



COVID-19 : trois questions, trois leaders

La pandémie de COVID-19 nous a forcés à modifier la façon dont nous menons notre vie personnelle et professionnelle. Les gouvernements et les banques centrales sont intervenus plus vite que jamais auparavant afin d'aider les gens à composer avec les répercussions économiques de la crise.

Mais qu'en est-il des sociétés dont les dirigeants sont responsables d'importantes équipes comptant des centaines, voire des milliers d'employés? Qu'ont-ils appris et comment ont-ils géré la situation dans le contexte de la COVID-19? Nous avons parlé avec trois leaders de la Banque CIBC pour qu'ils nous donnent leur point de vue. Voici ce qu'ils ont répondu.



Ed Dodig
Directeur général et chef
Gestion privée de patrimoine CIBC et Wood Gundy

Quelles ont été vos priorités lorsque votre équipe est passée au télétravail et quelle leçon avez-vous tirée des premiers défis que vous avez rencontrés?

Nos équipes-conseils prospèrent grâce aux partenariats qu'elles ont établis avec vous, nos clients. Comme notre priorité absolue était d'assurer la sécurité de tous, nos équipes de technologie ont travaillé sans relâche pour procurer un accès à distance à tous nos employés.

Pour l'équipe de leadership, une communication ouverte était essentielle pour s'assurer que nos conseillers étaient outillés pour vous aider efficacement durant cette période difficile. Nous avons discuté avec les conseillers et leurs équipes de ce qu'ils ressentaient et de ce dont ils avaient besoin. En conséquence, nous avons eu de nombreuses mesures à prendre. Par exemple, nous avons trouvé de nouvelles façons de faire les choses qui exigeaient des rencontres en personne, comme signer des documents ou ouvrir des comptes. Nous avons également priorisé les besoins et apporté rapidement des outils et des solutions à nos employés et à nos clients. Nos experts CIBC ont notamment fait part de plus de perspectives afin que les conseillers et les clients prennent ensemble des décisions éclairées.

Qu'ai-je appris des premiers défis relevés? Lorsqu'on fait partie d'une grande organisation, on est conscient qu'il faut du temps pour que les choses se fassent. Lorsque la COVID-19 est arrivée, le temps était un luxe que nous n'avions plus. C'est grâce à notre détermination et notre travail d'équipe que nous sommes parvenus à régler les problèmes urgents, à répondre aux préoccupations immédiates et à faire le nécessaire pour permettre la conduite de nos activités quotidiennes. Je suis très fier de la façon dont nous nous sommes unis afin de faire avancer les choses.

La pandémie nous a tous touchés à titre personnel alors que nous devons faire face à l'incertitude, voire à la peur. L'une des choses que nous avons clairement entendues de la part de nos équipes-conseils, c'est à quel point les clients ont été attentionnés et patients. C'est réconfortant et vraiment apprécié. Nous continuerons d'être présents pour vous et votre famille tout au long du parcours qui vous permettra d'atteindre vos objectifs en matière de patrimoine.



Jon Hountalas
Premier vice-président à la direction
Groupe Entreprises et Gestion des avoirs

Du point de vue de la banque dans son ensemble, qu'avez-vous fait pour aider nos clients et nos actionnaires?

Je suis très fier de notre équipe et du soutien qu'elle a apporté à nos clients, à nos collectivités ainsi qu'à nos actionnaires en cette période difficile. La Banque CIBC est présente depuis longtemps auprès des Canadiens pendant les périodes difficiles, et nous continuerons de l'être alors que l'on compose avec le contexte actuel.

Malgré la volatilité des marchés, notre banque est bien diversifiée et son assise financière est plus solide aujourd'hui qu'elle ne l'était avant la crise financière de 2008. La solidité de notre bilan nous procure de la souplesse et nous permet de continuer à soutenir nos clients tout en maintenant des dividendes pour les actionnaires. Nous demeurons bien placés pour résister à d'éventuelles tensions économiques.

Alors que la crise de la COVID-19 évolue partout dans le monde, nous continuerons d'être présents pour nos clients. Depuis le début de la pandémie, nos conseillers communiquent de façon proactive avec nos clients afin d'examiner leur situation financière. Nous collaborons avec le gouvernement fédéral dans le cadre d'une variété de programmes d'aide et nous offrons à nos clients des solutions de liquidités au moyen de reports de paiements de prêt hypothécaire, de prêts et de cartes de crédit.

Nous continuons également d'investir pour le long terme en portant une attention particulière à l'amélioration de la technologie et à la stimulation de l'innovation. Même si les difficultés économiques devraient persister dans un avenir prévisible, notre objectif immédiat est de fournir à nos clients l'aide dont ils ont besoin pour composer avec les répercussions à court terme de la pandémie. Nous désirons mettre à profit la solidité de notre banque bien diversifiée afin d'aider nos clients à se remettre sur pied et de soutenir la reprise économique en cours.



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

Outre la sécurité des employés et des clients, comment avez-vous maintenu une saine culture tout au long de la pandémie?

Tout au long de la pandémie, notre raison d'être a été notre étoile polaire. Cette approche axée sur la raison d'être, qui nous permet de bien comprendre le rôle que nous jouons dans la vie de nos clients, a guidé notre prise de décisions, inspiré les membres de notre équipe et favorisé une culture saine. Même en cette période difficile, nous avons été en mesure de prendre des décisions et de les mettre en œuvre très rapidement parce que nous poursuivions un objectif commun et que nous cherchions avant tout à aider nos clients à réaliser leurs ambitions.

Vous ne pouvez y arriver qu'en prenant soin de votre équipe dans un contexte où beaucoup de choses ont changé, ce qui peut avoir des conséquences néfastes pour les gens. Pour que les membres de notre équipe puissent donner le meilleur d'eux-mêmes, nous savions que nous devons veiller à ce que tout le monde se sente soutenu et bien informé. Ainsi, nous avons investi dans notre équipe dans un contexte où nous devons travailler différemment, mettant des ressources à sa disposition en vue d'assurer son bien-être et entretenant des liens solides les uns avec les autres. Grâce à des messages fréquents de la part de notre chef de la direction, des mises à jour en temps opportun avec les cadres supérieurs ou des communications régulières avec les gestionnaires, nous avons aidé les membres de notre équipe à relever les défis auxquels ils pourraient être confrontés, tant sur le plan professionnel que personnel.

Nous croyons également au pouvoir de la narration. Chaque fois que nous racontons une histoire, nous interagissons les uns avec les autres et célébrons notre équipe, qui s'emploie à aider nos clients au moment où ils ont le plus besoin de nous. Nous sommes extrêmement fiers de notre équipe CIBC et de la façon dont nous avons uni nos efforts afin de faire face à cette crise et d'aider nos clients à mesure que la situation évolue.

« Gestion privée de patrimoine CIBC » représente des services offerts par la Banque CIBC et certaines de ses filiales, par l'intermédiaire de Privabanque CIBC; Gestion privée de portefeuille CIBC, une division de Gestion d'actifs CIBC inc. (« GACI »); la Compagnie Trust CIBC et CIBC Wood Gundy, une division de Marchés mondiaux CIBC inc. (« MMCI ») Privabanque CIBC offre des solutions des Services Investisseurs CIBC inc. (« SICI ») et de GACI, ainsi que des produits de crédit. Marchés mondiaux CIBC inc. et SICI sont tous deux membres du Fonds canadien de protection des épargnants et de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières. Les services de Gestion privée de patrimoine CIBC sont offerts aux personnes admissibles. Le logo CIBC et « Gestion privée de patrimoine CIBC » sont des marques déposées de la Banque CIBC.