance sur douze mois

Score de mobilisation des employés

	2018	2019	2020
Score de mobilisation	88 %	89 % [†]	90 % [†]
Points au-dessus de la norme mondiale de WTW pour le secteur des services financiers	7 %	8 %	9 %

Rotation volontaire¹

	2018	2019	2020
Canada	12,1 %	10,9 %	7,3 %
L’objectif 2020 (Canada) était un taux de rotation volontaire inférieur à 12,5 %			
À l’échelle mondiale	11,7 %	10,6 %	7,1 %

¹ Pourcentage de l’effectif permanent, à l’exclusion des employés temporaires, des employés en congé autorisé non rémunéré et des employés retraités.
[†] Assurance limitée. Nos lettres d’assurance peuvent être consultées dans notre bibliothèque de documents liés aux facteurs ESG, sur notre [site Web](#).

Distinctions



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

- Notre score de mobilisation des employés demeure le meilleur du secteur. Notre score de mobilisation de 90 %[†] dépasse de neuf de neuf points de pourcentage la norme mondiale de Willis Towers Watson pour le secteur des services financiers, et de trois points de pourcentage la norme dans la catégorie des sociétés très performantes. Notre sondage annuel auprès des employés s’est déroulé du 19 octobre au 1^{er} novembre 2020. Plus de 34 000 membres de l’équipe (employés permanents à temps plein et à temps partiel) y ont répondu, soit un taux de réponse global de 83 %. Le score de mobilisation de Willis Towers Watson est fondé sur les réponses à des questions précises du sondage, qui évaluent la mobilisation, l’autonomie et la motivation de notre équipe au travail.
- Selon l’indice de référence pour les sociétés de services financiers à l’échelle mondiale, la Banque CIBC a obtenu des résultats supérieurs à la moyenne dans toutes les catégories, à savoir la priorité au client, l’inclusion, la collaboration et le perfectionnement professionnel.
- Les questions sur le bien-être des employés de notre sondage annuel auprès des employés ont obtenu 82 % de réponses favorables.
- Nous continuons de surveiller de près la rotation du personnel à l’échelle de l’organisation et recourons à 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 dans les segments clés de l’effectif.
- Au cours de la dernière année, nous avons attribué à des candidats internes près des deux tiers de tous les postes vacants non accessibles aux débutants, et environ 33 % des candidats externes ont été recommandés par des membres de l’équipe.

- Nous avons investi plus de 52 millions de dollars à l’échelle de l’entreprise dans l’apprentissage et le perfectionnement, ce qui représente une moyenne de 15,0 heures de formation par membre de l’équipe. Cet investissement comprend la formation interne et le remboursement des frais de scolarité pour des cours et agréments offerts en externe. Notre investissement de 2020 a été inférieur à celui de l’année précédente en raison de l’incidence de la COVID-19, qui a donné lieu à une réduction de l’embauche et à des restrictions concernant les voyages et la formation en classe en personne. Toutefois, notre investissement dans le module d’apprentissage de Workday a été couronné de succès, car notre nouvelle plateforme d’apprentissage a permis à nos employés d’accéder régulièrement à 1 200 cours numériques pour se préparer à l’emploi, perfectionner leurs compétences et apprendre à travailler efficacement dans un contexte de pandémie mondiale.
- Nous avons investi 6,3 milliards de dollars dans la rémunération et les avantages sociaux des employés en 2020. Environ 77 % des employés admissibles, comparativement à 75 % l’année précédente, ont investi dans notre Régime d’achat d’actions par les employés au Canada, qui aide les employés à faire fructifier leur épargne tout en devenant propriétaires de notre banque.
- Pour enrichir notre culture de reconnaissance, nous avons instauré Créateur de moments, une nouvelle plateforme de reconnaissance mobile de type média social qui cadre avec notre raison d’être. Cette plateforme est conçue pour saluer les petites et grandes réalisations, créer des liens entre les membres de l’équipe, encourager les efforts et célébrer les étapes clés de la carrière.



15,0

Heures de formation

par employé en 2020

(moyenne)



64 %

Des postes vacants

(non accessibles aux

débutants) attribués à

des candidats internes

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

Exemples éloquents

Repenser notre façon de travailler, pendant et après la pandémie

Les efforts de la Banque CIBC pour créer un milieu de travail plus numérique et mobile se sont accélérés lorsque la pandémie a frappé. Presque du jour au lendemain, environ 30 000 membres de l'équipe sont passés au travail à distance. Nous avons continué à incarner la raison d'être de notre banque en instaurant des mesures pour soutenir les télétravailleurs, en plus des quelque 18 000 employés de première ligne essentiels qui devaient travailler sur place pour servir les clients.

Pour le personnel sur place, des infirmières étaient disponibles à huit emplacements clés, ainsi qu'un soutien téléphonique à 25 autres lieux. Nous avons mis en œuvre de nouveaux protocoles de sécurité, fourni de l'équipement de protection individuelle, prévu des services de nettoyage en profondeur, restructuré les quarts de travail et adapté le mobilier pour permettre la distanciation physique. Nous avons versé une indemnité journalière aux employés de première ligne et instauré une prestation complémentaire afin d'offrir une stabilité du revenu aux employés permanents et temporaires à temps partiel (occasionnels) qui ont connu des fluctuations d'horaire de travail. Pour nos employés rémunérés à la commission, nous avons mis en place un programme pour assurer une rémunération juste afin de protéger leurs rentrées de fonds.

Nous avons également lancé des programmes d'aide pour les employés aux prises avec des difficultés en raison de la pandémie. Par exemple, nous avons fait passer notre prêt « Raison d'être » sans intérêt de 5 000 \$ à 10 000 \$ pour une période définie, et avons accordé aux employés jusqu'à 10 jours de congé rémunérés supplémentaires pour régler des problèmes imprévus liés à la COVID-19. Nous avons également mis en place un congé autorisé non payé avec protection de l'emploi pour les employés aux prises avec des problèmes liés à la COVID-19, et renoncé à l'exigence de service relative aux prestations d'invalidité de courte durée (ICD) pour les employés qui ont dû prendre un congé.

Pour soutenir notre équipe, nous avons offert aux employés et à leur famille un accès virtuel à des professionnels de la santé et amélioré les mesures de soutien numériques, y compris en proposant un balado périodique du directeur médical en chef de la Banque CIBC, de nouveaux microsites internes de la Banque CIBC et une page sur Workplace pour communiquer des renseignements pertinents sur la pandémie mondiale et sur nos offres et protocoles en vigueur.

Incidence

Environ

18 000

employés de première ligne essentiels ayant continué de travailler sur place

4 700

employés ayant bénéficié de jusqu'à 10 jours de congé rémunérés supplémentaires pour gérer des obligations personnelles directement liées à la pandémie

Environ

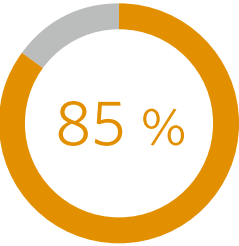
13 000

employés ayant profité du prêt « Raison d'être CIBC » pendant la pandémie

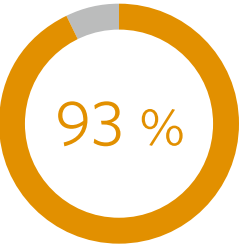
Environ

400

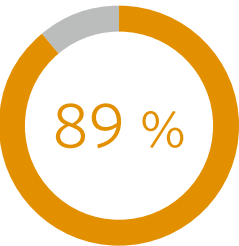
employés étudiants accueillis au moyen d'une orientation virtuelle



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



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



Pourcentage des employés qui recommanderaient la Banque CIBC à un ami à la recherche d’un emploi.

Apprentissage et perfectionnement	2018	2019	2020
Investissement mondial dans l’apprentissage et le perfectionnement (en millions)	63 \$	64 \$	52 \$
Formation moyenne par employé	1 425 \$	1 430 \$	1 188 \$
Formation moyenne par employé (heures)	18,4	19,8	15,0

Avantages financiers	2018	2019	2020
Salaires et avantages sociaux (en milliards)	5,7 \$	5,7 \$	6,3 \$
Employés admissibles ayant acheté des actions ordinaires de la Banque CIBC en participant au Régime d’achat d’actions par les employés au Canada	74 %	75 %	77 %
Contributions de contrepartie de la Banque CIBC destinées à l’achat d’actions pour nos employés (en millions)	43 \$	44 \$	50 \$

Accidents en milieu de travail (nombre de blessures) ¹	2017	2018	2019
Blessures mineures ²	441	426	597
Blessures invalidantes ³	110	93	87

¹ Dernières données disponibles. Employés régis par le gouvernement fédéral au Canada, incluant INTRIA, pour les années civiles 2017, 2018 et 2019. Il n’y a eu aucun décès en milieu de travail pour les années indiquées. Les données de 2020 seront soumises au gouvernement fédéral au printemps 2021.

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 Changements
climatiques

4.0 Inclusion des
parties intéressées

5.0 Culture

**6.0 Renforcement
des collectivités**

- 6.1 Relations communautaires
- 6.2 Développement communautaire
- 6.3 Collaboration avec des parties
intéressées externes

7.0 Gouvernance

8.0 Annexe

6.1 Relations communautaires

Dans les périodes difficiles, les collectivités se tournent vers des fournisseurs de services essentiels, comme leur banque de quartier, pour obtenir des secours et une aide d’urgence. La Banque CIBC est toujours prête à répondre, car la volonté de redonner à la collectivité est fermement ancrée dans notre culture et étroitement liée à notre raison d’être. Grâce à des dons d’entreprise, à des partenariats et à la culture sincèrement attentionnée de nos employés, nous nous engageons à bâtir des collectivités fortes et dynamiques où tous les membres de notre société peuvent réaliser leur ambition.

Notre approche

En soutenant des services, des programmes et des groupes qui contribuent à éliminer les obstacles à la réalisation des ambitions personnelles, nous avons une incidence positive sur nos collectivités. En tant qu’Entreprise généreuse d’Imagine Canada, la Banque CIBC s’engage à verser au moins 1 % de ses bénéfices avant impôts à l’appui d’organismes communautaires.

Cadre stratégique

Notre approche multifacette :

- Mobilisation des employés par le bénévolat, les dons et les collectes de fonds. Par l’intermédiaire de notre Programme de bénévolat des employés CIBC, nous récompensons les employés qui s’engagent dans leurs collectivités en leur remettant des dollars de récompense CIBC qu’ils peuvent donner à l’organisme de bienfaisance de leur choix.
- Dons d’entreprise et partenariats communautaires conformes à nos priorités stratégiques.
- Collaboration avec des organismes à but non lucratif et des organisations locales afin de consacrer nos ressources combinées à l’atteinte de buts communs. Nous partageons ainsi notre expertise en affaires afin de renforcer les capacités.

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

Priorités communautaires

Nous concentrons nos dons d’entreprise dans trois domaines : la lutte contre le cancer, l’inclusion dans nos collectivités et la formation financière.

	Lutte contre le cancer	Inclusion dans nos collectivités	Formation financière
Notre objectif :	Créer un avenir où personne n’aura à craindre un diagnostic de cancer	Éliminer les obstacles à la réalisation des ambitions afin d’aider la prochaine génération de leaders grâce à un meilleur accès aux études et aux perspectives d’emploi	Offrir des outils et des ressources pour aider à améliorer la littératie financière et les connaissances financières dans notre société
Nous investissons dans :	Des organismes qui offrent des services de recherche, de diagnostic, de traitement et de bien-être pour tous les types de cancers	Des solutions novatrices axées sur les personnes handicapées, les peuples autochtones et la communauté noire	Des initiatives qui aident les gens à acquérir les compétences, les connaissances et la confiance dont ils ont besoin pour parvenir au bien-être financier pour la vie
Le saviez-vous?	La Course à la vie CIBC de la Société canadienne du cancer est la plus importante activité de collecte de fonds d’une journée au profit de la lutte contre le cancer du sein au Canada. L’Équipe CIBC a recueilli plus de 56 millions de dollars depuis le début du partenariat, il y a 24 ans.	Victor G. Dodig, président et chef de la direction de la Banque CIBC, copréside l’initiative BlackNorth, qui encourage les principales organisations au Canada à prendre des engagements précis pour lutter contre le racisme systémique à l’égard des Noirs.	En 2020, plus de 315 employés de la Banque CIBC ont fait du bénévolat pour des programmes de JA (Junior Achievement) en Amérique du Nord.

Responsabilité

Responsabilité générale :
première vice-présidente à la direction et chef de groupe, Personnel, culture et marque.

Gestion courante :
vice-président, Relations client et collectivité

Résultats de 2020

Principaux résultats



Objectif

350 M\$

De dons de l'entreprise et
des employés sur cinq ans
(2019-2023)

Progrès en 2020

75 M\$

Investis dans des organismes
communautaires au Canada et
aux États-Unis



Réponse à la COVID-19 Dons de bienfaisance :

750 000 \$

au Canada

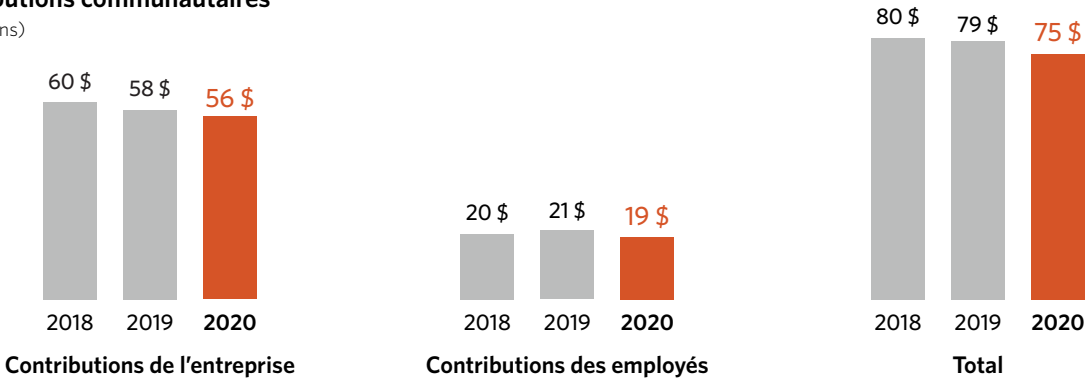
150 000 \$ US

aux États-Unis

Performance sur douze mois

Contributions communautaires

(en millions)





**Agir selon notre raison d’être en période difficile :
notre réponse à la pandémie de COVID-19**

La COVID-19 a touché les collectivités partout dans le monde, et nous avons appuyé le travail essentiel des organismes de bienfaisance à l’échelle locale, régionale et nationale. En réponse à la pandémie, la Banque CIBC a pris les mesures suivantes pour soutenir ses partenaires au Canada et aux États-Unis :

- Au Canada, nous avons versé 750 000 \$ en dons de charité, dont 100 000 \$ à l’Organisation mondiale de la santé et 650 000 \$ à Centraide, à Jeunesse, J’écoute, à la Société canadienne du sang et aux Centres communautaires d’alimentation du Canada.
- Aux États-Unis, nous avons versé 150 000 \$ à la Croix-Rouge américaine, au Chicago Community Trust, à Feeding America et à Centraide.
- Nous avons répondu au besoin de financement sans restriction du secteur caritatif en donnant à nos organismes de bienfaisance partenaires actuels la possibilité de décider où ils affecteront les dons de la Banque CIBC.
- L’équipe CIBC a consacré près de 1 000 heures de bénévolat à des activités liées à la COVID-19.
- Nous avons réinventé nos activités communautaires phares afin de pouvoir continuer à recueillir des fonds pour des causes vitales comme la lutte contre le cancer, grâce à la Course à la vie CIBC de la Société canadienne du cancer, et l’aide aux enfants et aux jeunes, grâce à la Journée du miracle CIBC.
- Nous avons continué d’offrir du financement d’urgence essentiel aux organismes qui viennent en aide aux personnes touchées par des tragédies communautaires ou des catastrophes naturelles, dont les inondations à Fort McMurray, en Alberta, et l’explosion qui a dévasté le port de Beyrouth, au Liban.

Notre action dans nos collectivités

- En 2020, la Banque CIBC a versé 75 millions de dollars à plus de 4 800 organismes sans but lucratif en Amérique du Nord. Ces dons les ont aidés à offrir rapidement des programmes et des services répondant aux besoins les plus criants.
- Au cours de l’année, les employés et les retraités de la Banque CIBC au Canada ont consacré plus de 109 000 heures de bénévolat à des causes importantes. Les dons et les collectes de fonds des employés ont permis de recueillir 19 millions de dollars pour diverses campagnes et organismes de bienfaisance.
- En collaboration avec nos clients, nous avons amassé 6 millions de dollars pour des organismes d’aide à l’enfance à l’échelle mondiale à l’occasion du 35^e anniversaire de la Journée du miracle CIBC. Cette activité caritative annuelle se fonde sur la conviction qu’en travaillant avec nos clients, nos employés et les organismes d’aide à l’enfance, nous pouvons améliorer la vie des enfants. Chaque année, le premier mercredi de décembre, notre équipe de Marchés des capitaux CIBC et les employés de CIBC Wood Gundy font don de leurs honoraires et commissions afin d’offrir aux enfants partout dans le monde l’accès à des programmes et services de soutien essentiels. Depuis la création de cette journée, nos dons totalisent plus de 256 millions de dollars à l’échelle mondiale.

Exemples éloquents

Renforcer l'autonomie des futurs héros
des soins de santé

Inspirés par les travailleurs de la santé durant la pandémie de COVID-19, nous avons investi 500 000 \$ sur deux ans dans la formation des professionnels de la santé de demain. Le programme de bourses du Fonds CIBC des futurs héros appuiera les ambitions professionnelles de la prochaine génération de travailleurs de la santé.

Ce programme prévoit l'octroi de 200 bourses sur deux ans. Depuis son lancement, les dons des employés, des partenaires communautaires et des clients ont permis d'ajouter 50 bourses supplémentaires pour l'année scolaire 2020.

En 2020, nous avons également lancé le programme Du répit pour nos héros, en l'honneur de ceux qui luttent contre la COVID-19. Nous avons invité les Canadiens à soumettre la candidature de travailleurs de première ligne de leur région qui ont apporté une contribution importante pendant la pandémie. La Banque CIBC a reçu plus de 19 000 mises en candidature de partout au pays et a remis 30 millions de points Aventura en primes voyages à des travailleurs de la santé pour leurs prochaines vacances avec leurs proches.

Les lauréates d'une bourse du Fonds CIBC des futurs héros, Devyn Johnstone et Kayla Linklater, étudiantes en sciences infirmières au College of the Rockies, à Cranbrook, en Colombie-Britannique

Incidence

500 000 \$

contribution de la Banque CIBC au programme de bourses du Fonds CIBC des futurs héros

250

nombre de bourses d'études en soins de santé octroyées sur deux ans

50

bourses supplémentaires financées par les employés, les clients et les partenaires communautaires

30 millions

points Aventura en primes voyages remis à des travailleurs canadiens de la santé par l'intermédiaire du programme Du répit pour nos héros

19 000

nombre de mises en candidature reçues dans le contexte du programme Du répit pour nos héros

Soutien aux projets de lutte contre le cancer

- Environ 78 % du financement de la Banque CIBC pour des projets de lutte contre le cancer sert à appuyer la recherche, le traitement, le dépistage et le diagnostic. Le reste est affecté à des initiatives de mieux-être, de soutien aux survivants et d’amélioration de l’accès aux soins. Par exemple, la Banque CIBC contribue à l’achat et à la mise à niveau d’équipement dans les hôpitaux ruraux du Canada afin que les patients aient accès à des services de dépistage et de traitement dans leur région.
- Plus de 6 500 membres de l’équipe CIBC ont participé à la Course à la vie CIBC annuelle de la Société canadienne du cancer en faisant du bénévolat et en amassant des fonds. L’activité de cette année a été réinventée dans un format hybride, à la fois virtuel et physique. Les participants ont créé des coureurs virtuels au moyen d’une application mobile et visionné une cérémonie d’ouverture en direct avant de se rendre dans leur quartier pour une marche ou une course conforme aux règles de distanciation physique. L’activité incluait des prestations de musiciens canadiens, des témoignages de personnes touchées par le cancer du sein et une séance d’échauffement dynamique animée par des figures de proue de la bonne forme physique. Ce format novateur a été mis au point pour protéger la santé et la sécurité des participants à l’échelle nationale. L’activité a permis de recueillir plus de 8,5 millions de dollars pour contribuer à changer l’avenir du cancer du sein, dont 2 millions de dollars amassés par les membres de l’équipe CIBC, leurs familles et leurs amis. La Course est la plus importante activité d’une journée au pays au profit de cette cause, et l’équipe CIBC a recueilli plus de 56 millions de dollars depuis que la Banque CIBC en est devenue le commanditaire principal, il y a 24 ans.
- Nous avons continué de soutenir de nombreuses autres activités de lutte contre le cancer, y compris UneMarche contre le cancer et Movember. La Banque CIBC a été l’organisation ayant recueilli le plus de fonds pour Movember au Canada et s’est classée au deuxième rang mondial du palmarès de l’événement.

Exemples éloquents

Aider les familles d’enfants malades à demeurer auprès d’eux

Alors que la pandémie privait les familles de la présence de leurs proches, nous avons renforcé notre relation de longue date avec l’Œuvre des Manoirs Ronald McDonald (OMRM). Nous verserons 250 000 \$ par année au cours des trois prochaines années pour aider à accroître le soutien local offert aux familles canadiennes ayant des enfants malades.

Nos employés se sont aussi ralliés à cette cause, parfois sous l’influence d’un lien personnel. Citons notamment Jerry Kooyman, directeur en chef et contrôleur, Finance, à la retraite, dont le petit-fils de quatre mois, Malcolm, a été transféré de Churchill, au Manitoba, à un hôpital pour enfants de Winnipeg. Les membres de la famille de Jerry ont séjourné au Manoir Ronald McDonald pendant sept mois, le temps que Malcolm se fasse soigner pour une leucémie myéloïde aiguë.

Une fois Malcolm guéri et de retour à la maison, Jerry, très reconnaissant, a expliqué comment il a participé au défi Great Cycle Challenge pour recueillir des fonds pendant le Mois de la sensibilisation au cancer : « J’ai pédalé après le travail et les fins de semaine à l’appui de la recherche sur les cancers infantiles, et notre équipe “super Malcolm et ses amis” a recueilli plus de 10 000 \$.

Jim Flath, de la Banque CIBC, connaît aussi l’incidence de l’OMRM, car il siège bénévolement à son conseil d’administration depuis 10 ans. Ce conseiller en placement adjoint de Wood Gundy explique : « La dernière chose dont les parents ont besoin quand leur enfant a des problèmes de santé, c’est de se soucier des repas et de trouver un hébergement près de l’hôpital. Ces familles doivent se concentrer sur leur enfant, et si nous pouvons alléger en partie leur fardeau physique et mental, alors nous les aidons. »

Incidence

250 000 \$

contribution annuelle à
l’OMRM de la Banque CIBC
à titre de nouveau partenaire
de mission national

34

programmes de l’OMRM
dans tout le Canada
soutenus par le financement
de la Banque CIBC

1 488

nuitées d’hébergement tout
confort pour les familles
qui séjournent aux Manoirs
Ronald McDonald chaque
année grâce au financement
de la Banque CIBC

« L’OMRM a connu une perte de près de 40 % de son financement en conséquence de la pandémie de COVID-19, et ce partenariat apportera un financement substantiel et essentiel à plus de 26 000 familles canadiennes qui bénéficient du soutien de l’OMRM chaque année. »

Kate Horton
directrice générale, OMRM du Canada



Bâtir des collectivités inclusives

- En 2020, la Banque CIBC a investi 3 millions de dollars pour soutenir des centaines d’organismes communautaires qui font connaître les possibilités d’études et d’emploi à la prochaine génération de leaders et d’agents du changement, principalement pour la communauté noire, les personnes handicapées et les peuples autochtones.
- Nous avons intensifié nos mesures de lutte contre le racisme systémique envers les Noirs :
 - Engagement à verser plus d’un million de dollars en 2020 et en 2021 à des organismes qui soutiennent les communautés noires, notamment au moyen de bourses d’études pour les jeunes Noirs.
 - Victor G. Dodig, président et chef de la direction de la Banque CIBC, a joué un rôle important dans la création de l’initiative BlackNorth et en est devenu le premier coprésident.
- Le soutien à l’accès aux études pour les peuples autochtones demeure une priorité pour nous. En 2020 :
 - Nous avons renouvelé notre partenariat avec Indspire et son programme Bâtir un avenir meilleur, qui offre des bourses aux étudiants autochtones de partout au Canada. La Banque CIBC a donné du mentorat par l’intermédiaire du programme Rivières du succès d’Indspire, et apporté son soutien à l’activité Essor : Conférences sur les carrières à l’intention des jeunes autochtones, qui présente aux étudiants des possibilités d’études postsecondaires et de carrière.
 - En partenariat avec Connected North, nous avons créé le Fonds d’apprentissage en STIM CIBC, qui favorise la mobilisation des étudiants et améliore la réussite scolaire dans les collectivités autochtones éloignées. Le programme soutient 100 écoles où étudient plus de 20 000 jeunes des Premières Nations et des peuples métis et inuits.

- Afin de favoriser une meilleure accessibilité pour les personnes handicapées, la Banque CIBC a collaboré avec des partenaires communautaires qui se consacrent à l’élimination des obstacles :
 - Sachant que nombre de personnes handicapées peuvent moins souvent quitter leur domicile en raison de la pandémie de COVID-19, la Banque CIBC a collaboré avec AccessNow, une plateforme numérique participative d’information sur l’accessibilité, afin de lancer le service Access from Home. Ce nouveau service aide les aînés et les personnes handicapées à trouver les entreprises locales qui offrent des services à domicile.
- Grâce à la campagne #DearEveryone de l’Hôpital de réadaptation pour enfants Holland Bloorview, la Banque CIBC s’est engagée à sensibiliser la population aux 22 % de Canadiens qui s’identifient comme des personnes handicapées en augmentant leur représentation dans ses campagnes de marketing et de publicité. La Banque CIBC a également établi avec Holland Bloorview un partenariat visant à améliorer l’accès à l’emploi pour les jeunes et les adultes handicapés au moyen d’occasions de formation et de mentorat.
- Aux États-Unis, nous continuons d’appuyer les programmes de stages destinés à des jeunes des quartiers défavorisés. Les étudiants travaillent à la Banque CIBC pour acquérir de précieuses compétences professionnelles et profiter d’un encadrement de la part de leurs supérieurs et de leurs collègues de la banque. Les stagiaires sont jumelés à un employé mentor de la Banque CIBC qui les aide à surmonter les difficultés ou à établir des plans de carrière ou de formation. Nous collaborons avec des partenaires pour offrir aux étudiants des occasions d’emploi virtuel en cours d’année scolaire.
- Nous investissons dans des organismes de bienfaisance aux États-Unis qui font le pont entre les études postsecondaires et l’emploi en créant des occasions pour les jeunes de divers milieux par l’intermédiaire de Braven, de Chicago Scholars et de Year-Up.

La nourriture représente l’apport scolaire le plus important pour de nombreux enfants. C’est pourquoi les membres de l’équipe de Gestion privée de patrimoine ont préparé 1 000 colis alimentaires pour des enfants de la région de Chicago aux prises avec de l’insécurité alimentaire, en partenariat avec Blessings in a Backpack. Ce groupe sans but lucratif veille à ce que les enfants de tout le pays mangent à leur faim le week-end, lorsqu’ils ne vont pas à l’école.

- Nous participons à l’initiative Financial Services Pipeline aux États-Unis. Grâce à cette initiative, les sociétés de services financiers mettent au point une stratégie du capital humain à long terme afin d’accroître la représentation des Latino-Américains et des Afro-Américains à tous les échelons dans le secteur des services financiers.

Formation financière pour les collectivités

Nous appuyons des organismes sans but lucratif et des programmes qui donnent de la formation financière aux personnes de tous âges. Les membres de notre équipe font du bénévolat dans des salles de classe et d’autres forums communautaires pour enseigner les finances personnelles. En tant que banque, nous renseignons également nos clients sur la gestion de l’argent, pour qu’ils puissent faire les meilleurs choix financiers. Consultez la section [2.3 Formation financière pour les clients](#). Voici quelques exemples de nos efforts en ce sens en 2020.

- La Banque CIBC a investi plus de 430 000 \$ dans des programmes de formation financière partout au Canada.
- La Banque CIBC a participé au Mois de la littératie financière au Canada (novembre) et aux États-Unis (avril). Au Canada, nous avons organisé des séminaires de formation financière à l’intention des parents de jeunes enfants, des nouveaux arrivants, des aînés et des propriétaires d’entreprise sur des sujets qui les concernent.
- Aux États-Unis, nous avons soutenu énergiquement l’éducation financière chez les jeunes par l’entremise d’employés qui ont enseigné bénévolement des compétences financières dans le contexte de divers programmes. La pandémie nous a forcés à adopter des modèles virtuels. Par exemple, aux États-Unis, 50 jeunes de la WGA Caddie Academy, un programme national destiné aux élèves d’écoles secondaires qui manquent de ressources, ont participé à une séance virtuelle sur l’argent et l’établissement d’un budget, animée par des employés de la Banque CIBC.

- Dans le cadre de notre partenariat de longue date avec JA (Junior Achievement), les membres de notre équipe donnent bénévolement des ateliers de formation financière partout en Amérique du Nord. Par exemple, grâce au programme Économie pour le succès, nous enseignons aux élèves de la 2^e à la 4^e année du secondaire (8^e à 10^e année) à se fixer des objectifs et à saisir des occasions. Cette année, nous avons élargi notre partenariat en nous engageant à verser un don de 650 000 \$ sur deux ans pour aider JA à créer de nouveaux débouchés pour les élèves. Dans la foulée des fermetures d’écoles, nous avons établi avec JA un partenariat pour transformer ses programmes en classe en programmes numériques autonomes destinés aux jeunes. En 2020 :
 - Au Canada, 181 bénévoles de la Banque CIBC ont offert 226 programmes à environ 3 281 élèves.
 - Aux États-Unis, 135 bénévoles de la Banque CIBC ont donné environ 1 100 heures de leur temps à JA USA.
- Nous nous sommes associés à VentureKids pour enseigner les principes de base de l’entrepreneuriat et du codage à des élèves défavorisés afin de les aider à réussir dans le secteur canadien de la technologie. En collaboration avec VentureKids, nous avons mis au point des programmes de formation financière pertinents et amusants pour les jeunes participants.
- La Banque CIBC s’est alliée à la Fondation canadienne d’éducation économique pour lancer le Défi canadien de l’éducation financière Mon argent, mon avenir. Ce défi encourage les élèves de 14 à 18 ans à créer de nouvelles ressources en éducation financière destinées aux jeunes Canadiens. Il s’agit d’un programme novateur d’apprentissage entre pairs visant à injecter une dose de plaisir et de créativité dans l’enseignement d’une habileté fondamentale.

6.2 Développement communautaire

Nous aspirons à être un chef de file du développement communautaire parce que nous en comprenons les avantages indéniables pour notre société commune. Nous collaborons étroitement avec des groupes communautaires pour répondre aux besoins les plus pressants des quartiers défavorisés. De plus, nous travaillons en partenariat avec des entreprises qui ouvrent un accès à des services essentiels et offrent des possibilités d'emploi.

Dans cette optique, nous contribuons au financement de programmes de formation entrepreneuriale, d'initiatives locales de logement et de projets de restauration de quartier. Nous aidons également les propriétaires de PME à progresser sur le plan économique et à améliorer les perspectives dans les collectivités environnantes.

Soutien aux entrepreneurs et aux entreprises

Les entreprises locales, ainsi que les vaillants travailleurs qui les soutiennent, forment la base des collectivités fortes. Ces entreprises diversifiées et dynamiques stimulent l'économie locale en favorisant concrètement le développement communautaire et l'emploi. Nous continuons d'accorder la priorité aux clients d'affaires en offrant des services et des conseils judicieux dans leurs collectivités.

Nous nous sommes engagés à accorder 9 milliards de dollars en nouveaux crédits autorisés aux petites et moyennes entreprises (PME) d'ici 2023. En 2020, nous avons octroyé 3,5 milliards de dollars¹ en nouveaux crédits autorisés aux PME. Nous avons renforcé notre soutien à ces clients, compte tenu des circonstances sans précédent et de l'incidence de la pandémie mondiale sur le milieu des affaires.



Objectif

9 G\$

En nouveaux crédits autorisés aux PME d'ici 2023

Progrès en 2020

3,5 G\$¹

En nouveaux crédits autorisés aux PME

¹ Par suite de révisions à notre méthodologie, le montant des nouveaux crédits autorisés aux PME a été revu à 3,5 G\$ en 2020, au lieu des 6,9 G\$ déclarés dans la grille de pointage pour les critères ESG du Rapport annuel 2020 de la Banque CIBC.



Microprêts aux entreprises américaines

La Banque CIBC a établi un partenariat avec plus de 40 organismes communautaires des États du Midwest américain afin d’offrir un produit de microfinancement unique aux diplômés de programmes locaux de formation en entrepreneuriat. Grâce à cette initiative, les diplômés de Chicago, de Détroit, de St. Louis et de Milwaukee deviennent admissibles à un prêt aux entreprises sans frais et à taux d’intérêt réduit pour les entreprises en démarrage et émergentes. Les propriétaires d’entreprise travaillent directement avec un directeur, Développement communautaire CIBC (qui devient leur directeur relationnel attitré) pour suivre les étapes du processus de prêt.

Le programme a suscité beaucoup d’intérêt, car très peu de banques concurrentes servent les entreprises en démarrage. Par conséquent, les jeunes entrepreneurs doivent souvent se tourner vers leur famille, leurs cartes de crédit ou leurs marges de crédit pour financer leurs nouvelles entreprises. Depuis le lancement du programme, en 2012, nous avons accordé plus d’un million de dollars américains en microprêts à des entreprises en démarrage et émergentes de la région.

Faits saillants de 2020

- Nous avons annoncé de nouveaux programmes prévoyant jusqu’à 12,5 millions de dollars en prêts par l’intermédiaire de la Banque de développement du Canada et jusqu’à 6,25 millions de dollars en prêts par l’intermédiaire d’Exportation et développement Canada. Ces programmes ont été lancés en réponse à la pandémie mondiale et à ses répercussions sur nos clients d’affaires, aux prises avec d’importants problèmes de liquidités à court terme. Ils s’ajoutaient à d’autres mesures d’allègement offertes aux clients d’affaires de la Banque CIBC, d’une valeur estimative dépassant les 304,5 millions de dollars.
- Par l’intermédiaire du Compte d’urgence d’entreprise du Canada (CUEC), les entreprises admissibles reçoivent des prêts sans intérêt garantis par le gouvernement, en partie non remboursables. À ce jour, la Banque CIBC a décaissé plus de 73 000 prêts du CUEC, représentant un financement de plus de 2,9 milliards de dollars. Afin de faciliter les choses pendant une période stressante pour nos clients, la Banque CIBC a mis en œuvre ce programme au moyen d’une plateforme entièrement numérique et s’est assurée d’informer nos clients en amont sur le processus, afin qu’ils aient accès rapidement au financement.
- Nous avons annoncé un nouvel engagement de développement communautaire de 2 milliards de dollars sur deux ans réunissant des prêts et du soutien aux entreprises. Le financement comprend des prêts d’aide en lien avec la COVID-19 offerts par l’intermédiaire de la Small Business Administration (SBA) des États-Unis, qui sont non remboursables pour les emprunteurs répondant à certains critères.

Exemples éloquents

Aider les entrepreneurs à vivre le rêve américain

L'équipe Développement communautaire de la Banque CIBC aux États-Unis a aidé bon nombre de nouveaux entrepreneurs à incarner le rêve américain, dont Jesus Marin, propriétaire d'El Pollo Bravo dans le quartier Little Village de Chicago.

L'équipe Développement communautaire travaille en étroite collaboration avec des clients d'affaires locaux qui aspirent à réaliser leurs rêves tout en améliorant la vie dans leurs collectivités. Parmi eux, Jesus Marin, qui ambitionnait d'agrandir sa modeste rôtisserie de poulet, El Pollo Bravo, un établissement local très apprécié que M. Marin et sa famille ont fondé en 2013, après avoir émigré du Mexique à la recherche d'une vie meilleure.

C'est par l'intermédiaire de la chambre de commerce de Little Village que M. Marin a rencontré Alberto Moreno, de l'équipe Développement communautaire CIBC. Ils ont ensuite réussi à établir un prêt hypothécaire commercial afin que M. Marin puisse acheter une propriété pour y déménager son restaurant et quitter l'actuel espace locatif inabordable. M. Moreno a également aidé El Pollo Bravo à établir son admissibilité à une subvention de 250 000 \$ du Neighborhood Opportunity Fund de la ville de Chicago.

« Les entreprises locales sont la pierre angulaire de nos quartiers. Elles contribuent à la vitalité de nos collectivités, ainsi qu'à l'emploi et à la vigueur de l'économie locale. C'est formidable d'aider des gens à réaliser leurs rêves. »

Alberto Moreno
directeur relationnel, Crédit aux collectivités, États-Unis, Banque CIBC

Incidence

4 fois

augmentation du nombre de microprêts (moins de 25 000 \$ US) en pourcentage des prêts aux entreprises consentis par la Banque CIBC aux États-Unis depuis 2015

103

microprêts nouveaux et renouvelés pour des clients d'affaires, soit un total de plus de 625 000 \$ US

55,7 M\$ US

prêts accordés à des entreprises locales dans des quartiers à revenu faible ou modeste de Chicago et des comtés environnants

9

membres de l'équipe Développement communautaire attirés à des entreprises locales

Logement abordable

L'accès à la propriété, principal facteur de richesse dans les collectivités à revenu faible et modeste, constitue la pierre angulaire de la stabilité de la collectivité. L'initiative pour le logement de la Banque CIBC aux États-Unis offre un financement de projets de construction flexible aux promoteurs locaux, améliorant ainsi l'accès aux capitaux dont ces collectivités ont grandement besoin.

Dans le contexte de cette initiative, la Banque CIBC a accordé 10 millions de dollars américains en financement à des promoteurs locaux pour l'achat et la remise en état de maisons inoccupées et abandonnées. À ce jour, 42 propriétés ont bénéficié du financement de la Banque CIBC, dont quatre en 2020.

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

En 2020, notre groupe Développement communautaire a financé 396 logements locatifs abordables dans trois endroits et prêté 68,0 millions de dollars américains pour l'acquisition et la conservation de logements abordables.

Exemples éloquents

Rénovation de logements abordables pour les femmes vulnérables de Chicago

La Banque CIBC a fourni un financement essentiel pour loger des femmes vulnérables à Chicago lorsque l'édifice Miriam Apartments, un immeuble locatif situé dans un quartier historique, a dû subir d'importants travaux de rénovation.

Construit à l'origine en 1925, le bâtiment en brique de quatre étages a été la première construction en Illinois à offrir des logements abordables aux femmes. Or, cet établissement essentiel pour les femmes sans-abri et handicapées avait besoin d'importantes rénovations. De plus, compte tenu de son emplacement dans un quartier en cours d'embourgeoisement de Chicago, il est peu probable que des logements semblables se construisent dans ce même secteur de nos jours.

Grâce aux efforts soutenus du groupe Développement communautaire pour établir une structure de financement, nous avons octroyé 6,25 millions de dollars américains en financement de projet de construction, auxquels se sont ajoutés 11 millions de dollars américains en crédits d'impôt fédéraux. Nous avons également parrainé l'octroi de 750 000 dollars américains de plus provenant du programme de logements abordables de la Federal Home Loan Bank.

C'est ainsi que les 66 logements de l'immeuble Miriam Apartments seront rénovés afin d'y ajouter des salles de bain et des cuisines privées, des systèmes de gicleurs et de sécurité, des systèmes de chauffage et de plomberie modernisés, ainsi qu'un ascenseur et une salle de conditionnement physique. De plus, 14 de ces logements seront dotés d'équipements accessibles, afin que des aînés à faible revenu puissent « vieillir chez eux » de manière autonome.

« La demande de logements pour les personnes les plus vulnérables de Chicago est élevée, et nous voulons que cette propriété permette d'offrir un logement sûr et confortable aux femmes dans le besoin, ainsi que des services de santé mentale et d'emploi. »

Cheryl Wilson
directrice générale, Développement communautaire, États-Unis, Banque CIBC

Incidence

6,25 M\$ US

financement de projet de construction pour la remise en état d'une propriété désuète

750 000 \$ US

parrainage de la Banque CIBC pour d'autres subventions du programme de logement abordable fédéral

11 M\$ US

en valeur nette provenant de crédits d'impôt pour les personnes à faible revenu

66

logements rénovés pour accueillir des femmes ayant des besoins particuliers

6.3 Collaboration avec des parties intéressées externes

Ce n'est pas d'hier que nous axons notre approche de responsabilité sociale de l'entreprise sur la collaboration. Par ailleurs, nos parties intéressées accordent de l'importance à une collaboration plus vaste, comme elles nous l'ont mentionné dans notre dernière évaluation de l'importance, en particulier pour répondre à des préoccupations sociétales et dans une optique de bien commun.

Collaboration sectorielle

En notre qualité de banque axée sur les relations, nous jugeons important d'établir des relations fructueuses avec des chefs de file de divers secteurs et d'autres parties intéressées de la collectivité. Des alliances solides et une bonne coopération sont indispensables, aujourd'hui plus que jamais auparavant, pour apporter des réponses coordonnées à des problèmes sociaux et environnementaux urgents.

Nous misons sur différents modes de collaboration avec des parties intéressées externes pour atteindre les objectifs de durabilité :

- Adhésion et participation active à des comités et à des groupes de travail sectoriels
- Signature d'initiatives multipartites visant à favoriser les progrès dans des domaines comme l'investissement responsable, les changements climatiques et l'inclusion

- Parrainage, organisation et soutien d'activités qui réunissent différentes parties intéressées pour apprendre et dialoguer
- Soutien et investissement au profit d'initiatives sociales en partenariat avec d'autres organisations
- Mise en commun des connaissances, des recherches et des ressources

Vous trouverez de nombreux exemples de la collaboration de la Banque CIBC avec des parties intéressées externes dans le présent rapport, notamment aux sections [3.1 Finance durable](#), [4.0 Inclusion des parties intéressées](#), [6.1 Relations communautaires](#) et [7.0 Gouvernance](#).

Activités d'intérêt public et contributions politiques

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

Nous faisons preuve de transparence au sujet de toutes nos activités d'intérêt public et nos contributions politiques, partout où nous exerçons nos activités. Nous avons mis en œuvre des politiques et des procédures rigoureuses, notamment le Code de conduite CIBC, la Politique en matière d'activités politiques (à l'échelle mondiale, hors États-Unis), la Politique en matière d'activités politiques aux États-Unis et la Politique de lutte contre la corruption et les pots-de-vin. Nos politiques garantissent 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 applicables.

Au Canada, nous interdisons les contributions aux associations de circonscriptions, candidats et partis politiques fédéraux et provinciaux, et ne versons aucune contribution à des politiciens municipaux.

Aux États-Unis, en tant que banque à charte d'État, la Banque CIBC verse des contributions à des candidats et à des comités politiques d'État et locaux, sous réserve des limites fixées par chaque territoire. Ces contributions d'entreprise totalisent 10 785 dollars américains. Notre entreprise a également un Comité d'action politique inscrit auprès de la Commission électorale fédérale. Le Comité d'action politique de la Banque CIBC est entièrement pris en charge par les cotisations volontaires des employés. Celles-ci sont déclarées à la Commission électorale fédérale et aux commissions électorales d'État ou locales pertinentes, et communiquées au public. Les fonds permettent à la Banque CIBC de soutenir les Comités d'action politique des associations professionnelles du secteur des services financiers dont nous sommes membres et, périodiquement, de verser des contributions à des candidats et à des comités politiques sur une base bipartite. En 2020, le Comité d'action politique de la Banque CIBC n'a versé aucun don à des partis politiques ou à des candidats.

Contributions politiques

	2018	2019	2020
Canada ¹	20 100 \$	17 090 \$	0 \$
États-Unis – Contributions de l'entreprise	14 250 \$ US ²	16 155 \$ US	10 785 \$ US

¹ Contributions à des partis provinciaux canadiens en 2018 et 2019. Aucune contribution n'a été versée à des partis fédéraux ou municipaux.

² Les montants de contributions aux États-Unis de 2018 ont été retraités.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Changements
climatiques

4.0 Inclusion des
parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement
des collectivités

7.0 Gouvernance

- 7.1 Éthique des affaires
- 7.2 Gouvernance durable
- 7.3 Gestion des risques ESG
- 7.4 Droits de la personne
- 7.5 Transparence fiscale
- 7.6 Approvisionnement durable
et inclusif

8.0 Annexe

7.1 Éthique des affaires

C’est sur notre éthique des affaires que repose la confiance envers la Banque CIBC des parties intéressées. Ces dernières l’ont réaffirmé lors d’entrevues menées dans le contexte de notre récente évaluation de l’importance. Au fil des ans, nous avons bâti notre entreprise sur de solides principes et sur les valeurs qui guident notre conduite.

Code de conduite CIBC

Notre [Code de conduite](#) énonce les principes régissant le comportement attendu des membres de l’équipe. Il donne vie à nos valeurs de confiance, de travail d’équipe et de responsabilisation. Ce Code s’applique à chacun d’entre nous, à la Banque CIBC et à ses filiales en propriété exclusive. Il s’applique à nos interactions au travail et ailleurs. Les facteurs à prendre en compte pour déterminer les cotes de rendement annuelles et la rémunération des employés comprennent la conformité au Code de conduite et aux politiques de gestion du risque, de gouvernance et de contrôle de la Banque CIBC.

Le Comité de gouvernance de la Banque CIBC supervise le Code en examinant les rapports sur la conformité au Code, les tendances en matière de conduite et les changements réglementaires connexes. Le conseil d’administration et ses comités reçoivent régulièrement des rapports sur la conduite des membres de l’équipe au sein de la banque. Ces rapports font état des nouveaux problèmes en matière de conduite et favorisent une surveillance proactive de l’éthique des affaires.

Notre approche

Nous communiquons des messages clairs sur les valeurs que nous défendons et y donnons suite en prenant les mesures qui s’imposent en vue de concrétiser l’éthique pour notre équipe mondiale. Pour veiller à mener nos activités dans l’honnêteté, le respect et l’intégrité, nous utilisons un cadre intégré de politiques et de programmes qui permet de :

- partager la responsabilité de repérer, de gérer et d’atténuer les risques;
- donner le ton au sommet, afin de cultiver un climat de transparence et de communication ouverte;
- renforcer les comportements qui inspirent et préservent la confiance du public.

Formation et évaluation

Chaque année, tous les membres de l’équipe doivent suivre un programme complet de cyberapprentissage sur la conduite éthique. La formation porte notamment sur les sujets suivants :

- Agir avec intégrité
- Lutte contre la corruption et les pots-de-vin
- Lutte contre le blanchiment d’argent et le financement des activités terroristes
- Respect au travail
- Prévention de la violence
- Sensibilisation au harcèlement sexuel

Nous surveillons de près la réussite de ces modules par les membres de l’équipe avant la date limite précisée.

Le Code de conduite CIBC énonce les principes clés suivants :

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

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Changements
climatiques

4.0 Inclusion des
parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement
des collectivités

7.0 Gouvernance

7.1 Éthique des affaires

7.2 Gouvernance durable

7.3 Gestion des risques ESG

7.4 Droits de la personne

7.5 Transparence fiscale

7.6 Approvisionnement durable
et inclusif

8.0 Annexe

**Politique de lutte contre le blanchiment d’argent et
le financement des activités terroristes**

Nous avons mis en place à l’échelle de l’entreprise un [Régime en matière de lutte contre le blanchiment d’argent et le financement des activités terroristes et de sanctions](#) pour nous aider à détecter et à prévenir les activités de blanchiment d’argent et de financement des activités terroristes, ainsi qu’à respecter les lois et les règlements applicables. Voici les principaux éléments de ce régime :

- Supervision par la haute direction et le conseil d’administration
- Formation obligatoire des membres de l’équipe
- Politiques, procédures et surveillance continue
- Évaluation du risque et mise à l’essai de l’efficacité des contrôles
- Exigences d’identification des clients

Au-delà de la Banque CIBC, nous avons aidé à mobiliser l’action et la collaboration d’institutions financières, de gouvernements et d’autres secteurs afin de réprimer ces activités illicites. Par exemple, en Colombie-Britannique, la Gendarmerie royale du Canada (GRC) a demandé à la Banque CIBC et à d’autres parties intéressées du secteur d’établir l’Alliance contre les activités financières illégales (CIFA). Ce groupe a pour mission de prévenir, de détecter et de contrer les activités financières illicites en partageant légalement des renseignements. La Banque CIBC, en tant qu’important partenaire, contribue à façonner les objectifs et les activités de la CIFA.

Lutte contre la fraude, la corruption et les pots-de-vin

Nous avons une tolérance zéro en ce qui concerne la fraude interne. Nous avons mis en place des stratégies d’atténuation des risques de fraudes et des contrôles que supervisent la haute direction et les comités du conseil d’administration. Notre programme de lutte contre la corruption et les pots-de-vin se compose d’une Politique de lutte contre la corruption et les pots-de-vin, d’une Politique de gestion de la fraude et d’autres mesures visant à éviter que les membres de notre équipe participent, directement ou indirectement, à des activités de corruption, donnent ou acceptent des pots-de-vin ou s’adonnent à toute autre pratique de fraude ou de corruption. Tous les membres de l’équipe doivent suivre annuellement un cours de formation sur la lutte contre la corruption et les pots-de-vin, et tous les nouveaux employés doivent le suivre dès leur entrée en fonction.

Notre programme de lutte contre la corruption et les pots-de-vin comprend aussi des exigences à respecter lorsque la Banque CIBC ou l’un de nos secteurs d’activité conclut des opérations stratégiques et fait appel à des fournisseurs. Nous procédons à des évaluations du risque à l’échelle de l’entreprise pour déterminer et gérer les risques liés à la corruption et aux pots-de-vin inhérents à notre banque. À ce jour, nos évaluations n’ont relevé aucun risque important.

Une culture où l’on peut s’exprimer sans crainte

La Banque CIBC offre un [Service d’assistance téléphonique en matière d’alerte professionnelle](#) confidentiel, accessible en tout temps et dans de nombreuses langues, où les membres de l’équipe peuvent signaler des problèmes d’éthique en toute sécurité, dans l’anonymat et sans crainte de répercussions. Aucun renseignement d’identification (y compris le nom et le numéro de téléphone de l’appelant) n’est accessible au fournisseur du service d’assistance téléphonique sans le consentement de l’appelant, et les appels ne sont pas enregistrés.

Tous les membres de l’équipe suivent une formation liée aux alertes professionnelles dans le cadre du programme annuel de formation et évaluation de la Banque CIBC. Nous demandons aux membres de notre équipe de dénoncer les activités non conformes à notre Code de conduite et à nos politiques d’entreprise, ou susceptibles de nuire à la Banque CIBC ou à nos parties intéressées. Les membres de l’équipe peuvent aussi signaler ces problèmes à notre équipe Ressources humaines et Relations avec les employés, à Sécurité de l’entreprise et aux membres du conseil d’administration.

Notre Politique de dénonciation précise les exigences liées aux signalements et aux enquêtes qui s’ensuivent, que le signalement soit fait par une partie interne ou par un tiers. Nous examinons tous les signalements et prenons les mesures correctives nécessaires. Le non-respect de notre Code ou de la loi pourrait entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu’au congédiement ou à la résiliation du mandat. Le Comité de vérification du conseil d’administration supervise notre Politique de dénonciation.

Responsabilité

Responsabilité générale :
premier vice-président à la direction et chef de la gestion du risque;
vice-présidente à la direction et chef des affaires juridiques (cumule les fonctions Affaires juridiques, Protection des renseignements personnels, Ombudsman et Secrétariat général).

Gestion courante :
responsabilité commune à l’échelle de la Banque CIBC.

Résultats de 2020

Principaux résultats



Objectif

100 %

Des membres de l'équipe ont suivi la formation en éthique sur notre Code

Progrès en 2020

100 %

Taux d'achèvement

Performance sur douze mois

Membres de l'équipe formés sur le Code de conduite CIBC

	2018	2019	2020
	100 %	100 %	100 %

- Chaque année, nous mettons à jour notre Code aux fins d'approbation par notre conseil d'administration. Notre mise à jour du Code en novembre 2020 a permis de renforcer notre approche fondée sur les principes et de rendre le Code plus facile à lire et à comprendre.
- Tous les membres de l'équipe CIBC ont suivi le programme de formation et évaluation sur le Code de conduite et procédé à l'attestation qui s'y rattache. De nombreux membres de l'équipe ont aussi suivi une formation obligatoire supplémentaire propre à leur poste ou à leur unité.
- Selon le Sondage annuel 2020 auprès des employés, neuf membres de notre équipe sur dix :
 - ne ressentent aucune pression à agir de façon contraire à l'éthique pour atteindre des objectifs d'affaires;
 - sont à l'aise de signaler des comportements contraires à l'éthique sans crainte de représailles.
- La Banque CIBC n'a fait l'objet d'aucune amende ni d'aucun règlement lié à des pots-de-vin ou à de la corruption en 2020.

Exemples éloquents

Aider à dénoncer la traite de personnes
et à y mettre fin

La Banque CIBC contribue de façon importante au projet PROTECT. Ce partenariat public-privé lutte contre la traite de personnes, en particulier à des fins d’exploitation sexuelle. Sous l’égide du Centre d’analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE), d’organismes d’application de la loi et de grandes banques canadiennes, ce projet vise principalement à détecter les traces que laisse l’argent des activités de traite de personnes et à prévenir et stopper ces activités.

Grâce à cette alliance unique, lancée en 2015, nous avons aidé à rallier des institutions financières, des gouvernements et d’autres secteurs afin de trouver des moyens novateurs de réprimer cette activité illicite. Par exemple, la Banque CIBC a récemment lancé des mesures de surveillance pour détecter les opérations financières suspectes. Les nouvelles méthodes, fondées sur des données avancées et des techniques de modélisation, nous permettent de nous concentrer plus précisément sur les schémas qui laissent soupçonner des activités de traite de personnes et d’identifier les marchands et les personnes concernées.

« Mon objectif personnel est non seulement de changer les choses au Canada, mais aussi dans le monde entier, en ce qui a trait à la prévention de la traite de personnes. »

Marie-Andrée Malo-Mongeau
directrice principale, Efficacité de l’entreprise,
Groupe de lutte contre le blanchiment d’argent CIBC

Incidence

251

par l’intermédiaire du projet PROTECT, le CANAFE a transmis 251 déclarations d’activités présumées de traite de personnes à des organismes canadiens d’application de la loi au cours de la dernière année.

7.2 Gouvernance durable

Nous ancrons nos engagements en matière de durabilité directement dans la structure de gouvernance de la Banque CIBC. Nous pouvons ainsi faire le suivi de nos efforts et de nos progrès sur le plan de la durabilité, y compris en ce qui concerne les défis, les répercussions et les objectifs sociaux et environnementaux de la Banque CIBC.

Notre équipe de direction et le Conseil d'administration de la Banque CIBC intègrent les risques et les occasions liés aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à la planification et aux activités de la banque. Notre conseil d'administration s'engage à respecter un cadre qui appuie le leadership dans les pratiques exemplaires en éthique des affaires, soutient les collectivités que nous servons et crée de la valeur pour nos actionnaires.

L'Énoncé des pratiques de gouvernance de la Banque CIBC décrit le cadre de gouvernance qui aide le conseil d'administration et la direction à s'acquitter de leurs responsabilités. L'indépendance des administrateurs est essentielle dans la 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. Le conseil d'administration et ses comités assurent la surveillance et l'orientation de la gouvernance des facteurs ESG à la Banque CIBC.

Principaux éléments de gouvernance des facteurs ESG à la Banque CIBC

- Neuf candidats au poste d'administrateur sur 14 considèrent la responsabilité de l'entreprise à l'égard des questions environnementales et sociales comme un domaine clé d'expertise et d'expérience.
- La politique sur la diversité au sein du conseil d'administration de la Banque CIBC décrit la démarche du conseil d'administration en vue de créer et de maintenir une composition diversifiée et paritaire, ainsi que d'accroître les capacités de leadership inclusif de ses administrateurs. En ce qui concerne la diversité des genres, le conseil d'administration cherche à atteindre la parité hommes-femmes. Compte tenu du nombre d'administrateurs, le conseil d'administration s'est fixé un objectif d'équilibre des genres d'au moins 30 % de femmes et au moins 30 % d'hommes. Parmi les candidats au poste d'administrateur pour 2021, 50 % sont des femmes; une personne s'identifie comme une personne de couleur, plus précisément comme membre de la communauté noire; et une personne s'identifie comme membre de la communauté GLBTQ+.
- Le mandat du Comité de gouvernance du conseil d'administration comprend la responsabilité de l'entreprise et la surveillance quant à la communication de notre approche d'exploitation éthique, socialement responsable et respectueuse de l'environnement. Le Comité de gestion du risque supervise notre cadre de gestion du risque d'entreprise, qui comprend les facteurs ESG et les objectifs connexes. Le Comité de la rémunération et des ressources du personnel de direction supervise notre cadre de rémunération et veille à maintenir le lien entre la rémunération et les objectifs de performance ESG.

Pour en savoir plus



- [Énoncé concernant la Politique sur la présentation de l'information et les pratiques connexes](#)
- [Circulaire de sollicitation de procurations par la direction](#)
- [Politique sur l'accès aux procurations](#)
- [Normes d'indépendance du conseil d'administration](#)

- Certains objectifs et mesures annuels du chef de la direction et de l'équipe de direction se rapportent à la performance ESG, notamment les incidences sur l'expérience client, la mobilisation des employés et l'inclusion et la diversité.
- Notre approche de rémunération des cadres supérieurs respecte les principes et normes du Financial Stability Board pour de saines pratiques de rémunération. Pour en savoir plus sur nos pratiques de rémunération, consultez la [circulaire de sollicitation de procurations de la Banque CIBC](#), ainsi que la rubrique « Équilibre des genres dans les postes de direction et équité salariale » de la section [4.1 Sentiment d'appartenance en milieu de travail](#).
- Notre programme de perfectionnement des administrateurs favorise la formation continue des membres du conseil d'administration. Il les aide à se tenir au courant des pratiques de gouvernance nouvelles et émergentes, des changements réglementaires et de l'évolution des enjeux ESG. En 2020, le conseil d'administration et ses comités ont consacré 18 % de leur temps de réunion à des présentations éducatives, dépassant ainsi l'objectif de 10 % fixé par le conseil d'administration.
- Nos processus d'engagement des parties intéressées témoignent de la conviction du conseil d'administration et de la direction qu'il est important de comprendre les points de vue des parties intéressées pour être une banque axée sur les relations. Nous communiquons régulièrement avec les parties intéressées de différentes façons. Au cours de la dernière année, par exemple, nous avons procédé à une évaluation afin de déterminer les questions importantes actuelles (voir la section [1.4 Sujets ESG importants](#)). Notre équipe Relations avec les investisseurs a tenu 13 rencontres liées aux facteurs ESG avec les actionnaires (voir la section [8.2 Engagement des parties intéressées](#)). Nous acceptons volontiers les commentaires des parties intéressées pour améliorer nos pratiques de gouvernance et notre façon de présenter la corrélation entre notre stratégie et les facteurs ESG. Par exemple, ces commentaires nous ont aidés à améliorer nos divulgations d'information sur les sujets ESG.

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Changements climatiques

4.0 Inclusion des parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement des collectivités

7.0 Gouvernance

7.1 Éthique des affaires

7.2 Gouvernance durable

7.3 Gestion des risques ESG

7.4 Droits de la personne

7.5 Transparence fiscale

7.6 Approvisionnement durable et inclusif

8.0 Annexe

Organe directeur	Sommaire des responsabilités	Activités liées aux facteurs ESG en 2020
Conseil d'administration	Superviser l'orientation stratégique de la Banque CIBC et la mise en œuvre d'une culture de gestion du risque efficace.	- Approuver le Code de conduite CIBC 2021, l'Énoncé des pratiques de gouvernance 2020, les réponses aux propositions des actionnaires sur les questions ESG et les renseignements sur la gouvernance dans la circulaire de sollicitation de procurations de la direction de la Banque CIBC. - Examiner les progrès quant aux mesures ESG de la Banque CIBC. - Superviser notre parcours pluriannuel axé sur la raison d'être.
Comité de gouvernance	Superviser le cadre de gouvernance de la Banque CIBC; la composition du conseil d'administration et de ses comités; l'évaluation de l'efficacité du conseil, des comités et des administrateurs; l'orientation et la formation continue des administrateurs; le cadre de production de rapports sur la durabilité de la Banque CIBC, le cadre d'engagement des parties intéressées, les communications sur la démarche en vue d'agir d'une manière éthique, socialement responsable et respectueuse de l'environnement, et le cadre de gestion des risques liés au comportement et à la culture.	- Participer à des mises à jour trimestrielles et à des séances de perfectionnement avec des leaders ESG internes et externes sur les améliorations apportées au cadre ESG de la Banque CIBC à l'appui de notre stratégie d'entreprise et de la communication de renseignements ESG connexes. - Examiner les faits saillants du Rapport sur la durabilité de la Banque CIBC. - Examiner les rapports sur le respect du Code de conduite, les risques liés au comportement et à la culture et les changements réglementaires connexes. - Examiner les rapports sur la gestion mondiale des risques liés à la protection des renseignements personnels, les cas de protection des renseignements personnels, les avis réglementaires et les changements dans les lois sur la protection des renseignements personnels. - Approuver les modifications apportées à la politique sur la diversité au sein du conseil d'administration qui font progresser l'engagement du conseil à représenter les origines diverses des membres de l'équipe CIBC, de nos clients et de nos collectivités. - Examiner les rapports sur le climat, conformément aux exigences du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques, et les mises à jour concernant l'objectif de financement durable et environnemental de 150 milliards de dollars de la Banque CIBC. - Superviser le processus d'engagement des parties intéressées de la Banque CIBC pour favoriser des relations transparentes et discuter des pratiques de gouvernance de la Banque CIBC et des tendances émergentes. - Examiner les rapports sur la gestion de la performance ESG, la réalisation des occasions liées aux facteurs ESG et les progrès réalisés par rapport aux objectifs ESG. - Examiner les rapports sur la conformité aux dispositions relatives aux consommateurs de la <i>Loi sur les banques</i>, les activités de protection des consommateurs, le traitement et le règlement des plaintes des clients et l'approche de la Banque CIBC à l'égard du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers du gouvernement fédéral.
Comité de gestion du risque	Examiner et approuver les cadres de travail et les politiques de la Banque CIBC portant sur la détermination et le contrôle des risques, y compris le cadre de gestion du risque et la politique sur les risques de réputation.	- Superviser les cadres, les politiques et les limites clés liés à la détermination, à la mesure, à la surveillance et au contrôle des principaux risques d'affaires de la Banque CIBC, comme les expositions aux risques relatifs au climat. - Examiner les rapports sur l'intensification des cibles environnementales existantes et l'établissement de nouvelles cibles liées à l'énergie renouvelable et à la carboneutralité. - Examiner les rapports sur la gestion de la performance ESG, la réalisation des occasions liées aux facteurs ESG et les progrès réalisés par rapport aux objectifs ESG, comme l'objectif de financement durable et environnemental de 150 milliards de dollars de la Banque CIBC.
Comité de la rémunération et des ressources du personnel de direction	Établir des objectifs et des mesures applicables au chef de la direction et aux membres du comité de direction, et examiner 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, de la culture, de l'inclusion, de la diversité et de l'intérêt à l'égard du risque, et le respect des exigences de gouvernance, de contrôle et de politique, ainsi que leur conformité à notre stratégie d'entreprise.	Examiner la situation au chapitre de l'inclusion et de la diversité, de la mobilisation des employés, de la rémunération selon le sexe, de la prise en compte du risque dans la rémunération, du risque lié au comportement et du contexte réglementaire en évolution.

Au sein de la direction, c’est à notre comité de direction qu’incombe la progression du programme de durabilité et des priorités à ce chapitre de la Banque CIBC. Afin de réaliser nos ambitions ESG, nous avons donné à la vice-présidente à la direction et chef des affaires juridiques le mandat de diriger l’élaboration de la stratégie ESG de la Banque CIBC. À ce titre, elle sera responsable de la fonction Affaires juridiques à l’échelle mondiale ainsi que des fonctions Secrétariat général, Ombudsman et Protection des renseignements personnels, et des politiques et programmes connexes. La vice-présidente à la direction et chef des affaires juridiques est membre du comité de direction de la banque et relève directement du président et chef de la direction.

La rémunération de la haute direction est liée au rendement à l’échelle de l’entreprise, qui tient compte des facteurs ESG. La Banque CIBC intègre des éléments liés aux facteurs ESG dans la détermination des fonds alloués à la rémunération variable au rendement et dans l’évaluation du rendement individuel des cadres supérieurs. Au sein même des objectifs liés aux facteurs ESG de la Banque CIBC s’inscrivent d’autres objectifs appartenant à des catégories clés, dont les clients, les membres de l’équipe, la collectivité, la gouvernance et l’environnement.

Pour 2021, grâce à notre facteur de rendement opérationnel, nous avons officialisé l’atteinte de nos objectifs liés aux principaux indicateurs de rendement ESG comme élément fondamental du calcul des fonds alloués à la rémunération variable au rendement. Le lien entre la performance ESG et les primes d’encouragement variables s’en trouve renforcé, tant pour les cadres supérieurs que pour les agents responsables individuels. [Consultez la circulaire de sollicitation de procurations de la Banque CIBC.](#)

L’équipe d’établissement de rapports sur la durabilité de la Banque CIBC agit à titre de centre interne de coordination. Elle collabore avec d’autres groupes et services pour soutenir les stratégies, les investissements et les progrès en matière de durabilité de notre banque. De plus, elle produit nos rapports sur la durabilité et collabore avec des parties intéressées internes et externes afin de solliciter des commentaires qui servent de base aux renseignements que nous communiquons.

7.3 Gestion des risques ESG

Nous gérons une grande variété de risques internes et externes dans tous nos secteurs d’activité. Ceux-ci comprennent des risques ESG prioritaires et émergents, comme ceux liés aux changements climatiques, aux violations des droits de la personne, aux cyberattaques et au blanchiment d’argent.

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. Au cours des dernières années, nous avons accordé plus d’attention à la compréhension et à la prise en compte d’un éventail de questions ESG actuelles et émergentes qui posent des risques pour notre entreprise et nos parties intéressées. L’importance accrue que nous accordons aux questions ESG découle de l’évolution rapide des réalités sociales et environnementales, de nouvelles lois et de nouveaux règlements qui s’appliquent à ces questions, et d’une vague d’intérêt des investisseurs et du public pour ce que fait la Banque CIBC en vue d’atténuer les préoccupations et les risques liés aux facteurs ESG.

Nous communiquons notre façon de gérer les risques ESG par l’intermédiaire de divers canaux, y compris le présent rapport sur la durabilité, notre rapport annuel et notre site Web. Notre [rapport au Groupe de travail sur l’information financière relative aux changements climatiques](#) décrit comment la Banque CIBC détermine et gère les risques physiques et de transition associés aux changements climatiques. Nous publions aussi de l’information sur les changements climatiques depuis 2003 en répondant au questionnaire annuel du CDP (anciennement le Carbon Disclosure Project).

Risques liés aux changements climatiques

Nous anticipons une augmentation des contraintes relatives au carbone à l’avenir et, par conséquent, nous travaillons à préparer notre entreprise et appuyons nos clients dans cette transition. Le programme de gestion du risque lié au carbone de la Banque CIBC évalue et gère les répercussions des changements climatiques et de la réglementation connexe sur nos activités et sur celles de nos clients. La mise au point de mesures, d’analyses et de normes au chapitre de la résilience joue aussi un rôle important pour nous aider à évaluer les vulnérabilités.

Au sein de la fonction Gestion du risque CIBC, le groupe Gestion du risque d’entreprise assure une surveillance indépendante de la mesure, de la surveillance et du contrôle du risque environnemental. Dirigé par le premier vice-président, Gestion du risque d’entreprise, ce groupe relève directement du chef de la gestion du risque pour ce qui est de la surveillance du risque environnemental.

Pour en savoir plus, consultez la section [3.0 Changements climatiques](#).

Gestion des risques liés aux droits de la personne

Dans le contexte de nos processus de contrôle préalable, nous examinons et évaluons aussi les répercussions importantes sur les droits de la personne dans notre milieu de travail et dans nos activités de financement, d’investissement et de chaîne d’approvisionnement. Nos politiques d’entreprise, normes et actions reflètent les normes internationales de conduite responsable, comme les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l’homme des Nations Unies. En 2020, ni nos activités commerciales ni nos relations d’affaires n’ont eu d’incidence négative sur les droits de la personne. Pour en savoir plus, consultez la section [7.4 Droits de la personne](#).

Produits et services

La Banque CIBC compte sur une variété de processus, de procédures et de lignes directrices d’évaluation du risque pour cerner et atténuer les risques liés aux nouveaux produits, aux initiatives de changement et aux opérations. Les rôles et responsabilités formels inhérents à notre modèle des trois lignes de défense appuient la gestion efficace des risques. Nous avons également une structure de gouvernance du risque établie, qui englobe la surveillance du risque par la haute direction et les comités du conseil d’administration.

Pour en savoir plus sur la convenance des produits, consultez la section [2.1 Expérience client](#).

Composer avec les risques de pandémie

Les pandémies peuvent avoir de vastes et importantes répercussions à l’échelle mondiale. Nous avons constaté les conséquences de la pandémie de COVID-19 et des restrictions imposées par les gouvernements partout dans le monde pour en limiter la propagation. Celles-ci ont perturbé l’économie mondiale, les marchés financiers, les chaînes d’approvisionnement et la productivité des entreprises de manière sans précédent et imprévisible, et ont limité l’activité économique au Canada, aux États-Unis et dans d’autres régions où nous exerçons nos activités.

La pandémie de COVID-19 a augmenté les risques opérationnels auxquels s’expose la Banque CIBC en ce qui a trait aux interruptions des activités, à la fraude, à la cybersécurité, à la protection des renseignements personnels, à la gestion par des tiers, au traitement des opérations, à la conformité réglementaire et à la lutte contre le blanchiment d’argent et le financement des activités terroristes. Dès le début de la pandémie, nous avons rapidement mis en œuvre nos plans de continuité de l’exploitation, établi des priorités d’affaires et élaboré un modèle opérationnel pour soutenir nos clients, les membres de notre équipe et nos collectivités tout au long de cette crise.

Nous avons mis en place des mesures pour protéger les clients lors de leur passage dans nos centres bancaires, notre personnel de première ligne et les autres membres de l’équipe qui doivent travailler sur place. En 2020, nous avons renforcé nos contrôles afin de pouvoir servir nos clients à distance et d’atténuer les risques liés à la protection des renseignements personnels, au blanchiment d’argent, au financement des activités terroristes et au traitement des opérations, entre autres. Nous continuons de surveiller de près nos relations essentielles avec des tiers afin de repérer et de gérer de façon proactive le risque d’interruption du service ou de la livraison de produits.

Pour en savoir plus

- [Rapport annuel 2020 – pages 50 et 62](#)



7.4 Droits de la personne

Nous appuyons et respectons la protection des droits de la personne dans tous nos secteurs d’activité et dans tous les territoires où nous exerçons nos activités. Nous nous efforçons d’intégrer les pratiques exemplaires mondiales à l’échelle de notre entreprise afin de créer un environnement équitable et inclusif où tout le monde peut réussir.

Nous respectons toutes les lois et normes applicables concernant les droits de la personne, y compris les lois relatives à des questions comme la parité salariale, l’équité en matière d’emploi, la santé et la sécurité, la discrimination et le harcèlement. Une équipe de notre groupe Ressources humaines surveille et gère en amont les problèmes liés aux droits de la personne qui pourraient survenir dans notre entreprise. Cette équipe recueille des données, suit les tendances, mène des enquêtes, au besoin, et fait progresser nos politiques et processus de promotion des droits de la personne.

Discrimination et harcèlement

Nous nous engageons à offrir un milieu de travail sécuritaire et respectueux, qui offre des chances égales en matière d’emploi et est exempt de discrimination et de harcèlement pour toutes les personnes, sans distinction. Nous ne tolérons aucune discrimination fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, les opinions politiques ou autres, l’âge, l’orientation sexuelle, l’incapacité physique ou mentale, l’identité de genre, l’expression de genre, le statut familial ou l’état civil, la grossesse ou les conditions liées à la grossesse, l’origine ethnique ou nationale, la propriété, la naissance ou tout autre état.

Nous ne tolérons ni discrimination ni harcèlement de la part ou à l’encontre des membres de notre équipe, des clients ou des visiteurs dans nos milieux de travail. Tous les membres de notre équipe ont le droit d’être traités avec dignité et respect. Il s’agit d’un aspect fondamental de nos valeurs de confiance, de travail d’équipe et de responsabilisation, ainsi que de notre culture de bienveillance.

Employeur offrant des chances égales

Nous nous engageons à soutenir nos employés et à leur offrir à tous des chances égales. Nous suivons une approche fondée sur le mérite dans tous les domaines d’emploi, y compris le recrutement, la répartition des postes, les promotions et l’accès aux avantages sociaux et aux occasions. Par ailleurs, nous reconnaissons que des biais inconscients influencent tous les aspects du cycle de gestion des compétences, et nous prenons des mesures proactives pour éliminer les obstacles susceptibles d’empêcher nos employés de réaliser leur plein potentiel. Nous travaillons à éliminer les iniquités et contribuons à créer un environnement équitable où la liberté et la dignité de chaque personne sont respectées et protégées.

Pour en savoir plus sur nos efforts visant à promouvoir des expériences inclusives pour les employés et les clients, y compris sur les mesures annoncées en 2020 en vue de combattre le racisme systémique contre les Noirs et les autres formes de racisme systémique, consultez la section [4.0 Inclusion des parties intéressées](#).

Les membres de l’équipe reçoivent une formation sur une variété de questions liées aux droits de la personne. De plus, nous les encourageons, s’ils sont témoins ou victimes de violations des droits de la personne, à les dénoncer, notamment au moyen de notre Service d’assistance téléphonique en matière d’alerte professionnelle. Pour en savoir plus, consultez la section [7.1 Éthique des affaires](#).

Une approche intégrée des droits de la personne

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

- La Banque CIBC et les droits de la personne : énoncé sur l’esclavage moderne et la traite de personnes
- Code de conduite
- Politique d’équité en matière d’emploi
- Politique générale en matière de risques juridiques et de réputation
- Politique générale en matière d’embauche
- Politique sur la réaffectation sexuelle
- Plan d’accessibilité pluriannuel
- Respect au travail – Politique contre la discrimination et le harcèlement au travail
- Code de conduite des fournisseurs
- Politiques sur la violence au travail
- Politique d’adaptation des lieux de travail

Liberté d'association

Nous respectons les choix des membres de notre équipe ainsi que leur droit à la liberté d'association et à la négociation collective. La Banque CIBC ne fait pas d'affaires dans les lieux où ces droits sont menacés. Nous respectons toutes les lois sur les syndicats et sur d'autres formes de représentation des employés. Environ 2 % des employés de la Banque CIBC au Canada sont couverts par de telles conventions, plus précisément ceux du Centre de contact, Cartes de crédit de Toronto.

Respect des droits de la personne dans nos activités de financement

Nous avons mis en place des politiques et des pratiques pour nous assurer de ne pas financer sciemment des entités qui montrent des signes de violations des droits de la personne ou d'esclavage moderne. Sont inclus le travail forcé, la traite de personnes ou le travail des enfants, et les entités dont les activités de commerce ou de financement visent directement des entreprises d'extraction de minéraux qui perpétuent des violations des droits de la personne dans des zones de conflit. Pour en savoir plus, consultez la section [3.1 Finance durable](#).

Respect des droits de la personne dans notre chaîne d'approvisionnement

La Banque CIBC s'est engagée à ce qu'aucune pratique d'esclavage et de traite de personnes n'ait cours dans son entreprise ou ses chaînes d'approvisionnement. Comme condition pour faire affaire avec nous, les fournisseurs doivent adopter de solides pratiques relatives aux droits de la personne – une exigence renforcée dans le Code de conduite des fournisseurs CIBC. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils agissent de façon éthique et adoptent des pratiques d'emploi responsables et conformes aux lois applicables partout où ils exercent leurs activités. Ces lois comprennent les lois sur l'emploi, les lois locales du travail (y compris celles qui limitent le travail des enfants), les interdictions visant les formes modernes d'esclavage et le travail forcé ou obligatoire, et les lois sur la traite des personnes. Pour en savoir plus, consultez la section [7.6 Approvisionnement durable et inclusif](#).

7.5 Transparence fiscale

La Banque CIBC s’engage à adopter des pratiques fiscales responsables. À cette fin, nous nous attachons à gérer nos affaires fiscales de manière efficace et transparente, et nous respectons les exigences des lois sur la fiscalité, des lois sur le blanchiment d’argent et des autres lois de tous les pays où nous exerçons nos activités. La Banque CIBC publie chaque année une [stratégie de gestion du risque fiscal au Royaume-Uni](#).

Nous suivons des procédures de conformité rigoureuses qui cadrent avec le modèle des trois lignes de défense de la Banque CIBC afin d’assurer la responsabilisation, de faciliter des changements efficaces et d’exiger une surveillance du risque. Dans le cadre de l’application active de cette politique, la Banque CIBC évite d’entreprendre certaines opérations. De plus, nous appuyons la nécessité pour tous les pays, y compris les présumés paradis fiscaux, d’adopter des lois et règlements qui améliorent le bien-être économique et social des gens à l’échelle mondiale tout en prévenant les activités illégales, au lieu de les faciliter.

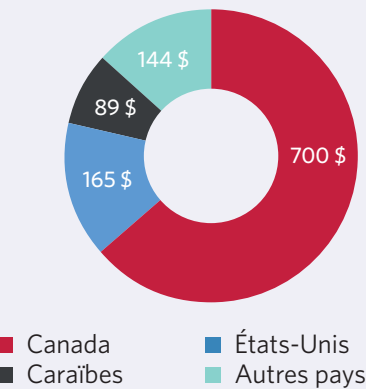
Voici les grands axes de notre approche de gouvernance fiscale :

- Considérer la conformité fiscale comme un élément fondamental de nos pratiques commerciales.
- Payer la totalité des taxes et impôts exigibles dans les territoires où nous exerçons nos activités.
- Travailler en toute transparence et en collaboration avec les autorités fiscales appropriées.
- Consulter des cabinets d’avocats et de comptables de premier plan pour obtenir des conseils et des avis d’experts objectifs sur les questions fiscales.

La Banque CIBC respecte le principe du prix de transfert de pleine concurrence pour les opérations transfrontalières intragroupes. Nous suivons les Principes applicables en matière de prix de transfert de l’Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), adoptés par le Canada et de nombreux autres pays, y compris le système de déclaration pays par pays. Enfin, nous assurons une surveillance continue des déclarations de l’OCDE et des lois locales des pays concernés, afin de suivre l’évolution de la situation quant au prix de transfert.

Impôt sur le revenu par pays ou région

(en millions)



Total à l’échelle de la Banque CIBC

1 098 M\$

Pour en savoir plus



- [Rapport annuel 2020](#), pour d’autres renseignements sur le total des impôts payés et le taux d’imposition réel déclaré
- [Impôts payés au Canada – voir la section 8.3.4 Impôts et taxes au Canada](#)
- [Stratégie de gestion du risque fiscal au Royaume-Uni](#)

7.6 Approvisionnement durable et inclusif

La pandémie mondiale a bouleversé l'économie mondiale et confronté les entreprises à des perturbations imprévues de la chaîne d'approvisionnement. Nous avons dû faire preuve d'empathie et agir pour guider nos clients et nos fournisseurs en cette période d'incertitude. Notre cadre de gestion du risque lié aux tiers a contribué à atténuer le risque lié à nos chaînes d'approvisionnement. Nous avons rapidement repéré les éléments de la chaîne d'approvisionnement touchés et réorienté nos activités pour remédier aux perturbations et nous préparer aux éventualités postpandémiques.

Au-delà des besoins immédiats d'approvisionnement, nous collaborons avec nos fournisseurs pour créer des avantages et des occasions économiques à long terme. Nous nous efforçons de créer une chaîne d'approvisionnement responsable, diversifiée et durable en renforçant continuellement nos politiques et pratiques d'approvisionnement et en gérant les risques liés aux tiers.

Processus d'approvisionnement et Code de conduite des fournisseurs

Notre processus d'évaluation et de sélection des fournisseurs est conçu de manière à assurer l'équité, la transparence et l'inclusion, tout en aidant la Banque CIBC à atténuer les risques. Notre programme de gestion du risque lié aux tiers, notre groupe Approvisionnement et notre Bureau de gouvernance des tiers régissent les activités d'approvisionnement de notre banque auprès d'un large éventail de fournisseurs.

Pour mesurer le risque associé à un pays, nous tenons compte de nombreux facteurs susceptibles d'influer sur les activités de chaîne d'approvisionnement partout dans le monde. Ces facteurs vont de

préoccupations réglementaires et de stabilité politique aux problèmes de terrorisme, de piraterie et de crime organisé. La Banque CIBC s'engage à respecter les droits de la personne et à lutter contre l'esclavage et la traite de personnes dans ses activités et ses chaînes d'approvisionnement. Cet engagement est décrit dans [l'énoncé de la Banque CIBC](#), de même que les mesures que nous avons prises pour prévenir l'esclavage et la traite de personnes.

La Banque CIBC évalue ses fournisseurs durant le processus de sélection et procède à une surveillance continue qui peut comprendre, par exemple, l'inspection des installations et l'examen des dossiers. Nous évaluons les fournisseurs en fonction de critères tels : la performance environnementale, la solvabilité, les pays d'exploitation, les pratiques d'inclusion et de diversité, les droits de la personne, et d'autres questions relatives à leur main-d'œuvre et à leur réputation. Nous contrôlons également les fournisseurs en ce qui a trait au blanchiment d'argent, au financement des activités terroristes, aux sanctions et aux personnes politiquement exposées.

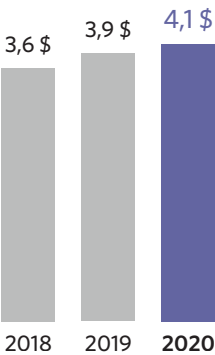
Le contrôle et la surveillance des fournisseurs nous aident à nous assurer qu'ils respectent nos valeurs fondamentales de confiance, de travail d'équipe et de responsabilisation, ainsi que notre Code de conduite des fournisseurs, qui exige que nos fournisseurs :

- adoptent un comportement éthique et respectent les lois applicables;
- suivent des pratiques responsables en matière d'emploi;
- exercent leurs activités de façon responsable, notamment en favorisant des milieux de travail inclusifs et sécuritaires, en protégeant les renseignements confidentiels et en offrant une formation appropriée au personnel;
- investissent dans nos collectivités et dans l'environnement.

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

Valeur totale des biens et services achetés à l'échelle mondiale

(en milliards)



1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Changements
climatiques

4.0 Inclusion des
parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement
des collectivités

7.0 Gouvernance

- 7.1 Éthique des affaires
- 7.2 Gouvernance durable
- 7.3 Gestion des risques ESG
- 7.4 Droits de la personne
- 7.5 Transparence fiscale

7.6 Approvisionnement durable
et inclusif

8.0 Annexe

7.0 Gouvernance

En 2020, nous avons continué de perfectionner et d’améliorer l’évaluation du risque lié aux tiers et le programme d’accueil de la Banque CIBC. Ces améliorations favorisent des relations efficaces avec les fournisseurs, assurent une meilleure gouvernance de la Banque CIBC à l’égard du risque lié aux tiers et nous aident à satisfaire aux exigences réglementaires en évolution tout en répondant aux attentes des clients. Notamment :

- Nous avons mis à jour le texte de notre [Code de conduite des fournisseurs](#) afin d’insister davantage sur les pratiques exemplaires et les procédures liées aux droits de la personne.
- Nous avons lancé un nouvel outil d’évaluation du risque lié aux tiers. Il permet de confirmer que toutes les ententes avec des tiers sont conformes aux bonnes pratiques de gestion du risque, aux modalités contractuelles et aux exigences réglementaires applicables.

Approvisionnement écologique

Notre Norme d’approvisionnement respectueux de l’environnement décrit les exigences à respecter lors de l’approvisionnement en biens, services et technologies pouvant être associés à d’importants effets environnementaux négatifs. Nous nous engageons à travailler avec des fournisseurs qui se préoccupent de l’environnement autant que nous.

Nous surveillons la performance environnementale des fournisseurs. Au moins tous les deux ans, nous leur demandons de remplir un questionnaire de collecte de renseignements sur :

- leurs systèmes de gestion environnementale, leurs initiatives et leur performance relative à des aspects clés, comme les émissions de gaz à effet de serre;
- leur conformité aux lois environnementales et toute infraction qu’ils auraient pu commettre à l’égard de celles-ci;
- leur gérance des produits, comme les programmes de reprise et l’approvisionnement responsable en fibres;
- leurs certifications environnementales par des tiers, comme des produits homologués Energy Star.

7.6 Approvisionnement durable et inclusif

Nous nous engageons à acheter des produits de papier de sources respectueuses de l’environnement et socialement responsables. À l’heure actuelle, la Banque CIBC reconnaît le Forest Stewardship Council (FSC) comme le programme de certification le plus complet garantissant que les produits forestiers proviennent de forêts gérées de façon responsable. En 2020, plus de 94 % du papier utilisé à la Banque CIBC était certifié par le FSC. Ce pourcentage englobe le papier pour imprimante et photocopieur pour plus de 99 % de nos activités, ainsi que le papier des relevés de clients, des formules, des chèques et des enveloppes, et le papier d’impression commerciale de nos activités au Canada.

Pratiques d’approvisionnement inclusives

Nous voulons faire affaire avec des entreprises représentatives de la clientèle et des collectivités que nous servons, et qui créent de la valeur pour toutes les parties intéressées de la Banque CIBC. Notre [programme de diversité et d’inclusion des fournisseurs](#) cadre avec la stratégie d’inclusion de notre entreprise. Ce programme ouvre des possibilités pour les entreprises détenues et gérées par des membres de groupes sous-représentés, soit les femmes, les autochtones, la communauté GLBTQ+, les anciens combattants, les personnes handicapées et les minorités visibles.

Dans le contexte d’une initiative d’accessibilité à l’échelle de la banque, nous élaborons une norme d’accessibilité dans les approvisionnements. Cette initiative vise à positionner la Banque CIBC comme une organisation qui fait affaire avec des fournisseurs :

- utilisant des pratiques de conception inclusive;
- possédant des capacités éprouvées à respecter ou à dépasser les normes d’accessibilité;
- assurant une approche uniforme d’intégration de l’accessibilité pour les membres de leur équipe et leurs clients;
- s’assurant de respecter ou de dépasser nos normes d’accessibilité et nos obligations de conformité.

**Des partenariats mettent
la Banque CIBC en contact avec
des fournisseurs diversifiés**

Le Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council délivre un agrément aux entreprises détenues à 51 % ou plus et exploitées par des autochtones et des membres des minorités visibles.

Le Women Business Enterprises Canada délivre un agrément aux entreprises détenues à 51 % ou plus et exploitées par des femmes.

La Canadian Gay & Lesbian Chamber of Commerce délivre un agrément aux entreprises détenues à 51 % ou plus et exploitées par des membres de la communauté GLBTQ+.

Le Conseil canadien pour le commerce autochtone délivre un agrément aux entreprises détenues à 51 % ou plus et exploitées par des autochtones.

Section 8.0

Annexe

Dans cette partie

Sujets importants :

8.1	À propos du présent rapport	96
8.2	Engagement des parties intéressées	97
8.3	Énoncé de responsabilité envers le public – Canada	97
8.4	Index du contenu GRI	105
8.5	Renseignements communiqués selon les normes du Sustainability Accounting Standards Board	110

8.1 À propos du présent rapport

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

Normes et assurance

Notre rapport est rédigé en conformité avec les normes des Indicateurs mondiaux de présentation de l’information (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 ESG et en rendre compte. Veuillez vous reporter à notre index du contenu GRI, dans la présente annexe, pour connaître les éléments d’information couverts par les normes GRI qui figurent dans le présent rapport, ainsi que dans notre Rapport annuel et dans la Circulaire de sollicitation de procurations par la direction.

Nous avons aussi joint à la présente annexe un tableau qui associe les renseignements communiqués aux critères du Sustainability Accounting Standards Board (SASB – conseil des normes de comptabilité durable). Le SASB est un organisme à but non lucratif indépendant qui élabore et tient à jour des normes de présentation de l’information applicables à la communication de renseignements importants sur la durabilité.

Des spécialistes internes, de concert avec nos équipes Affaires juridiques, Conformité, Communications et affaires publiques, Personnel, culture et marque, et Gestion du risque, ont examiné et validé le contenu de ce rapport. Nous avons obtenu une assurance limitée par un tiers indépendant pour certains de nos indicateurs de performance sociale et environnementale de 2020, dont les émissions de GES associées aux activités de la Banque CIBC. Nos lettres d’assurance peuvent être consultées dans notre bibliothèque liée aux facteurs ESG, sur notre [site Web](#).

Délimitation et portée du rapport

À moins d’avis contraire, le présent rapport fait état de nos activités en Amérique du Nord pour l’exercice terminé le 31 octobre 2020. Nous présentons un rapport annuellement, en mars. Tous les redressements importants et toutes les modifications notables en regard des rapports précédents sont décrits dans les notes explicatives des données sur la performance. À moins d’avis contraire, les mesures sont exprimées en unités métriques et les montants, en dollars canadiens. Tout au long du rapport, l’énoncé « membres de l’équipe » désigne les employés et les travailleurs occasionnels.

Questions importantes

Notre rapport porte principalement sur des sujets liés aux facteurs ESG jugés « importants ». Selon la définition des normes GRI, les sujets importants 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 en savoir plus et voir la liste de nos sujets importants de 2020, consultez la section [1.4 Sujets ESG importants](#).



Communiquer avec nous
sustainability@cibc.com

8.2 Engagement des parties intéressées

Engagement des parties intéressées

À la Banque CIBC, l’engagement des parties intéressées joue un rôle déterminant dans notre façon d’exercer nos activités. Nous employons diverses méthodes durant l’année pour interagir avec nos différentes parties intéressées et nouer de solides relations. Nous recueillons des commentaires pour évaluer notre capacité à répondre aux besoins et aux attentes en évolution des parties intéressées. Ces précieux commentaires façonnent notre approche relative à la durabilité et guident le contenu que nous intégrons au présent rapport. Pour en savoir plus sur notre évaluation de l’importance de 2020, consultez la section [1.4 Sujets ESG importants](#).

Parties intéressées	Processus d’engagement	Principaux domaines d’intérêt en 2020
<u>Clients</u>	- Sondages auprès des clients - Lettres aux clients - Médias sociaux - Groupes de discussion - Rencontres, appels téléphoniques, clavardage en direct, messages textes et correspondance par courriel - Processus de gestion des plaintes	- Remboursements de frais - Amélioration des produits et du parcours du client (p. ex., avis proactifs) - Prêts et prêts hypothécaires - Placements et gestion des avoirs - Services administratifs et erreurs de traitement - Fraude et opérations non autorisées - Plaintes liées à l’Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)
<u>Membres de l’équipe</u>	- Sondage annuel auprès des employés, sondages Prendre le pouls et sondages d’accueil et de départ - Intranet et plateforme sociale interne pour favoriser la formation de communauté de pratiques et d’intérêts - Séances de discussion ouverte avec la direction - Discussions informelles avec les cadres et activités de réseautage - Discussions avec les employés à propos de l’évaluation du rendement et du perfectionnement professionnel - Activités liées à l’inclusion et à la diversité, notamment celles menées par les 10 réseaux d’affinité - Initiatives de dons et de bénévolat - Programmes de reconnaissance et Journée annuelle de reconnaissance envers les employés	- Raison d’être CIBC et culture axée sur le client - Expérience employé - Réalisation des ambitions personnelles et professionnelles - Renforcement de l’autonomie des employés - Inclusion et diversité en milieu de travail - Perfectionnement professionnel - Croissance des collectivités et engagement communautaire

Parties intéressées	Processus d'engagement	Principaux domaines d'intérêt en 2020
<u>Actionnaires et investisseurs</u>	- 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 - Changements climatiques - Communications de renseignements sur les facteurs ESG - Rémunération des cadres supérieurs - Composition du conseil d'administration, diversité au conseil, planification de la relève - Gestion des compétences - Écart de rémunération entre les sexes - Accès aux procurations
<u>Gouvernements et organismes de réglementation</u>	- Présentations réglementaires - Participation à des consultations auprès du secteur et à des groupes consultatifs - Rencontres, appels téléphoniques et correspondance par courriel	- Allègement économique et soutien à la reprise en lien avec la COVID-19 - Stabilité et croissance du secteur bancaire canadien - Compétitivité de l'économie canadienne - Avenir énergétique du Canada - Modernisation des paiements et système bancaire ouvert - Cybersécurité - Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes - Économie numérique - Culture du risque
<u>Partenaires communautaires et organisations non gouvernementales (ONG)</u>	- Investissements dans des organismes de bienfaisance et sans but lucratif - Demandes de subvention et rapports d'étape des partenaires communautaires - Participation dans les médias sociaux et commentaires des participants - Page Web Communauté et commandites - Conférences et activités communautaires - Rencontres, appels téléphoniques et correspondance par courriel	- Programmes de traitement, de recherche et de soutien associés à la lutte contre le cancer - Travailleurs de la santé - Collectivités inclusives : personnes handicapées, communauté noire et peuples autochtones - Formation financière - Soutien et éducation pour les enfants et les jeunes - Changements climatiques - Risques sociaux associés au crédit - Femmes en science, technologie, ingénierie et mathématiques (STIM) - Équilibre des genres dans les postes de direction
<u>Fournisseurs</u>	- Processus de demande de propositions - Processus d'évaluation du risque lié aux tiers - Site Web à l'intention des fournisseurs de la Banque CIBC - Échanges dans le contexte des relations continues - Rencontres, appels téléphoniques et correspondance par courriel	- Cycle de vie des tiers - Politique et cadre de gestion du risque - Contrôle préalable de la viabilité financière - Exigences sociales et environnementales relatives aux activités d'approvisionnement - Programme de diversité des fournisseurs

8.3 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 durabilité et Énoncé de responsabilité envers le public CIBC 2019. Pour télécharger ou imprimer notre rapport de l'exercice en cours ou ceux des exercices précédents, suivez ce [lien](#).

Renseignements importants

1. **Sociétés affiliées** – Le présent Rapport sur la durabilité et Énoncé de responsabilité envers le public est publié par la Banque CIBC et ses sociétés affiliées suivantes : Marchés mondiaux CIBC inc.; Hypothèques CIBC inc.; Compagnie d'assurance-vie CIBC limitée; Compagnie Trust CIBC; Placements CIBC inc.; Services Investisseurs CIBC inc.; Gestion d'actifs CIBC inc.; CIBC BA Limitée; Compagnie Trust National CIBC; CIBC Private Wealth Advisors, Inc.
2. **Investissement communautaire** – voir la [section 6.0](#) du présent rapport.
3. **Soutien aux PME** – voir la [section 6.2](#) du présent rapport.
4. **Financement par emprunt de sociétés canadiennes** – voir la [section 8.3.1](#) du présent rapport.
5. **Accès aux services financiers** – voir la [section 4.2](#) du présent rapport.
6. **Centres bancaires et guichets automatiques bancaires** – voir la [section 8.3.2](#) du présent rapport.
7. **Emploi au Canada** – voir la [section 8.3.3](#) du présent rapport.
8. **Impôts et taxes** – voir la [section 8.3.4](#) du présent rapport.

Marques de commerce

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

8.3.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes

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

Conçue pour répondre aux besoins des PME et des grandes entreprises, notre gamme de produits et de services de prêts comprend les prêts immobiliers, les prêts hypothécaires commerciaux, les prêts agricoles, le financement par effet de levier, le financement sur actifs, le financement des stocks d’automobiles, et le financement d’entreprise général.

Province ou territoire Au 31 octobre 2020 (en millions de dollars)		0 \$ à 24 999 \$	25 000 \$ à 99 999 \$	100 000 \$ à 249 999 \$	250 000 \$ à 499 999 \$	500 000 \$ à 999 999 \$	1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Colombie- Britannique	Montant autorisé	44	193	284	305	453	2 115	20 311	23 705
	Nombre d’entreprises	6 454	3 733	2 031	893	628	835	568	15 142
Alberta	Montant autorisé	31	160	215	228	324	1 901	35 411	38 270
	Nombre d’entreprises	4 756	3 109	1 539	665	462	772	524	11 827
Saskatchewan	Montant autorisé	9	57	71	81	101	484	2 213	3 016
	Nombre d’entreprises	1 221	1 083	498	239	145	214	66	3 466
Manitoba	Montant autorisé	7	40	61	71	102	549	6 361	7 192
	Nombre d’entreprises	1 010	766	427	213	148	250	130	2 944
Ontario	Montant autorisé	144	666	926	981	1 677	5 366	93 206	102 966
	Nombre d’entreprises	21 619	12 607	6 721	2 803	2 186	1 883	1 558	49 377
Québec	Montant autorisé	31	143	207	272	458	2 316	23 313	26 739
	Nombre d’entreprises	4 554	2 829	1 392	762	604	768	569	11 478
Nouveau- Brunswick	Montant autorisé	3	15	19	27	49	256	1 167	1 536
	Nombre d’entreprises	468	305	128	72	58	85	46	1 162
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé	6	34	41	58	95	384	3 362	3 980
	Nombre d’entreprises	933	664	282	158	119	142	93	2 391
Île-du-Prince- Édouard	Montant autorisé	1	6	9	9	16	123	118	282
	Nombre d’entreprises	184	127	63	26	21	54	9	484
Terre-Neuve- et-Labrador	Montant autorisé	4	18	18	18	21	127	718	924
	Nombre d’entreprises	553	367	129	51	28	55	19	1 202
Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon	Montant autorisé	2	8	10	17	20	76	665	798
	Nombre d’entreprises	275	168	70	48	28	39	22	650
Total	Montant autorisé	283	1 341	1 860	2 066	3 315	13 697	186 844	209 407
	Nombre d’entreprises	42 027	25 758	13 280	5 930	4 427	5 097	3 604	100 123

8.3.2 Réseau bancaire canadien

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

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

Voici la liste des centres bancaires CIBC ouverts, déménagés ou fermés et des guichets automatiques bancaires (GAB) CIBC installés ou fermés au Canada au cours de l’exercice 2020.

Ouverture de centre bancaire

Ontario	
5031 Hurontario Street ¹	Mississauga

Fermetures de centres bancaires

Nos clients sont notre priorité absolue, et nous adoptons une approche consultative pour les informer des fermetures de centres bancaires dès les premières étapes du processus. Grâce à de nombreuses communications avec les clients individuels, nous assurons une transition facile, pratique et harmonieuse de leurs comptes et de leurs conseillers. En plus de collaborer étroitement avec des représentants des autorités de la collectivité, des entreprises locales et l’Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), la Banque CIBC organise des rencontres d’information avec les clients des emplacements touchés. Ces séances donnent aux clients et aux membres de la collectivité un forum où rencontrer des représentants de la Banque CIBC pour échanger des points de vue, poser des questions et discuter de moyens de faciliter le plus possible la transition.

Alberta	
49 Wheatland Avenue	Smoky Lake

Ontario	
30 Bristol Rd. E. ¹	Mississauga
119 Sparks Street	Ottawa

Déménagement de centre bancaire

Ontario	
Aérogare 1 de l’aéroport Pearson	Mississauga

Installations de GAB

Alberta	
12522 132nd Avenue	Edmonton

Ontario	
3051 Legacy Park Drive	Windsor
4501 Tecumseh Road E.	Windsor
9985 Tecumseh Road E.	Windsor
679 St. Clair Street	Chatham
930 Dundas Street	Woodstock
1337 Colborne Street W.	Burford
4 Sinclair Boulevard	Brantford
149 Dundas Street	Thamesford
315 Brock Road S.	Puslinch
535 River Road W.	Wasaga Beach
1190 Muskoka Road S.	Gravenhurst
9225 County Road	Midland
320 Yonge Street	Barrie
8765 Highway 50	Vaughan
7555 Montrose Road	Niagara Falls
226 First Avenue	Shelburne
20875 Dalton Road	Sutton
1131 Dundas Street W.	Mississauga

Ontario (suite)	
5031 Hurontario Street ¹	Mississauga (3 GAB)
1852 Queen Street E.	Toronto
300 Painted Post Drive	Scarborough
4459 Highway 7	Norwood
2480 Walkley Road	Ottawa
3500 Hawthorne Road	Ottawa

Québec	
715, boulevard Maloney Est	Gatineau
218, rue Quévillon	Varenes
4450, boulevard Saint-Joseph	Drummondville
550, 122e Rue	Shawinigan-Sud
800, boulevard Thibeau	Trois-Rivières
705, avenue du Pont Nord	Alma
7777, boulevard Guillaume	Lévis
2290, boulevard Bastien	Québec

Nouvelle-Écosse	
4 French Village Station Road	Tantallon
46 Robie Street	Truro
370 Welton Street	Sydney

Île du Prince Édouard	
475 Granville St. N.	Summerside

¹ Cet emplacement a été fermé le 24 octobre 2017 en raison d’un incendie dans l’immeuble adjacent. Le centre bancaire et les trois GAB ont été réinstallés au 5031, rue Hurontario, le 24 août 2020.

Fermetures de GAB

Colombie Britannique	
952 Island Highway	Campbell River
1644 Hillside Avenue	Victoria (2 GAB)
5796 University Boulevard	Vancouver
8888 University Drive	Burnaby
2121 Louie Drive	Westbank
18758 96th Avenue	Surrey
7188 King George Boulevard	Surrey
5955 Vedder Road	Chilliwack
9245 Young Road	Chilliwack
945 West Columbia Street	Kamloops
2107 Harvey Avenue	Kelowna
605 K.L.O. Road	Kelowna

Alberta	
590 St. Albert Trail	St. Albert
904 Parsons Road SW	Edmonton
6130 Terrace Road	Edmonton
16135 97th Street	Edmonton
9450 137th Avenue NW	Edmonton
717 7th Avenue SW	Calgary
5617 4th Street NW	Calgary
6200 Macleod Trail SE	Calgary (2 GAB)
500 Centre Street SE	Calgary
3619 17th Avenue SE	Calgary
730 8th Street	Canmore
98 Banff Avenue	Banff
49 Wheatland Avenue	Smoky Lake

Saskatchewan	
307 Confederation Drive	Saskatoon
302 33rd Street W.	Saskatoon
201 21st Street E.	Saskatoon
3859 Sherwood Drive	Regina
1600 Pinkie Road	Regina
2227 Victoria Avenue E.	Regina

Manitoba	
3369 Portage Avenue	Winnipeg
600 Sargent Avenue	Winnipeg
1545 St. Mary’s Road	Winnipeg
35 Lakewood Boulevard	Winnipeg

Ontario	
690 Riverpark Road	Timmins
195 Commercial Boulevard	Tecumseh
3168 Dougall Avenue	Windsor
1550 Huron Church Road	Windsor
3100 Howard Avenue	Windsor
467 Norwich Avenue	Woodstock
84 Lynden Road	Brantford
8200 Dixie Road	Brampton
930 North Park Drive	Brampton
221 Glendale Avenue W.	St. Catharines
197 Lakeshore Road E.	Oakville
4040 Creditview Road	Mississauga
30 Bristol Road E. ¹	Mississauga (3 GAB)
600 Yonge Street	Barrie
549 Holland Street W.	Bradford
9690 Highway 48	Markham (2 GAB)
1 Queen Street E.	Toronto (2 GAB)
245 Carlton Street	Toronto
1235 Wilson Avenue	Toronto (2 GAB)
2 Lebovic Avenue	Toronto
2365 Brimley Road	Scarborough
1851 Sandstone Manor	Pickering
555 Rossland Road E.	Oshawa
2 Simcoe Street S.	Oshawa
2 King Street E.	Bowmanville
2 Queen Street	Elmvale
51 King Street W.	Cobourg
132 Hastings Street N.	Bancroft
119 Sparks Street	Ottawa

Québec	
299, boulevard Labelle	Rosemère
3050, boulevard Portland	Sherbrooke
477, avenue Delmar	Pointe-Claire
3343, boulevard des Sources	Dollard-des-Ormeaux
7077, boulevard Newman	LaSalle
200, boulevard René-Lévesque Ouest	Montréal
552, boulevard Wilfrid-Hamel	Québec

Nouveau-Brunswick	
1142 Smythe Street	Fredericton
655 Mountain Road	Moncton

Nouvelle-Écosse	
963 Central Avenue	Greenwood

¹ L'emplacement du 30 Bristol Road East, Mississauga, a été fermé le 24 octobre 2017 en raison d’un incendie dans l’immeuble adjacent. Le centre bancaire et les trois GAB ont été réinstallés au 5031, rue Hurontario, le 24 août 2020.

8.3.3 Emploi au Canada

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

En 2020, l’effectif de la Banque CIBC et de ses sociétés affiliées cotées en Bourse se composait de près de 40 500 employés permanents à temps plein et à temps partiel au Canada.

Employés à temps plein et à temps partiel¹ (au 31 octobre 2020)

Province ou territoire	Employés à temps plein	Employés à temps partiel	Total
Colombie-Britannique	3 117	504	3 621
Alberta	2 057	350	2 407
Saskatchewan	735	110	845
Manitoba	442	88	530
Ontario	26 136	1 586	27 722
Québec	3 148	397	3 545
Nouveau-Brunswick	578	73	651
Nouvelle-Écosse	734	95	829
Île-du-Prince-Édouard	54	20	74
Terre-Neuve-et-Labrador	181	43	224
Territoires du Nord-Ouest	37	3	40
Nunavut	11	1	12
Yukon	28	7	35
Total global	37 258	3 277	40 535

À l’échelle mondiale, l’effectif de la Banque CIBC compte environ 43 853 employés équivalents temps plein. Le Groupe de sociétés CIBC a versé près de 6,3 milliards de dollars en salaires et avantages sociaux en 2020.

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

8.3.4 Impôts et taxes au Canada

En 2020, le Groupe de sociétés CIBC a versé au total 1,5 milliard de dollars en impôts et taxes au Canada, tous paliers de gouvernement confondus. Ce montant comprenait 806 millions de dollars en charge d’impôts sur le résultat, 79 millions de dollars en impôts et taxes sur le capital et 622 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 – 2020

Groupe de sociétés CIBC (En milliers de dollars)	Impôts sur les bénéfices	Impôts et taxes sur le capital	Autres taxes et impôts
Gouvernement fédéral	477 181		160 676
Gouvernements des provinces et des territoires			
Colombie-Britannique	37 485		20 692
Alberta	25 902		7 423
Saskatchewan	5 036	18 960	3 709
Manitoba	5 002	24 882	3 673
Ontario	222 283		362 579
Québec	22 641	87	48 665
Nouveau-Brunswick	2 411	8 319	3 696
Nouvelle-Écosse	4 681	12 946	6 368
Île-du-Prince-Édouard	635	2 466	960
Terre-Neuve-et-Labrador	2 055	11 172	3 117
Territoires du Nord-Ouest	422		211
Nunavut	94		57
Yukon	285		151
Total	806 113	78 832	621 977

8.4 Index du contenu GRI

Éléments généraux d'information		
Profil de l'entreprise		
102-1	Dénomination sociale	À propos de la Banque CIBC
102-2	Activités, marques, produits et services	À propos de la Banque CIBC 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 2020 : – Note 31, Informations sectorielles et géographiques (page 188)
102-5	Capital et forme juridique	Rapport annuel 2020 : – Renseignements destinés aux actionnaires (page 203)
102-6	Marchés desservis	La Banque CIBC en bref
102-7	Taille de l'entreprise	La Banque CIBC en bref
102-8	Renseignements concernant les employés et les autres travailleurs	8.3.3 Emploi au Canada
102-9	Chaîne d'approvisionnement	7.6 Approvisionnement durable et inclusif
102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	8.3.2 Réseau bancaire canadien Rapport annuel 2020 : Événements importants (page 7)
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	3.1 Finance durable
102-12	Initiatives externes	1.2 Approche relative à la durabilité 1.5 La Banque CIBC et les objectifs de développement durable des Nations Unies 6.3 Collaboration avec des parties intéressées externes
102-13	Adhésion à des associations	1.2 Approche relative à la durabilité

Stratégie		
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	1.1 Message du chef de la direction
102-15	Principaux impacts, risques et occasions	1.2 Approche relative à la durabilité 1.4 Sujets ESG importants 7.3 Gestion des risques ESG Rapport annuel 2020 : – Risques juridiques et de réputation (page 81) – Risque lié au comportement (page 82) – Risque environnemental et risque social connexe (page 82)
Éthique et intégrité		
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	7.1 Éthique des affaires
102-17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	7.1 Éthique des affaires
Gouvernance		
102-18	Structure de gouvernance	1.2 Approche relative à la durabilité 7.2 Gouvernance durable Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-19	Délégation de l'autorité	1.2 Approche relative à la durabilité
102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	1.2 Approche relative à la durabilité 7.2 Gouvernance durable
102-21	Consultation des parties intéressées au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	1.4 Sujets ESG importants 8.1 À propos du présent rapport 8.2 Engagement des parties intéressées Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	7.2 Gouvernance durable Circulaire de sollicitation de procurations par la direction

1.0 Aperçu

2.0 Priorité au client

3.0 Changements climatiques

4.0 Inclusion des parties intéressées

5.0 Culture

6.0 Renforcement des collectivités

7.0 Gouvernance

8.0 Annexe

8.1 À propos du présent rapport

8.2 Engagement des parties intéressées

8.3 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada

8.4 Index du contenu GRI

8.5 Renseignements communiqués selon les normes du Sustainability Accounting Standards Board

8.0 Annexe

8.4 Index du contenu GRI

102-23	Président de l'organe de gouvernance le plus élevé	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-24	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-25	Conflits d'intérêts	7.1 Éthique des affaires Code de conduite CIBC Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-26	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de la raison d'être, des valeurs et de la stratégie	1.2 Approche relative à la durabilité 7.2 Gouvernance durable Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	7.2 Gouvernance durable Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-28	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-29	Détermination et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	1.2 Approche relative à la durabilité 1.4 Sujets ESG importants 8.2 Engagement des parties intéressées
102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	2.2 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information 3.1 Finance durable 7.1 Éthique des affaires 7.3 Gestion des risques ESG
102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	7.2 Gouvernance durable Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans l'établissement des rapports de durabilité	7.2 Gouvernance durable Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-33	Communication des préoccupations majeures	8.1 À propos du présent rapport Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-34	Nature et nombre total de préoccupations majeures	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-35	Politiques de rémunération	1.2 Approche relative à la durabilité 7.2 Gouvernance durable Circulaire de sollicitation de procurations par la direction

102-36	Procédure de détermination de la rémunération	7.2 Gouvernance durable Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-37	Implication des parties intéressées dans la rémunération	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-38	Ratio de rémunération totale annuelle	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
102-39	Pourcentage d'augmentation du ratio de rémunération totale annuelle	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction
Engagement des parties intéressées		
102-40	Liste des groupes de parties intéressées	1.4 Sujets ESG importants 8.2 Engagement des parties intéressées
102-41	Accords de négociation collective	7.4 Droits de la personne
102-42	Identification et sélection des parties intéressées	1.4 Sujets ESG importants 8.2 Engagement des parties intéressées
102-43	Méthode d'engagement des parties intéressées	1.4 Sujets ESG importants 8.2 Engagement des parties intéressées
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	1.4 Sujets ESG importants 8.2 Engagement des parties intéressées
Pratiques d'établissement de rapports		
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	8.3 Énoncé de responsabilité envers le public – Canada Rapport annuel 2020 : – Note 27, Principales filiales (page 185)
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	1.4 Sujets ESG importants 8.2 Engagement des parties intéressées
102-47	Liste des enjeux pertinents	1.4 Sujets ESG importants 8.2 Engagement des parties intéressées
102-48	Redressement de l'information	8.1 À propos du présent rapport
102-49	Modifications relatives à l'établissement de rapports	8.1 À propos du présent rapport
102-50	Période de rapport	8.1 À propos du présent rapport

102-51	Date du rapport le plus récent	8.1 À propos du présent rapport
102-52	Cycle d'établissement de rapports	8.1 À propos du présent rapport
102-53	Personne-ressource à consulter pour les questions relatives au rapport	8.1 À propos du présent rapport
102-54	Déclarations d'établissement de rapport en conformité avec les normes GRI	8.1 À propos du présent rapport
102-55	Index du contenu GRI	8.4 Index du contenu GRI
102-56	Vérification externe	8.1 À propos du présent rapport Énoncé d'assurance – Données sur les employés 2020 Déclaration de vérification – Inventaire des gaz à effet de serre 2019 Déclaration de vérification – Inventaire des gaz à effet de serre 2020 Énoncé d'assurance – Obligations axées sur la promotion des femmes dans des postes de direction
Rendement financier		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Rapport annuel 2020 : – Rendement de 2020 en bref; – Grille de pointage des mesures financières; – Message du président et chef de la direction (page iv); – Message du président du conseil (page ix); – États financiers consolidés (page 99)
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	Rapport annuel 2020 : – Rendement de 2020 en bref; – Grille de pointage des mesures financières; – Message du président et chef de la direction (page iv); – Message du président du conseil (page ix); – États financiers consolidés (page 99)

103-3	Évaluation de la méthode de gestion	Rapport annuel 2020 : – Rendement de 2020 en bref; – Grille de pointage des mesures financières; – Message du président et chef de la direction (page iv); – Message du président du conseil (page ix); – États financiers consolidés (page 99)
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	5.1 Mobilisation des employés – Résultats de 2020 6.1 Relations communautaires – Résultats de 2020 7.5 Transparence fiscale 7. 6 Approvisionnement durable et inclusif Rapport annuel 2020 : – Rendement de 2020 en bref
201-2	Conséquences financières et autres risques et occasions attribuables au changement climatique	3.1 Finance durable
201-3	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	Rapport annuel 2020 : – Note 19, Avantages postérieurs à l'emploi (page 170)
Lutte contre la corruption		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	1.4 Sujets ESG importants – Éthique de l'entreprise
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	7.1 Éthique des affaires – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	7.1 Éthique des affaires – Résultats de 2020
205-1	Activités évaluées concernant le risque lié à la corruption	7.1 Éthique des affaires – Résultats de 2020
205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	7.1 Éthique des affaires – Résultats de 2020
205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	7.1 Éthique des affaires – Résultats de 2020

Sujets importants		
Expérience client		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	1.4 Sujets ESG importants – Expérience client
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	2.1 Expérience client – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	2.1 Expérience client – Résultats de 2020
Indicateur propre à la Banque CIBC	Score net de recommandation CIBC	2.1 Expérience client – Résultats de 2020
Indicateur propre à la Banque CIBC	Enquêtes et règlements de l'ombudsman de la Banque CIBC	2.1 Expérience client – Résultats de 2020
Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	1.4 Sujets ESG importants – Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	2.2 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	2.2 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information – Résultats de 2020
418-1	Plaintes fondées d'autorités de régulation contre la Banque CIBC concernant l'atteinte à la confidentialité des données des clients et les pertes de données des clients	2.2 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information – Résultats de 2020
Finance durable		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	1.4 Sujets ESG importants – Finance durable
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	3.1 Finance durable – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	3.1 Finance durable – Résultats de 2020
FS-6	Prêts dans des secteurs écologiquement vulnérables	3.1 Finance durable – Notre approche
FS-8	Produits et services apportant des avantages environnementaux	3.1 Finance durable – Résultats de 2020
FS-11	Actifs faisant l'objet d'un examen des effets favorables ou défavorables sur l'environnement ou la société	3.1 Finance durable – Résultats de 2020

Sentiment d'appartenance en milieu de travail		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	1.4 Sujets ESG importants – Sentiment d'appartenance en milieu de travail
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	4.1 Sentiment d'appartenance en milieu de travail – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	4.1 Sentiment d'appartenance en milieu de travail – Résultats de 2020
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	4.1 Sentiment d'appartenance en milieu de travail – Résultats de 2020
405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	4.1 Sentiment d'appartenance en milieu de travail – Résultats de 2020
Services bancaires inclusifs		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	1.4 Sujets ESG importants – Services bancaires inclusifs
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	4.2 Services bancaires inclusifs – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	4.2 Services bancaires inclusifs – Résultats de 2020
FS-7	Produits et services conçus pour générer des retombées sociales	4.2 Services bancaires inclusifs – Résultats de 2020 6.2 Développement communautaire
FS-14	Initiatives visant à améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées	4.2 Services bancaires inclusifs – Résultats de 2020 6.2 Développement communautaire
Mobilisation des employés		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	1.4 Sujets ESG importants – Mobilisation des employés
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	5.1 Mobilisation des employés – Notre approche
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	5.1 Mobilisation des employés – Résultats de 2020
Indicateur propre à la Banque CIBC	Score de mobilisation des employés	5.1 Mobilisation des employés – Résultats de 2020
401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	5.1 Mobilisation des employés – Résultats de 2020
403-2	Blessures en milieu de travail par type	5.1 Mobilisation des employés – Résultats de 2020
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	5.1 Mobilisation des employés – Résultats de 2020
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant d'une évaluation régulière de leur rendement et de leur perfectionnement professionnel	5.1 Mobilisation des employés – Résultats de 2020

Relations communautaires		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<u>1.4 Sujets ESG importants – Relations communautaires</u>
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	<u>6.1 Relations communautaires – Notre approche</u>
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	<u>6.1 Relations communautaires – Résultats de 2020</u>
Indicateur propre à la Banque CIBC	Total des dons de l'entreprise et des employés	<u>6.1 Relations communautaires – Résultats de 2020</u>
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	<u>6.1 Relations communautaires – Résultats de 2020</u>
Éthique des affaires		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	<u>1.4 Sujets ESG importants – Éthique des affaires</u>
103-2	Méthode de gestion et ses composantes	<u>7.1 Éthique des affaires – Notre approche</u>
103-3	Évaluation de la méthode de gestion	<u>7.1 Éthique des affaires – Résultats de 2020</u>
412-2	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de la personne	<u>7.1 Éthique des affaires – Résultats de 2020</u>

8.5 Renseignements communiqués selon les normes du Sustainability Accounting Standards Board

Mesures comptables

		Codes du SASB	Renseignements de 2020
Éthique des affaires	FN-AC-510a.2	Description des politiques et procédures de dénonciation	7.1 Éthique des affaires – Une culture où l'on peut s'exprimer sans crainte
	FN-CB-510a.2		
	FN-IB-510a.2		
Sécurité des données	FN-CF-230a.1	1) Nombre d'atteintes à la protection des données, 2) pourcentage concernant des données à caractère personnel, 3) nombre de titulaires de compte touchés	2.2 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information – Résultats de 2020
	FN-CB-230a.2	Description de la méthode de détermination et de gestion des risques liés à la sécurité des données	2.2 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information
Prêts discriminatoires	FN-CF-230a.3		
	FN-MF-270b.1	1) Nombre, 2) valeur et 3) rapport prêt-valeur (RPV) moyen pondéré des prêts hypothécaires accordés à des emprunteurs a) de groupes minoritaires et b) à tous les autres emprunteurs, par cotes d'évaluation FICO supérieures et inférieures à 660	Présentation aux investisseurs – Quatrième trimestre 2020, pages 33-34
Diversité et inclusion des employés	FN-MF-270b.3	Description des politiques et procédures visant à assurer l'octroi non discriminatoire de prêts hypothécaires	7.1 Éthique des affaires – Code de conduite CIBC 7.4 Droits de la personne
	FN-AC-330a.1	Pourcentage de représentation selon le sexe et le groupe racial ou ethnique : 1) à la haute direction, 2) parmi les gestionnaires non-cadres, 3) parmi les professionnels, et 4) parmi tous les autres employés	4.1 Sentiment d'appartenance en milieu de travail – Résultats de 2020
	FN-IB-330a.1		
Inclusion financière et renforcement des capacités	FN-CB-240a.1	1) Nombre et 2) montant des prêts en cours admissibles à des programmes conçus pour promouvoir le développement des PME et des collectivités	4.2 Services bancaires inclusifs 6.2 Développement communautaire
	FN-CB-240a.4	Nombre de participants à des initiatives de littératie financière destinées à des clients défavorisés, sans services bancaires ou ne bénéficiant pas de services bancaires suffisants	2.3 Formation financière pour les clients
Intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans l'analyse du crédit	FN-CB-410a.1	Risque de crédit commercial et industriel, par secteur	3.1 Finance durable – Prêts dans des secteurs écologiquement vulnérables Rapport annuel 2020 , Expositions liées aux entreprises et aux gouvernements par secteur d'activité, page 60
	FN-CB-410a.2	Description de la méthode d'intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans l'analyse de crédit	3.1 Finance durable

	Codes du SASB		Renseignements de 2020
Intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans les activités de Banque d’investissement et de courtage	FN-IB-410a.2	1) Nombre et 2) valeur totale des placements et des prêts intégrant les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), par secteur	<u>3.1 Finance durable – Résultats de 2020</u>
	FN-IB-410a.3	Description de la méthode d’intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), dans les activités de Banque d’investissement et de courtage	<u>3.1 Finance durable</u> <u>Rapport annuel 2020</u> , Risque environnemental et risque social connexe, page 82
Intégration de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans les activités de gestion de placements et de conseils	FN-AC-410a.1	Quantité d’actifs sous gestion, par catégorie d’actif, intégrant 1) les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), 2) des placements axés sur la durabilité et 3) une évaluation de la durabilité	<u>3.1 Finance durable – Notre univers de l’investissement responsable en évolution</u>
	FN-AC-410a.2	Description de la méthode d’intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les processus et stratégies de placement ou de gestion des avoirs	<u>3.1 Finance durable – Notre univers de l’investissement responsable en évolution</u>
	FN-AC-410a.3	Description des politiques et procédures de vote par procuration et d’engagement des entités détenues	<u>3.1 Finance durable – Notre univers de l’investissement responsable en évolution</u> <u>Site Web, Vote par procuration</u>
Intégrité professionnelle	FN-IB-510b.4	Description de la méthode utilisée pour assurer l’intégrité professionnelle, y compris le devoir de diligence	<u>7.1 Éthique des affaires – Code de conduite CIBC</u>
Gestion du risque systémique	FN-CB-550a.1	Cote de banque d’importance systémique mondiale (BISM), par catégorie	La Banque CIBC ne figure pas actuellement sur la liste des banques d’importance systémique mondiale (BISM) du Conseil de stabilité financière, mais le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) a déterminé que nous sommes une banque d’importance systémique intérieure (BIS). Nous avons présenté les valeurs libellées en dollars canadiens des 12 indicateurs utilisés dans la méthodologie d’évaluation des BISM à la page 23 de notre <u>Message aux actionnaires pour le premier trimestre de 2021</u> .
	FN-CB-550a.2 FN-IB-550a.2	Description de la méthode d’intégration des résultats des simulations de crise obligatoires et volontaires à la planification de la suffisance des fonds propres, à la stratégie d’entreprise à long terme et à d’autres activités commerciales	Les simulations de crise représentent un élément clé de nos cadres de gestion du risque et du capital. Consultez notre <u>Rapport annuel 2020</u> : Risque environnemental et risque social connexe, page 82; Simulations de crise à l’échelle de l’entreprise, page 31; Analyse de scénarios relatifs au climat, pages 52 et 82.
Transparence de l’information et conseils objectifs pour les clients	FN-AC-270a.3	Description de la méthode utilisée pour renseigner les clients sur les produits et services	<u>2.1 Expérience client – Protection des consommateurs, équité et convenance des produits</u> <u>Site Web, Code de conduite CIBC, page 8</u>

Mesures des activités

		Codes du SASB	Renseignements de 2020
Activités de gestion et de garde d’actifs	FN-AC-000.A	Total des actifs sous gestion 1) enregistrés et 2) non enregistrés	La Banque CIBC déclare les biens administrés et les biens sous gestion. Rapport annuel 2020 : Groupe Entreprises et Gestion des avoirs, région du Canada, page 23; Groupe Entreprises et Gestion des avoirs, région des États-Unis, page 25.
	FN-AC-000.B	Total des actifs sous garde et sous gestion	Le Bureau du surintendant des institutions financières Canada (BSIF) exige qu’en tant que banque d’importance systémique intérieure (BIS), nous présentions annuellement des renseignements liés aux 12 indicateurs utilisés dans la méthodologie d’évaluation des BISM dans notre Message aux actionnaires pour le premier trimestre de 2021 , page 23. Ces renseignements comprennent les actifs sous garde.
Groupe Entreprises	FN-CB-000.B	1) Nombre et 2) valeur des prêts par segment : a) particuliers, b) PME et c) entreprises	La Banque CIBC divulgue la valeur des prêts par type et par région. Consultez notre Rapport annuel 2020 , page 93. En ce qui concerne les prêts au Canada, la Banque CIBC communique aussi, par province et par valeur, le montant autorisé rendu disponible à titre de financement par emprunts, ainsi que le nombre de sociétés auxquelles un financement par emprunts a été accordé. Consultez la rubrique 8.3.1 Financement par emprunt de sociétés canadiennes .