

Comment une culture inclusive permet à CIBC de créer une banque axée sur les relations dans un monde moderne

Les institutions financières doivent gagner la confiance de leurs clients chaque jour, et une façon de le faire consiste à créer un milieu de travail inclusif et un bassin de talents diversifiés.

CIBC travaille activement à intégrer l'inclusion et la diversité à sa culture organisationnelle. La banque a un objectif public d'embaucher 500 personnes handicapées chaque année, et est en voie de dépasser cet objectif pour une troisième année consécutive. Au Canada, environ 6 % des membres de la population active s'identifient actuellement comme étant des personnes handicapées.

Emily fait partie de ces employés. Elle est incapable de bouger ses bras et ses jambes. Emily fait partie de l'équipe de gestion des risques de CIBC et a aimé le fait que lorsqu'elle a discuté pour la première fois avec les gens chez CIBC, ils se sont concentrés sur ses capacités. « Ils s'intéressaient plus à ce que je pouvais leur apporter qu'à l'une ou l'autre de mes limitations physiques », affirme Emily. Grâce aux heures de travail flexibles et à la possibilité de travailler à distance, Emily peut maintenir un horaire constant pour le personnel infirmier et les préposés aux services de soutien qui l'aident environ six heures par jour. « Ce qui est bien, c'est que tous les membres de mon équipe sont outillés pour travailler à distance — je ne me démarque donc pas de cette manière », déclare Emily. « Mais je me démarque par la valeur que j'ajoute. Un handicap n'est pas synonyme d'inaptitude. »

De solides partenaires contribuent à attirer et à soutenir les employés handicapés

L'entreprise CIBC le reconnaît clairement à mesure qu'elle continue de créer une culture d'inclusion dans l'ensemble de ses bureaux et chez ses 44 000 employés dans le monde. Pour contribuer à attirer de nouveaux talents et offrir un soutien continu à ses employés handicapés, CIBC s'associe à des organismes comme Magnet, Lime Connect et Specialisterne. Ces groupes sont reconnus pour relier les employeurs aux personnes handicapées.

Par exemple, Specialisterne évalue des candidats pour un poste au moyen d'un processus qui est plus inclusif pour les personnes atteintes d'autisme.

Ainsi, des candidats qui n'auraient peut-être pas eu la chance de se joindre à des entreprises au moyen de méthodes traditionnelles sont embauchés, et leur expérience positive dans ces postes leur ont permis de conserver leur emploi, puisque ce système a un taux de rétention de 88 %.

Shawn est un employé de CIBC autiste. Il a profité des services d'un formateur en milieu de travail pendant six mois, ainsi que d'un pair mentor, alors qu'il se familiarisait avec ses fonctions en tant que conseiller en sécurité de l'information. Son chef et la plupart de ses collègues savent qu'il est autiste. Au téléphone, il est difficile pour Shawn de répondre à des questions ouvertes et de communiquer des idées; il se débrouille mieux avec une seule personne ou en petits groupes. Lorsqu'il travaille seul, Shawn est très concentré et peut ignorer les bruits de fond et les distractions.

Le cadre supérieur de Shawn, Mihai, est impressionné par le volume et la qualité du travail accompli par Shawn. Le souci du détail démontré par Shawn ainsi que ses compétences en résolution de problèmes l'aident à repérer les problèmes et les solutions possibles. En fait, il a obtenu deux promotions au sein de l'entreprise. De plus, Mihai affirme que tout le groupe retire des avantages depuis que Shawn en fait partie.

Pour sa part, Shawn aime faire partie de l'équipe de CIBC. « Mon chef me comprend, affirme-t-il. Je suis heureux ici et j'espère y être encore dans cinq ans. »

D'autres mesures pour rendre CIBC plus inclusive

En plus des services de formateur en milieu d'emploi et de mentorat par les pairs, CIBC prend d'autres mesures pour devenir plus inclusive pour tous les employés. La banque encourage les employés à se joindre à ses réseaux d'employés – dix groupes axés sur la promotion de l'appartenance et l'approfondissement des liens communautaires. Par exemple, le Réseau de l'intégration au travail aide les employés handicapés avec leur perfectionnement personnel et professionnel grâce à du mentorat et à du soutien.

La banque a également intégré l'inclusion à ses lieux de travail physiques dans le cadre de sa transformation mondiale. CIBC Square, le nouveau siège social de la banque inauguré à Toronto en 2020, est conçu pour être inclusif depuis la base pour près de 14 000 employés. Au moment d'élaborer la stratégie, près de 6 000 membres de l'équipe, y compris l'équipe consultative des employés sur l'accessibilité de CIBC, ont offert leur point de vue au moyen de sondages en ligne, de groupes de discussion et d'entretiens avec la haute direction. En outre, CIBC Square a été construit avec le soutien d'une firme spécialisée en conception universelle.

En éliminant les obstacles à l'emploi et dans son milieu, CIBC prépare les membres de son équipe à la réussite et se sert de l'inclusion pour être représentative de la clientèle qu'elle sert.

De plus, Un pour tous, l'initiative mondiale d'investissement communautaire de CIBC, inclut les personnes handicapées à titre de priorité stratégique et s'inscrit dans le cadre de la stratégie globale de la banque visant à éliminer les obstacles à l'emploi pour les

groupes sous-représentés afin de promouvoir des milieux de travail accessibles et inclusifs pour tous.

Des chiffres à connaître : secteur des services financiers

Le secteur des services financiers de l'Ontario connaît une pénurie de main-d'œuvre. Selon les renseignements et les statistiques sur le marché du travail du gouvernement de l'Ontario, on prévoit d'importantes ouvertures de postes en services financiers de 2017 à 2021. Par exemple, il existe jusqu'à 15 000 postes de vérificateurs financiers et en comptabilité à pourvoir, ainsi que jusqu'à 15 000 postes à pourvoir en représentants aux services à la clientèle et d'information. De plus, on prévoit que jusqu'à 10 000 postes de responsables financiers seront à pourvoir dans les institutions financières partout en Ontario.