



ÉNONCÉ DE RESPONSABILITÉ ENVERS LE PUBLIC 2020

TABLE DES MATIÈRES

5 Message de notre chef de la direction

6 À propos de Citi

- 6 Ingéniosité financière et finances responsables
- 6 Sociétés affiliées de Citibank au Canada
- 6 L'emploi au Canada
- 8 Proposition de valeur de Citi
- 9 Citi au Canada
- 10 Services bancaires, marchés de capitaux et conseils
- 10 Services de titres et d'accès aux marchés Citi
- 11 Citi Banque privée
- 12 Solutions de trésorerie et commerciales
- 12 Cartes Citi Canada
- 13 Centre de solutions Citi de Toronto

14 Le progrès dans nos communautés

- 15 Bénévoles de Citi
- 15 La plateforme de bénévolat de Citi
- 15 Journée de bénévolat
- 15 Conseil consultatif sur le développement communautaire
- 16 Marathons des compétences Citi
- 17 Notre engagement envers Centraide
- 18 Journée internationale de l'engagement envers la communauté
- 20 Subventions de la Fondation Citi au Canada
- 21 Passeport pour le progrès
- 22 Dons aux communautés
- 22 Total des dons de bienfaisance versés au Canada

24 Le progrès grâce à la diversité et à l'inclusion

- 30 Objectifs de représentation de la diversité à l'échelle de l'entreprise
- 32 Secteurs d'intervention
- 33 Comité de diversité et d'inclusion
- 33 Récompenses totales, mieux-être et reconnaissance
- 36 Programmes de perfectionnement et de talents
- 38 Bourses d'études sur la diversité externe
- 39 Sondage annuel auprès des employés
- 41 Diversité des fournisseurs
- 42 Nos attentes envers nos dirigeants

44 Le progrès grâce à l'éthique et à la culture

- 46 Code de conduite
- 49 Recours hiérarchique des préoccupations d'affaires et d'éthique
- 50 Gestion du risque de non-conformité
- 51 Programme de lutte contre la corruption
- 51 Programme lié aux sanctions
- 52 Programme de lutte contre le blanchiment d'argent
- 53 Responsabilité en matière de normes de leadership
- 53 Règlement sur les réclamations

54 Le progrès grâce à la durabilité

- 55 Durabilité de l'environnement
- 55 Homologation LEED
- 56 Approvisionnement durable
- 57 Rapport de l'incidence sur l'environnement

58 Financement de la dette pour les entreprises au Canada

- 60 Sommaire des impôts exigibles





« Notre résilience et notre culture ont été une source constante de fierté. »

MESSAGE DE NOTRE CHEF DE LA DIRECTION

Bien des choses peuvent changer en un an.

En 2019, nous avons célébré notre 100e anniversaire d'affaires et d'implication auprès de nos clients, de l'économie canadienne et des collectivités où nous vivons et travaillons.

Un an plus tard, une pandémie mondiale nous a amenés à changer notre façon de faire presque tout, c'est-à-dire notre lieu de travail, notre façon de travailler et notre engagement envers nos collectivités. Et je suis ravi de constater que ces changements se sont très bien déroulés.

Comme tant d'autres dans notre secteur, nous sommes passés à un environnement de travail

à distance temporaire vers la fin du premier trimestre de 2020. Pour entretenir les relations, qui sont au cœur de notre activité et de notre culture, nous nous sommes engagés à rester connectés avec nos clients, nos collègues, ainsi qu'avec les organisations et les œuvres qui comptent sur nous. Au cours d'une année où ces organisations ont eu plus que jamais besoin de nous, nous avons été honorés de leur apporter notre soutien financier à hauteur de 1,53 million de dollars et de 2 500 heures de bénévolat.

Ce rapport détaille nos efforts en 2020, de la philanthropie au bénévolat, en passant par nos activités uniques, l'attention que nous portons aux risques et aux contrôles, et les caractéristiques qui continuent de nous guider en tant que chef de file mondial, champion de la communauté et partenaire de confiance en matière de progrès au Canada. Depuis plus d'un siècle au Canada, à travers les cycles économiques, les conflits armés et deux pandémies, notre résilience et notre culture ont été une source constante de fierté.

Je suis heureux de vous donner des précisions sur notre contribution.

John Hastings

Chef de la direction de Citibank Canada

À PROPOS DE CITI

INGÉNIOSITÉ FINANCIÈRE ET FINANCES RESPONSABLES

Citi travaille sans relâche pour offrir aux consommateurs, sociétés, gouvernements et institutions une gamme étendue de produits et de services financiers. Nous nous efforçons de créer les meilleurs résultats pour nos clients en leur offrant une ingéniosité financière qui mène à des solutions simples, créatives et responsables.

SOCIÉTÉS AFFILIÉES DE CITI AU CANADA

Les sociétés affiliées de Citi au Canada suivantes sont des sociétés membres du groupe de Citi au Canada, en date du 31 décembre 2020 :

- » Citibank, Amérique du Nord, agence canadienne
- » Citibank Canada Investment Funds Limited
- » Citigroup Global Markets Canada Inc.
- » Cartes Citi Canada Inc.
- » Citigroup Finance Canada ULC
- » Citigroup Commodities Canada ULC
- » Citi Canada Technology Services ULC

L'EMPLOI AU CANADA

En date du 31 décembre 2020

Territoire/ province de travail	Employés à temps plein	Employés à temps partiel	Total
Alberta	17	0	17
Colombie-Britannique	13	0	13
Manitoba	0	0	0
Nouveau-Brunswick	0	0	0
Terre-Neuve-et-Labrador	0	0	0
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0
Nouvelle-Écosse	0	0	0
Nunavut	0	0	0
Ontario	1 651	9	1 660
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0
Québec	8	0	8
Saskatchewan	0	0	0
Yukon	0	0	0



1 698
EMPLOYÉS À
TEMPS PLEIN



2 563
MAIN D'ŒUVRE TOTALE
(Y COMPRIS LES AGENTS
CONTRACTUELS)

Communiquez avec nous



citigroup.com/canada
citigroup.com
blog.citigroup.com



facebook.com/citi



linkedin.com/company/citi



instagram.com/citi



[@citi](https://twitter.com/citi)



youtube.com/citi

Proposition de valeur de Citi

NOTRE MISSION : FAVORISER LA CROISSANCE ET LE PROGRÈS

Ce que vous pouvez attendre de nous, et ce que nous attendons de nous-mêmes

La mission de Citi consiste à servir nos clients, à titre de partenaire de confiance, en leur offrant de manière responsable des services financiers qui favorisent la croissance et le progrès économique.

Nos activités principales visent à protéger les actifs, à prêter de l'argent, à effectuer des paiements et à accéder aux marchés des capitaux pour le compte de nos clients. Nous mettons nos 200 ans d'expérience à la disposition de nos clients afin qu'ils puissent, à l'échelle mondiale, relever les plus grands défis et profiter des plus belles occasions. Nous sommes Citi, la banque mondiale, l'institution qui relie des millions de personnes dans des centaines de pays et de villes.

Nous travaillons de concert avec les sociétés afin d'optimiser leurs opérations quotidiennes, qu'il s'agisse de besoins de fonds de roulement, de traitement de la masse salariale ou d'exportation outre-mer de leurs biens. En octroyant des prêts aux sociétés, nous les aidons à grandir et à créer des emplois et une valeur économique réelle tant à la maison que dans les communautés partout dans le monde.

Nous offrons du financement et du soutien à tous les paliers gouvernementaux, afin que nos élus puissent ériger une infrastructure durable, que ce soit en matière de logement, de transport, de maisons d'enseignement et d'autres services publics essentiels.

Ces capacités créent une obligation d'agir de manière responsable, de faire ce qu'il faut pour générer les meilleurs résultats et de gérer le risque avec prudence.

Nous voulons gagner et garder la confiance du public en adhérant sans compromis aux normes déontologiques les plus élevées. Nous demandons à nos collègues de s'assurer que leurs décisions seront fondées sur trois critères : elles sont au mieux des intérêts des clients, elles créent une valeur économique et elles sont toujours responsables sur le plan systémique. Lorsque ces décisions ont des retombées positives, nous projetons une influence sociale et financière également positive dans les communautés, et nous montrons ce qu'une banque mondiale peut accomplir.

Vancouver
Colombie-
Britannique



Grande région
de Toronto
Ontario



Calgary
Alberta



Montréal
Québec



Citi au Canada



Les débuts de Citi au Canada remontent à 1919. Actuellement, l'entreprise compte environ 2 563 employés et possède des bureaux à Vancouver, à Calgary, à Montréal, à Toronto et à Mississauga.

Citi est l'une des entreprises offrant les services financiers les plus mondialisés au Canada, grâce à son réseau établi dans plus de 96 pays et territoires, ses pupitres de négociation dans 77 marchés et ses réseaux de compensation et conservation dans 63 marchés.

La priorité stratégique de Citi au Canada consiste à continuer de favoriser le progrès et à aider ses clients à atteindre leurs objectifs par l'entremise de ces grands secteurs d'activité : services bancaires, marchés de capitaux et conseils, services de titres et d'accès au marché Citi; banque privée Citi; services de titres et d'accès aux marchés Citi; et Cartes Citi Canada.

Le Canada accueille également le centre de solutions Citi à Toronto, un grand site de développement technologique desservant les entreprises et les clients de Citi partout dans le monde.



SERVICES BANCAIRES, MARCHÉS DE CAPITAUX ET CONSEILS

Services bancaires, marchés de capitaux et conseils écoute, collabore et résout les problèmes, travaillant sans relâche pour le compte de ses clients, qu'il s'agisse d'entreprises, d'institutions financières, du secteur public ou de promoteurs, afin d'offrir une gamme de solutions stratégiques de financement d'entreprise et de conseil qui répondent à leurs besoins, quelle que soit leur complexité.

En nous consacrant à ces relations et en veillant à ce que l'expérience de nos clients se distingue, nous faisons appel à notre vaste réseau mondial sans pareil pour fournir des capitaux empruntés et pour proposer des solutions de fusion et d'acquisition et des solutions de financement stratégique rattaché à des actions, ainsi que des services aux émetteurs.

En desservant ces sociétés, nous les aidons à grandir et à créer des emplois et une valeur économique réelle, tant à la maison que dans les collectivités partout dans le monde.

SERVICES DE TITRES ET D'ACCÈS AUX MARCHÉS

Les Services de titres et d'accès aux marchés s'appuient sur une couverture mondiale et une profondeur de produit pour offrir une expérience client améliorée. Nos capacités en matière de vente et de négociation, de distribution et de recherche portent sur un large éventail de catégories d'actifs, et fournissent des solutions personnalisées qui répondent aux diverses stratégies d'investissement et de transaction des investisseurs et des intermédiaires dans le monde entier.

Nous avons poursuivi la simplification de notre modèle opérationnel des marchés afin d'offrir un meilleur service aux clients en 2019, en combinant les opérations sur les marchés des changes et les marchés locaux et les taux de change des monnaies des pays du G10, pour créer une seule ligne d'activité Taux et devises. Comme nos clients ne cessent d'évoluer et d'exiger une large gamme de services, nous avons également annoncé la création des Services de titres et d'actions, une offre intégrée répondant aux besoins de nos clients en matière de négociation préalable, d'exécution et de négociation postérieure des titres. Cela comprend de vastes capacités d'opérations et d'exécution pour les produits structurés complexes et informatisés, des solutions de financement et de couverture, ainsi que des services de compensation, de garde et de gestion de fonds.

La garde immédiate, à titre d'élément clé des Services de titres, soutient les activités de compensation et de règlement d'intermédiaires, notamment des banques, courtiers et autres investisseurs institutionnels, tout en fournissant des renseignements au sujet de la législation sur les valeurs mobilières et en travaillant avec les organismes réglementaires pour participer à des initiatives mises en œuvre pour améliorer l'environnement des règlements d'opérations sur titres. Dans ce cadre, de même que celui de tous nos efforts de prise de position sur le marché, nos objectifs consistent à réduire les risques de marché et à améliorer la transparence et l'efficacité du marché - au plus grand avantage de tous les clients de Citi.

Citi fait appel à son vaste réseau mondial sans pareil.

CITI BANQUE PRIVÉE

La Banque privée a pour mission d'aider les personnes, les familles et les cabinets d'avocats les plus riches du monde à protéger et à faire fructifier leur patrimoine de manière responsable. Notre modèle d'entreprise unique nous permet de nous concentrer sur des clients moins nombreux, plus importants et plus sophistiqués, dont la valeur nette moyenne est supérieure à 100 millions de dollars. Les clients bénéficient d'une expérience hautement personnalisée, avec un accès à une gamme complète de produits et de services couvrant les investissements, les services bancaires, les prêts, la garde d'actifs, la planification patrimoniale, l'immobilier, l'art, le financement et le prêt pour l'achat d'aéronefs, etc.

Dans tout ce que nous faisons, nous mettons l'accent sur des conseils personnalisés, des prix compétitifs et une exécution efficace. En tant que membre du Groupe des clients institutionnels, la Banque privée est en mesure de mettre en relation les entreprises de ses clients avec les services bancaires, les marchés des capitaux et les services de conseil, ainsi qu'avec les autres ressources institutionnelles de Citi. Parce que nos clients sont de plus en plus présents dans le monde entier et ont des besoins financiers de plus en plus variés, notre service à la clientèle mondial inégalé leur permet de disposer de banquiers locaux spécialisés dans autant de régions du monde qu'ils le souhaitent. Ils peuvent donc bénéficier d'un service transfrontalier sans faille, fourni par une équipe mondiale qui ne fait qu'un.

Un nombre croissant de nos clients cherchent à faire correspondre leurs investissements à leurs valeurs personnelles. Investir à des fins utiles est notre philosophie et notre méthodologie d'investissement durable et efficace. Nous aidons les clients à formuler leurs buts et objectifs en matière d'investissement à des fins utiles, nous leur fournissons des conseils complets et nous leur proposons une gestion interne des placements qui intègre les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance, et nous nous associons à des gestionnaires d'actifs pour proposer des thèmes et des stratégies pertinents.



SOLUTIONS DE TRÉSORERIE ET D'OPÉRATIONS

Solutions de trésorerie et commerciales offre des services financiers en gestion intégrée de l'encaisse et des solutions de fonds de roulement et d'échanges commerciaux à des multinationales, des institutions financières et des organisations du secteur public à l'échelle mondiale. Avec la gamme la plus complète de plateformes, d'outils et de solutions d'analyse numériques, Solutions de trésorerie et commerciales conserve sa place de chef de file, puisque le groupe continue d'offrir des solutions novatrices et personnalisées à ses clients. Les services spécifiques offerts comprennent des paiements et des comptes débiteurs, des services de gestion des liquidités et de placement, des programmes de cartes d'entreprise, des services commerciaux et des services financiers en échanges commerciaux.

Convaincu que l'expérience client est le moteur d'une différenciation durable, Solutions de trésorerie et commerciales a concentré ses efforts sur la transformation de ses activités afin d'offrir une expérience client transparente de bout en bout grâce au développement de ses capacités, à la défense des intérêts des clients, à la gestion du réseau et à la prestation de services dans l'ensemble de l'organisation.

.....

CARTES CITI CANADA

Cartes Citi Canada est l'un des principaux fournisseurs de cartes de crédit de marques privées et de cartes de paiement pour les organisations de vente au détail au pays. Cartes Citi Canada fait partie des services au détail Citi, l'un des plus grands fournisseurs de produits et de services de cartes de crédit à la consommation et d'entreprise, et de solutions de détail en Amérique du Nord.



Centre de solutions Citi de Toronto

Le centre de solutions Citi (CSC) de Toronto est responsable de la prestation de solutions technologiques de calibre international à l'ensemble des entreprises de Citi. Reconnu comme le noyau global pour la technologie des services de titres et d'accès aux marchés Citi, il emploie des technologues et des développeurs qui dirigent des projets pour les entreprises de Citi partout dans le monde.

En tant que plus grand site de Citi Canada au pays, le CSC Toronto a connu une croissance constante au sein de son service technologique au cours des quatre dernières années, avec plus de 1 400 technologues et de 150 employés au sein de l'équipe bancaire pour la clientèle. Avec des plans d'embauche de plus de 250 membres d'équipe supplémentaires en 2021, la croissance de ce site devrait se poursuivre.

La croissance du site est proportionnelle à celle de son impact sur la collectivité locale.

En 2020, le site a répondu aux pénuries alimentaires liées à la pandémie de COVID en faisant don de 60 000 repas à la banque alimentaire de Mississauga afin de répondre aux besoins croissants de la collectivité locale.

Le groupe a également fait un don de 150 000 \$ à la Fondation de l'aide à l'enfance de Peel, qui a construit un nouveau centre de services à quelques rues de son bureau de Toronto.

Le don de Citi a permis de financer une partie de la construction de ce qui sera connu sous le nom de Centre d'excellence d'immigration pour le bien-être de l'enfance de Citi.

Le centre aide les enfants de Peel à différents stades du processus d'immigration en les aidant à avoir accès à l'éducation. De plus, comme la Fondation se trouve dans la juridiction de l'aéroport international Pearson de Toronto, elle accueille chaque année une cinquantaine d'enfants qui arrivent seuls au Canada et ont besoin de soins et d'un abri. En désespoir de cause en raison des circonstances dans leur pays de résidence, des parents font monter leurs enfants seuls dans un avion en direction de Toronto, en sachant que le Canada a des mesures de protection en place pour veiller à ce que l'enfant reçoive les soins appropriés. Les premiers visages qu'ils voient au Canada sont ceux de l'équipe de l'Aide à l'enfance de Peel. Grâce à ce don, le centre apporte un soutien actif à ces enfants.



LE PROGRÈS DANS NOS COMMUNAUTÉS



Nous reconnaissons que les communautés doivent relever des défis complexes et, afin de favoriser le progrès, aucune organisation ne peut surmonter ces obstacles sans aide.

Citi collabore avec des organismes publics et des organisations communautaires afin d'élaborer des solutions novatrices et évolutives aidant les familles à atteindre l'habilitation financière. Citi offre à ses employés de nombreux programmes et occasions internes qui encouragent la participation et l'engagement dans tous nos efforts caritatifs.



LES BÉNÉVOLES DE CITI

Les employés de Citi mettent à profit leur expérience et leurs compétences professionnelles en offrant bénévolement leur temps directement aux organismes sans but lucratif et aux organisations non gouvernementales soutenues par Citi Canada et la Fondation Citi.

En aidant les employés qui font du bénévolat pour contribuer à leurs communautés, nous renforçons les équipes, favorisons la fidélité envers l'entreprise et exerçons une incidence positive sur les collectivités dans lesquelles nous œuvrons. Nous offrons des possibilités de bénévolat traditionnel ou de bénévolat axé sur les compétences faisant appel à l'enthousiasme et à l'expertise professionnelle de nos employés.



LA PLATEFORME DE BÉNÉVOLAT DE CITI

Citi a lancé un nouveau programme de bénévolat, hébergé par Beenvity, qui permet à tous les employés de chercher des possibilités de bénévolat dans leur secteur et de s'y inscrire, en plus d'effectuer un suivi de leurs heures de bénévolat. Ce formulaire de candidature se trouve dans l'intranet et sur Internet afin que les employés puissent se connecter pour consulter les événements ou s'y inscrire, en plus de soumettre des heures - personnelles ou professionnelles - au travail ou à distance.

JOURNÉE DE BÉNÉVOLAT

Les employés actifs et admissibles sont invités à consacrer une journée de travail payée chaque année civile pour faire du bénévolat auprès de l'organisme admissible de leur choix. Les employés peuvent vouer cette journée à toute activité de bienfaisance auprès d'un organisme de bienfaisance enregistré ou d'une école. En 2020, 292 employés au Canada ont utilisé leur journée de bénévolat pour aider des dizaines d'organismes communautaires, pour un total combiné de plus de 2 500 heures de bénévolat.

CONSEIL CONSULTATIF SUR LE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

En 2016, Citi Canada a mis sur pied un Conseil consultatif sur le développement communautaire afin d'offrir supervision et responsabilisation aux activités de l'initiative de développement communautaire. Le conseil est chargé de s'assurer que les décisions de l'initiative respectent la politique de Citi relative aux dons de bienfaisance et sont en harmonie avec les piliers de la Fondation Citi pour offrir du soutien aux organismes pour la jeunesse axés sur les possibilités économiques, l'inclusion financière et la transformation urbaine.

Le conseil se compose d'un président et de 13 membres qui, ensemble, représentent un échantillon diversifié des activités et initiatives de Citi partout au pays. Des rencontres trimestrielles sont prévues, pendant lesquelles les activités de l'initiative sont passées en revue et les occasions et défis à venir sont abordés, et où sont approuvées la stratégie globale et toute modification potentielle pouvant survenir au cours de l'année.

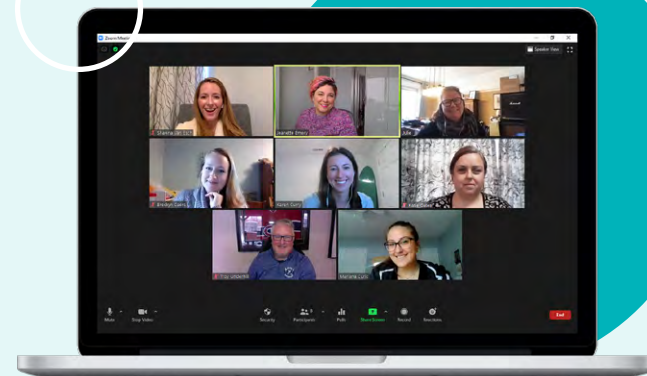
MARATHONS DES COMPÉTENCES CITI

Les Marathons des compétences Citi ont été mis sur pied pour aider les dirigeants d'organismes sans but lucratif à résoudre un ou plusieurs de leurs problèmes organisationnels les plus pressants en une journée, à l'aide du temps, du talent et de l'expertise des employés de Citi qui possèdent les compétences requises. Au cours de chaque événement, les équipes de projet se sont entendues sur des projets livrables ou des recommandations exécutables, et ont travaillé en suivant un modèle en quatre phases pour concevoir et réaliser un produit fini.

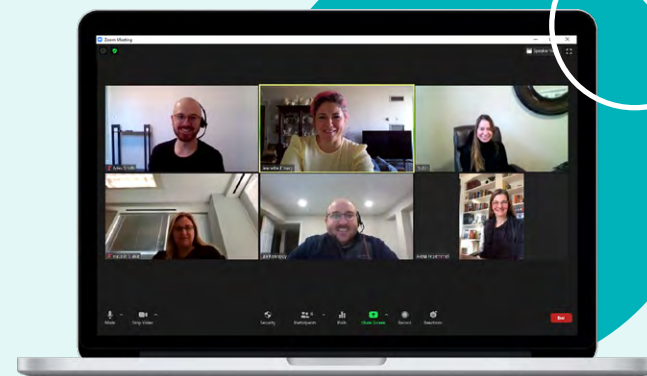
En raison de la pandémie mondiale, Citi a réévalué et réimaginé un grand nombre de ses programmes de dons pour s'assurer que son engagement et son bénévolat restent cohérents tout en répondant aux besoins urgents des collectivités que nous servons dans tout le Canada en 2020.

Citi a atteint cet objectif en organisant des marathons des compétences Citi pour les organismes communautaires de tout le pays aux prises avec un problème d'organisation. Citi a envoyé une demande de propositions aux organismes de bienfaisance à l'échelle nationale et a reçu plus de 25 candidatures pour participer au programme.

En septembre, les équipes des ressources humaines et des technologies de l'information de Citi ont mis à profit leur temps et leurs talents pour aider l'Office de la protection de la nature de Toronto et de la région à résoudre des problèmes liés à l'apprentissage et au développement des talents, ainsi qu'à des projets de réseaux informatiques et d'infonuagique.



En octobre, les équipes des affaires publiques mondiales de Toronto et de New York ont organisé des séances avec Autisme Canada sur la planification des médias sociaux et les projets de mobilisation.



En novembre, les équipes des affaires juridiques et des affaires publiques mondiales ont soutenu la HumboldtStrong Charitable Foundation en lui apportant leur expertise et leur soutien pour des projets liés aux affaires publiques et à la gouvernance.

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS CENTRAIDE

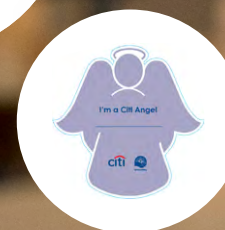
Par son engagement envers Centraide, Citi met en œuvre son approche « plus que de la philanthropie » partout au Canada et sur le continent.

En plus de l'engagement de l'entreprise, des équipes d'employés bénévoles sont chargées de mettre sur pied des événements et des activités visant à recueillir des fonds pour Centraide et son réseau d'agences. Ces événements servent à sensibiliser les gens au travail de Centraide et encouragent les employés à faire des dons prélevés à même leur paie, ce qu'ils peuvent d'ailleurs faire en ligne.

Afin d'encourager davantage la participation à titre de donateur, Citi organise la Journée des anges (Angel Day), au cours de laquelle un don de salaire équivalant à au moins une heure de paie par mois est récompensé par un jour de congé supplémentaire et un reçu aux fins d'impôt.

En 2020, au total, 141 employés de Citi Canada ont profité de cette innovation unique en matière d'esprit communautaire.

En raison de la pandémie et de la difficulté d'organiser une collecte de fonds traditionnelle avec des événements en personne, Citi Canada a offert aux employés un programme de contrepartie dollar pour dollar dont le montant a atteint 100 000 \$. Dans le but de soutenir leurs collectivités aux quatre coins du pays, les employés ont dépassé cet objectif, de sorte que les contributions globales de Citi à Centraide ont dépassé 204 000 \$.



Journée internationale de l'engagement envers la communauté

CITI 15TH GLOBAL COMMUNITY DAY REIMAGINED #CitiVolunteers

Chaque année, les collègues, les anciens élèves, les partenaires, les clients, les membres de la famille et les amis de Citi se réunissent pour participer à la Journée internationale de l'engagement envers la communauté, l'initiative bénévole annuelle phare de Citi, afin de redonner aux collectivités où nous vivons et travaillons.

Traditionnellement, la Journée internationale de l'engagement envers la communauté est célébrée par des événements en personne au cours desquels nous retrouvons nos manches et participons à diverses activités de service – de l'emballage de repas pour des familles dans le besoin au nettoyage et à la plantation de fleurs dans nos parcs publics.

Cette année, tout a changé. En raison de la pandémie mondiale, nous avons rapidement changé notre fusil d'épaule et imaginé de nouvelles façons de rendre la pareille au lieu d'organiser des événements bénévoles physiques. Conscients de l'impact disproportionné de la pandémie sur nos communautés les plus vulnérables, nous étions déterminés à apporter notre contribution grâce à un bénévolat significatif.

Le résultat a été notre campagne Journée internationale de l'engagement envers la communauté réimaginée, grâce à laquelle les bénévoles de Citi dans 73 pays et territoires ont participé à plus de 63 000 activités bénévoles totalisant plus de 100 000 heures de service, notamment :

- » **Actes de bonté** : Les activités vont des courses pour les voisins âgés au soutien des entreprises locales, en passant par la fabrication et le don de couvre-visages et la rédaction de lettres réconfortantes pour les personnes en isolement
- » **Bénévolat virtuel** : Des activités telles que l'orientation professionnelle en ligne, le mentorat des jeunes et les ateliers de rédaction de curriculum vitæ
- » **Service autonome** : Activités auprès d'un organisme communautaire de son choix

Au Canada, les employés ont soutenu les organismes locaux de multiples façons, notamment de manière virtuelle, en organisant des séances de correction de curriculum vitæ et d'entretiens fictifs pour les jeunes, des ateliers de mentorat et d'orientation professionnelle pour les nouveaux immigrants, en préparant des colis alimentaires pour les enfants et en livrant de la nourriture aux travailleurs de première ligne.



« J'ai aidé à préparer des colis surprises remplis d'aliments et d'autres articles essentiels pour l'initiative Feed the Six. Des colis surprises ont été remis aux familles à faible revenu avec enfants et aux jeunes vulnérables, qui sont fortement touchés par la pandémie. »

» Vijay



« Ma mère, âgée de 91 ans, a voulu aider les personnes touchées par la pandémie en préparant son célèbre caramel anglais et, avec mon aide pour la livraison, en faire don aux jeunes et aux travailleurs de Covenant House Toronto. Covenant House fournit un foyer, une intervention précoce, une éducation et un développement des compétences de vie, une formation à l'emploi et des services de santé aux jeunes sans abri et à risque. »

» Nancy



« Nous avons préparé et livré des desserts/brownies aux travailleurs de première ligne d'un hôpital local, avec des notes de reconnaissance pour leur sacrifice et leur service pendant la pandémie. »

» Daljeet



Les employés de Calgary ont recueilli suffisamment de provisions pour remplir deux camions destinés

à Safe Haven, un organisme qui offre aux femmes un endroit sûr pour vivre et trouver un emploi.

Subventions de la Fondation Citi au Canada



La Fondation Citi fait la promotion du progrès économique et de l'amélioration de la vie des membres de collectivités à faible revenu partout dans le monde.

Nous réalisons des investissements dans des initiatives qui améliorent l'inclusion financière, catalysent les occasions d'emploi pour la jeunesse et réinventent les approches de création de villes dynamiques sur le plan économique.

L'approche « plus que de la philanthropie » de la Fondation Citi fait appel à la vaste expertise de Citi et de son équipe pour accomplir notre mission et atteindre nos objectifs grâce au leadership et à l'innovation.



PASSEPORT POUR LE PROGRÈS

La Fondation Citi investit dans des programmes aidant les jeunes âgés de 16 à 24 ans à poursuivre leur carrière et leurs ambitions économiques en leur proposant des possibilités. En 2017, la Fondation Citi a annoncé son plus grand engagement philanthropique à ce jour avec le prolongement international de Passeport pour le progrès, en réponse au taux de chômage persistant chez les jeunes.

Jusqu'en 2020, nous avons investi 100 millions de dollars supplémentaires afin d'avoir une incidence directe sur la vie de 500 000 jeunes partout dans le monde. Citi a incité également au moins 10 000 employés à faire du bénévolat, à titre de mentors, d'accompagnateurs et de modèles à émuler auprès des jeunes afin de soutenir leurs aspirations et leur développement professionnels.

Les programmes au Canada visent à combler les lacunes dans les services offerts aux jeunes ayant les besoins les plus criants - les jeunes pris en charge, les jeunes avec des antécédents de problèmes de santé mentale et de dépendance, les jeunes autochtones et les jeunes faisant face à plusieurs obstacles à l'emploi, y compris la pauvreté, l'itinérance ou le statut d'immigrant.

Le financement des subventions de la Fondation Citi a totalisé 872 199 \$ en 2020.

Voici nos principaux partenariats en 2020 :

262 999 \$

LA FONDATION DE L'AIDE À L'ENFANCE DU CANADA

Initiative Création de passeports pour la jeunesse

334 700 \$

SERVICES D'EMPLOI DES JEUNES

YES2Tech

275 700 \$

RISE

EnterPRISEing Youth+

873 399 \$

FINANCEMENT TOTAL EN 2020

Dons aux communautés

En 2020, les employés ont soutenu des organismes de bienfaisance locaux et nationaux en participant à des événements virtuels, en organisant des collectes de fonds et en contribuant aux œuvres de bienfaisance de Citi. Total des dons de bienfaisance versés au Canada en 2020 : 1 532 649 \$

TOTAL DES DONNS DE BIENFAISANCE VERSÉS AU CANADA EN 2020

Contributions aux œuvres caritatives événements et commandites	Contribution de la société (en \$)	Dons des employés (en \$)
Alberta Cancer Foundation	20 000	
Camp Trillium	9 000	
Comité paralympique du Canada	1 500	
Institut C.D. Howe	3 500	
Fondation du Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario	33 500	
DAREarts Foundation Incorporated	15 000	
Banques alimentaires Canada	106 750	6 750
Fondation Golf Canada	75 000	
Hockey aide les sans-abri	4 000	
Indspire	6 250	
Fondation de l'Hôpital Michael-Garron	5 000	
Mining4Life	7 500	
Banque alimentaire de Mississauga	30 000	
Fondation paralympique canadienne	12 500	
Réseau pour la paix et l'harmonie sociale	2 000	
Fondation de l'aide à l'enfance de Pell	75 000	
Fondation pour le cancer Princess Margaret	1 000	
Providence Healthcare Foundation	10 000	
Rise Asset Development	5 000	
Safe Haven Foundation	5 000	
Jeux Olympiques spéciaux	10 000	
Fondation du centre de santé St. Joseph	6 000	
Suicide-Action Montréal	5 000	
Centraide de la région du Grand Toronto	100 000	104 000

TOTAL DES DONNS VERSÉS PAR L'ENTREPRISE ET LES EMPLOYÉS :

659 250 \$

SUBVENTIONS ACCORDÉES PAR LA FONDATION CITI :

873 399 \$

1 532 649 \$

TOTAL DES DONNS DE BIENFAISANCE VERSÉS AU CANADA EN 2020

EN 2020, LES SUBVENTIONS D'ORIENTATION À L'ÉGARD DU CRÉDIT ONT TOTALISÉ

36 515 \$



Citi et ses employés ont déployé des efforts particuliers pour soutenir les collectivités canadiennes les plus vulnérables touchées par la pandémie en 2020.

Les employés ont participé à un programme de jumelage qui a permis de recueillir 13 500 \$ pour Banques alimentaires Canada.

À l'automne, alors que de nouveaux confinements étaient mis en place dans tout le pays, Citi a fait un don supplémentaire de 100 000 \$, permettant à Banques alimentaires Canada de fournir un total de 261 000 livres de nourriture aux banques alimentaires locales d'un océan à l'autre.

John Hastings, chef de la direction de Citibank, remet un chèque virtuel à Chris Hatch, chef de la direction de Banques alimentaires Canada, lors d'une assemblée générale de Citi Canada.

LE PROGRÈS GRÂCE À LA DIVERSITÉ ET À L'INCLUSION

Publié pour la première fois en 2001, le palmarès des 100 meilleurs employeurs pour les jeunes au Canada est un concours éditorial organisé par le projet Canada's Top 100 Employers. Ce concours annuel souligne le travail des employeurs qui mènent la nation en aidant les diplômés collégiaux et universitaires à effectuer la transition de l'école vers le travail.

En plus de proposer d'excellentes possibilités d'emploi, ces employeurs disposent de programmes de recrutement de premier échelon reconnus offrant les meilleures occasions de perfectionnement et d'avancement professionnels. Les éditeurs du projet Top 100 examinent aussi le mentorat, les possibilités de formation ainsi que les programmes de gestion de carrière offerts par chaque employeur, et dressent un profil global de l'effectif de l'organisation. Citi Canada a pris un engagement significatif à démarrer la carrière des jeunes et est fière d'avoir reçu ce prix pour la quatrième année consécutive.

Citi Canada a également été reconnue comme l'un des meilleurs employeurs du Grand Toronto pour la deuxième année consécutive.

Citi Canada a pris un engagement significatif à stimuler la carrière des jeunes en embauchant activement par l'entremise de programmes pour nouveaux diplômés/sur le campus. Les esprits les plus vifs de partout dans le monde débutent leur carrière chez Citi, en répondant aux besoins de l'économie, des entreprises et des collectivités. Chez Citi, nos analystes font partie d'une équipe internationale dynamique présente dans plus de 100 pays, qui se concentre sur le développement personnel et qui croit en la reconnaissance de talents à l'interne.

Chez Citi, les nouveaux diplômés peuvent bâtir une carrière et acquérir une vaste expérience et une visibilité mondiale. Grâce à notre grande portée à l'échelle mondiale, nos analystes peuvent travailler avec des collègues de partout dans le monde et apprendre de ces derniers.

Citi s'engage à être une entreprise dans laquelle les meilleurs travaillent.



Citi Canada a également été choisie cette année comme lauréate de l'Initiative de l'employeur de l'année dans le cadre des Prix de la réussite 2020 du Centre canadien pour la diversité et l'inclusion (CCDI).

Citi a reçu ce prix en reconnaissance de sa stratégie de recrutement sur le campus axée sur la diversité des genres, qui a accru la responsabilité et le pouvoir de décision de tous les responsables du recrutement. Les résultats, et le prix, reflètent la vision collective, le travail acharné et le dévouement de chaque membre de l'équipe du campus ainsi que des entreprises qu'ils soutiennent. Stimuler et encourager les nouveaux employés représentent des éléments essentiels de la stratégie d'entreprise. L'engagement de Citi à attirer, à perfectionner et à retenir les meilleurs talents est transmis à tous les employés, du chef de la direction mondial au nouvel analyste, et permet à Citi d'être un employeur de choix pour les nouveaux diplômés.

Dans le monde entier, Citi s'engage à être une entreprise dans laquelle les meilleurs travaillent, où les occasions de perfectionnement sont largement accessibles, où l'esprit d'innovation et d'entreprise sont appréciés, et où un équilibre sain entre la vie professionnelle et personnelle est encouragé.

À titre de banque la plus active à l'échelle internationale, la diversité et l'inclusion font partie de notre ADN - elles sont au cœur des ingrédients qui font de Citi un lieu de travail énergique et dynamique. Au nombre des programmes appuyant la stratégie de diversité de Citi se trouvent des initiatives visant à faciliter la progression des femmes, notamment l'établissement de réseaux de femmes à l'échelle mondiale et des programmes de bourses pour diverses candidates, dont des étudiantes ayant des incapacités et des étudiantes autochtones. La diversité culturelle tient également une place importante au travail, et Citi saisit toutes les occasions de célébrer les riches origines de ses employés au moyen de diverses activités de célébration tout au long de l'année.

.....

En 2020, Citi a été fière de nommer Jane Fraser en tant que nouvelle présidente-directrice générale, la première femme à la tête d'une grande banque mondiale de l'histoire. Cette annonce a envoyé un message fort sur la diversité de notre leadership, qui est l'une des grandes forces de notre entreprise.

La mise en place du Réseau du patrimoine noir et du Réseau de la fierté de Citi permet aux employés de soutenir leurs collègues et leurs collectivités grâce à l'éducation, aux événements et à la solidarité.



En réponse aux événements mondiaux sur la diversité en 2020, les employés de Citi au Canada ont lancé deux nouveaux réseaux sur la diversité, le Réseau de la fierté de Citi Canada et le Réseau du patrimoine noir.

Les réseaux d'affinités offrent aux employés de Citi la possibilité de se sensibiliser à des questions sociétales importantes, de cultiver une atmosphère de travail inclusive et de célébrer la diversité de notre lieu de travail.



Le Réseau de la fierté de Citi Canada a été lancé le 24 septembre lors d'un événement virtuel au cours duquel une discussion a eu lieu sur les difficultés liées au dévoilement de son homosexualité au travail, sur l'importance de l'allié et sur la manière de gérer l'auto-identification avec les clients d'une banque internationale.

La mission du réseau est d'unir et de servir les membres et la communauté LGBT+ par l'intermédiaire de programmes éducatifs et de soutien, de développement du leadership et d'événements qui favorisent l'inclusion, l'égalité et la sensibilisation aux questions LGBT+ et qui renforcent les liens au sein de notre population d'employés.



Le Réseau du patrimoine noir, lancé le 17 novembre, est le premier réseau d'affinités de ce type en dehors des États-Unis.

La création de ce réseau donne l'occasion aux employés de lutter contre le racisme systémique à l'encontre des Noirs au Canada au moyen d'une combinaison d'événements, de communications et d'autres activités qui encouragent le développement professionnel des employés noirs en accord avec les objectifs commerciaux et de diversité de Citi.



Citi a un engagement de longue date envers la diversité et l'inclusion. Citi était la première institution financière à communiquer publiquement les résultats d'une évaluation de l'équité salariale comparant la rémunération des femmes et des hommes.

Nous avons effectué notre évaluation à l'échelle internationale puisque nous croyons qu'une transparence accrue dans ce secteur crucial est la meilleure façon de nous inciter à faire des progrès. Pour obtenir des comparaisons éloquentes, nous avons ajusté la rémunération en fonction d'un certain nombre de facteurs, y compris la fonction professionnelle, le niveau de travail et l'emplacement géographique.

Suite à ces ajustements, nous avons découvert que les femmes reçoivent en moyenne 99 % du salaire des hommes chez Citi. Nous avons également communiqué nos données sur les écarts de salaires bruts, illustrant l'importance de nos objectifs visant à accroître la représentation des femmes dans les postes de cadre et les postes à rémunération plus élevée chez Citi. Ces données nous aideront à réduire les écarts de salaires bruts au fil du temps. Cette évaluation est désormais un exercice annuel.

Nous pensons qu'accroître la transparence en matière d'équité salariale est la meilleure façon de nous inciter à faire des progrès.

Pour offrir un environnement favorable à ces priorités, Citi a lancé de nombreux programmes pour veiller à ce que nos pratiques d'embauche et de gestion respectent ces valeurs principales, notamment :

» **Site Web des carrières de Citi**

Le site des carrières de Citi est un élément majeur de l'expérience des candidats externes à Citi. Le site, qui a été remanié cette année, donne aux candidats un aperçu de la vie dans notre entreprise. Les nouvelles pages et le nouveau contenu du site permettent d'informer les candidats et de retenir leur attention avant qu'ils ne postulent.

Les candidats peuvent explorer les valeurs de Citi, ainsi qu'en apprendre davantage sur la diversité et l'innovation au sein de l'entreprise, pour se faire une idée de la culture de Citi.

» **Liste de diversité**

Ce programme est destiné à la gestion de la direction et des embauches de membres de la direction et offre une représentation diversifiée de candidats. Nous avons poussé cette pratique plus loin dans l'organisation et avons formé les recruteurs et les responsables du recrutement à l'importance de disposer de listes diversifiées pour tous les rôles.

» **Comités de la diversité**

Citi peut compter sur une équipe de dirigeants impliqués dans l'évaluation de candidats afin de dégager des perspectives distinctes sur de nouvelles embauches possibles.

» **Création d'une culture inclusive**

Une formation est donnée pour accroître la sensibilisation aux potentiels préjugés inconscients et favoriser une prise de décision plus inclusive.

Dans le cadre de l'engagement continu de Citi envers la création d'une culture plus inclusive, nous avons organisé quatre séances partout dans le monde, pendant lesquelles nos collègues ont eu la chance d'en savoir plus sur le leadership inclusif et son importance chez Citi, sur les micro-inégalités et leur impact sur nos collègues et sur la façon dont les petits changements de notre comportement peuvent favoriser une culture plus inclusive.

En approfondissant notre compréhension des préjugés inconscients et de leur impact, nous pouvons poser de petits gestes chaque jour pour créer un environnement accueillant pour chacun d'entre nous et s'appuyant sur notre culture inclusive.

» **Programme de repérage rapide**

Le recrutement de Citi axé sur la diversité comprend un programme de repérage rapide, le programme de leadership pour les femmes, qui vise principalement à présenter aux étudiantes des carrières dans le domaine des services financiers. Il comprend des séances de mentorat et il permet de repérer divers talents convenant aux programmes d'analyste. Ce programme de mentorat d'une durée de cinq semaines permet aux étudiantes de deuxième année à l'université d'être accompagnées d'analystes ou d'associées chevronnées actuelles de Citi. Les étudiantes développent et mettent en pratique leurs compétences d'entrevue, participent à divers webinaires d'apprentissage exclusifs à l'entreprise, participent à des webinaires donnés par des chefs de file chevronnées de Citi de partout dans le monde et réalisent des modules d'apprentissage électronique adaptés à leur rythme.

» **Formation**

En raison des défis posés par une pandémie mondiale, Citi a transformé le programme des stagiaires d'été en un programme entièrement virtuel. Malgré la modification, le programme a été sélectionné comme le programme de stage par excellence par un comité d'experts du secteur, des juges et des votes du public sur le site Forbes : Liste des 100 meilleurs programmes de stages pour 2020. La formation du programme, qui se tenait traditionnellement à New York, a été dispensée virtuellement, renforçant ainsi l'engagement

de Citi à offrir aux talents en début de carrière des possibilités inégalées d'apprentissage, de développement et de croissance.

Objectifs de représentation de la diversité à l'échelle de l'entreprise

L'engagement envers la diversité de Citi est l'une de nos valeurs fondamentales.

Nous sommes fiers de nombreuses choses : plus de 50 % de nos collègues à l'échelle mondiale sont des femmes et 45 % de notre effectif aux États-Unis provient de minorités; les membres de la haute direction dirigent nos groupes d'affinités; et plus de 80 % de notre personnel a participé à une formation portant sur les préjugés inconscients.

Nous travaillons à accroître la diversité avec de nouvelles idées, de nouvelles ressources, de nouvelles politiques et de nouveaux partenaires, tout en maintenant chez Citi une méritocratie qui attire et retient des collègues talentueux qui produisent de bons résultats et qui incarnent nos normes de leadership en plus de leur donner des possibilités d'avancement.

Dans le cadre de cet accent sur la diversité, nous avons mis en place de nouveaux objectifs de représentation pour les femmes à l'échelle mondiale et pour les femmes afro-américaines aux États-Unis.

Nos objectifs sont d'augmenter la représentation des femmes aux postes de vice-présidente adjointe à directrice générale, afin d'atteindre 40 % mondialement; et d'augmenter la représentation de femmes afro-américaines à ces mêmes postes aux États-Unis à au moins 8 %.

Ces objectifs initiaux feront en sorte que nous saurons rapidement à quel point nos nouveaux efforts sont fructueux. Nous tirerons parti de ce que nous apprenons par l'intermédiaire de ces mesures afin de favoriser la représentation au sein de tous les groupes de diversité à l'échelle de l'entreprise.



50 %

DES EMPLOYÉS DE CITI À L'ÉCHELLE DE L'ENTREPRISE SONT DES FEMMES

80 %

DES EMPLOYÉS ONT PARTICIPÉ À UNE FORMATION SUR LES PRÉJUGÉS INCONSCIENTS

45 %

DE NOTRE EFFECTIF AUX É.-U. SE COMPOSE DE PERSONNES ISSUES DE MINORITÉS



SECTEURS D'INTERVENTION

» Recrutement ciblé

Notre objectif est que nos programmes d'analystes et d'adjoints comptent 50 % de femmes dans le monde et 30 % d'Afro-Américains, d'Hispano-Américains ou de Latino-Américains aux États-Unis. Citi déploie aussi actuellement de nouvelles formations et technologies conçues pour améliorer notre processus d'embauche et favoriser l'accroissement de la diversité, incluant une nouvelle formation sur les entrevues d'embauche pour tous les recruteurs et directeurs responsables de l'embauche, ainsi que de nouvelles plateformes de recherche.

» Development and Retention

À tous les échelons de l'entreprise, nous explorons diverses façons novatrices de soutenir notre personnel au rendement élevé et d'élargir nos programmes de perfectionnement. Nous plaçons toujours l'équité salariale pour tous nos employés au centre de nos priorités.

» Parcours et processus de promotion

Grâce à l'attention et à l'investissement soutenus accordés au perfectionnement, plus de 25 % des directeurs de la création de Citi sont des femmes et notre objectif est de faire grimper ce pourcentage à 50 %. Nous collaborons aussi avec des consultants externes pour nous assurer que notre processus lié à l'examen des talents favorise la diversité, y compris dans nos approches à l'égard de la rétroaction sur le rendement et en matière de promotion.

» Action pour l'équité raciale

En 2020, la pandémie mondiale et les appels à la justice raciale nous ont rappelé qu'il ne suffit pas de reconnaître ce que signifie « faire ce qu'il faut ». Nous devons continuer à jouer un rôle actif dans la création d'un lieu de travail et d'une société plus inclusifs.

La nouveauté de l'initiative Action pour l'équité raciale réside non seulement dans les ressources que nous mettons en œuvre, mais aussi dans les mesures que nous prenons pour identifier et éliminer les préjugés et pour aider à égaliser les chances des communautés de couleur.

L'initiative Action pour l'équité raciale aborde des sujets essentiels tels que l'engagement de Citi à lutter contre le racisme et les pratiques discriminatoires, nos objectifs de représentation pour 2021 et la manière dont chacun d'entre nous peut jouer un rôle actif dans la lutte contre l'injustice et l'inégalité.

Lorsque nous créons un environnement de travail inclusif, nous en profitons tous.

COMITÉ DE DIVERSITÉ ET D'INCLUSION

Récemment, Citi a alimenté la conversation sur la race, le genre, l'égalité des salaires à travail égal et la santé mentale des employés. En continuant à soutenir notre engagement local en faveur de la diversité, nous souhaitons mettre en avant le mandat de notre comité de diversité et d'inclusion, qui favorise un environnement dans lequel tous les employés, sans égard à leur état de diversité, se sentent valorisés, et s'assure qu'ils peuvent être eux-mêmes dans leur milieu de travail. Le comité établit également la conformité aux exigences d'équité en matière d'emploi et contribue à abattre toute barrière pouvant freiner un membre de l'un des quatre groupes désignés dans la Loi sur l'équité en matière d'emploi : les femmes, les peuples autochtones, les personnes handicapées et les personnes qui font partie des minorités visibles ou de groupes racisés.

» Campagne d'auto-identification

Pour soutenir nos efforts en matière de diversité et d'inclusion, Citi Canada a lancé le programme d'auto-identification et a encouragé tous les employés à s'identifier volontairement en fonction de leur race/ethnicité, de leur identité de genre, de leur orientation sexuelle et de leur statut de personne handicapée. En participant, les employés fournissent des données fiables et contribuent à favoriser une culture qui invite chacun à s'investir pleinement au travail. Les données nous aideront à mettre en œuvre des initiatives de diversité et d'inclusion compétitives et efficaces, fondées sur des faits plutôt que sur des hypothèses.

En connaissant mieux les personnes qui composent notre population d'employés, nous pouvons promouvoir des projets, des programmes et des initiatives qui aideront Citi à atteindre ses objectifs en tant qu'entreprise tout en permettant aux employés d'atteindre leurs objectifs personnels.

Lorsque nous créons un environnement de travail inclusif, nous en profitons tous.

RÉCOMPENSES TOTALES, MIEUX-ÊTRE ET RECONNAISSANCE

Nous nous engageons à aider tous nos employés à atteindre un bien-être physique, mental et financier. Notre programme complet d'avantages sociaux répond aux besoins de notre main-d'œuvre diversifiée ainsi qu'à ceux de leur famille.

Un régime d'assurance collective repensé et amélioré est entré en vigueur le 1er janvier 2019. Il est plus concurrentiel, adapté aux besoins changeants de notre population d'employés et simplifié pour en faciliter la compréhension. Nos programmes actuels comprennent une assurance complète de soins médicaux et dentaires; une assurance vie, en cas d'accident, d'invalidité ou de maladie grave; un service de deuxième opinion, un service de santé en ligne et un programme d'aide aux employés et à leur famille. Nous offrons au personnel les outils, les ressources et les services professionnels afin de favoriser la santé mentale par l'intermédiaire de nos partenariats avec des prestataires d'avantages sociaux et de services de bien-être.



Conformément à notre volonté de soutenir le bien-être et les divers besoins de nos employés, nous avons introduit quatre nouveaux programmes pour 2021 :

» **Programme sabbatique R3 (Régénérer, recharger, revitaliser)**

Ce programme a été conçu pour encourager les employés à poursuivre leurs intérêts personnels et à se concentrer sur le bien-être. Le programme offre aux employés la possibilité de voyager, de poursuivre des objectifs personnels, ou simplement de prendre du temps libre supplémentaire pour se reposer et se ressourcer. Les employés recevront une partie de leur salaire pendant ce congé de 12 semaines.

» **Programme redonner à la collectivité**

Ce programme encourage les employés à poursuivre leurs intérêts philanthropiques et à se concentrer sur le bénévolat. Nous voulons offrir aux employés la possibilité de soutenir les organismes de bienfaisance qui les passionnent. Les employés recevront leur plein salaire pendant ce congé de deux à quatre semaines.

» **Programme d'achat de vacances**

Ce programme offre à nos employés la possibilité de compléter leurs congés planifiés/leur droit aux vacances en leur permettant d'acheter jusqu'à cinq jours de vacances supplémentaires.

» **Adoption et maternité de substitution**

Ce programme démontre l'engagement de Citi à favoriser une culture inclusive, à apporter son soutien à tous les employés qui traversent un événement de la vie qui peut être émotionnellement et financièrement difficile, et à soutenir la « famille » sous toutes ses formes. Les employés peuvent recevoir un remboursement pouvant atteindre 10 000 \$ pour l'adoption/la maternité de substitution afin de couvrir des dépenses telles que les frais juridiques ou d'agence, les frais de déplacement et les frais médicaux non couverts par l'assurance maladie.



Citi Canada considère le bien-être de façon holistique, en tenant compte du bien-être physique, mental et financier. Un programme de bien-être solide offert virtuellement permet de faire connaître à tous les employés de partout au Canada, peu importe leur emplacement physique, les programmes et les services qui répondent à des besoins et à des objectifs particuliers le long de leur parcours de santé personnelle et de bien-être.

Citi est fière d'offrir de la formation sur la santé mentale et la diversité à ses gestionnaires et à ses employés, ce qui appuie sa culture d'inclusion.

Citi a mis en place un programme de bien-être à l'échelle de l'entreprise, Live Well at Citi. En vertu du programme Live Well, Citi propose des programmes à l'échelle de l'entreprise et locale. Les programmes Live Well de Citi sensibilisent et motivent les employés à mettre l'accent sur leur bien-être au moyen d'événements tout au long de l'année. Notre programme de mesures d'accommodement en milieu de travail permet d'améliorer le milieu de travail des employés ayant des besoins spéciaux.

L'un des plus importants avantages stratégiques de Citi Canada est de pouvoir compter sur un éventail très large de cultures, d'expériences et de perspectives dans le travail quotidien.

La philosophie de Citi en matière de rémunération est conçue pour attirer, fidéliser et motiver les employés ayant un rendement élevé.

Nos programmes et nos pratiques de rémunération s'harmonisent avec nos résultats, nos buts et nos objectifs d'affaires et tiennent compte des intérêts supérieurs à long terme de nos actionnaires et de nos clients.

Citi Canada propose des programmes complets de retraite et d'épargne, y compris des conseils financiers, afin d'aider nos employés à planifier, à épargner et à investir en vue de consolider leur avenir financier. Nous offrons d'autres programmes qui viennent soutenir nos employés et leur famille, y compris le Programme de bourse de Citi qui soutient l'éducation des enfants des employés, le Programme de réduction pour les employés qui permet aux employés de faire des économies et le Programme relatif aux services de garde d'enfants d'urgence qui vient en aide aux employés ayant de jeunes enfants.

Citi Gratitude est une plateforme qui nous permet de mettre en vedette et de remercier nos collègues pour leur rendement exceptionnel et les efforts significatifs apportés à leur excellent travail. Nous croyons qu'un leadership solide favorise le progrès à Citi.



Notre personnel représente notre plus grand atout, et nous voulons souligner son engagement envers Citi.

Notre Programme de récompense des anniversaires reconnaît les années en poste, le dévouement et l'engagement de nos employés.

Tous les employés de Citi peuvent recevoir des reconnaissances d'étapes jalons et des prix annuels pour les féliciter.

PROGRAMMES DE PERFECTIONNEMENT ET DE TALENT

Citi Canada offre divers programmes de perfectionnement et de talents qui viennent en aide à nos dirigeants actuels et futurs. Ces programmes, offerts à l'échelle locale et mondiale, sont destinés à offrir une capacité organisationnelle par l'entremise de nos normes sur le leadership.

Lancé au début de 2017, le programme Ma carrière vise à motiver les employés et les cadres à élaborer une culture de perfectionnement et d'apprentissage en leur proposant une boîte à outils pour réussir. Le programme Ma carrière est lié à la mission de Citi, qui consiste à favoriser la croissance et le progrès. Citi accorde la priorité au perfectionnement des employés et les encourage à acquérir de nouvelles connaissances chaque jour.

Citi dispose d'un site de carrières en ligne qui permet aux employés de chercher parmi les postes à pourvoir dans les divisions et les régions à l'échelle mondiale. La plupart de nos postes au Canada sont pourvus à l'interne et nous continuons à favoriser la mobilité à l'interne au moyen d'affichages généraux de postes vacants sur le site.

» Expérience Ma carrière

En 2018, notre site intranet, Citi For You (CFY), a lancé un nouveau programme d'expérience Ma carrière. Conforme aux normes de leadership de Citi, l'expérience Ma carrière permet aux employés d'améliorer leur carrière en proposant un seul portail leur donnant accès à tous les outils nécessaires pour le perfectionnement, l'apprentissage et la croissance.

Citi a créé des recommandations de programme de formation selon les fonctions professionnelles et les parcours de carrière au sein de l'organisation afin d'aider ses employés à adapter leurs possibilités d'apprentissage. Ces recommandations mettent les employés en contact direct avec des options de formation personnalisées pour leur donner accès au contenu le plus pertinent possible.

Le Système de gestion de l'apprentissage en ligne de Citi permet aux employés d'avoir accès à des programmes de perfectionnement.

Le Système de gestion de l'apprentissage en ligne de Citi permet aux employés d'avoir accès à des programmes de perfectionnement issus d'institutions d'éducation de premier plan, comme l'Université Harvard et l'Université Cornell. Le personnel peut participer à toutes sortes d'activités, des cours de compétences générales, comme le réseautage et les communications, aux cours liés à l'emploi au sein de leur parcours de carrière respectif. Avec plus de 10 000 cours offerts au personnel de Citi Canada, ce système renferme une foule de ressources répondant à tous les besoins de perfectionnement.

En plus des cours et des séminaires en ligne, il contient des centaines d'articles, de suggestions de lecture et d'autres ressources d'apprentissage intéressantes conformes aux objectifs d'apprentissage et de perfectionnement de Citi.

En se concentrant sur l'innovation, Citi a récemment noué un partenariat avec Udemy, un marché pour l'apprentissage en ligne et un des plus grands producteurs de vidéos éducatives et de tutoriels. Il donne accès à du contenu créé par des experts et des personnes œuvrant au sein de l'industrie, donnant ainsi aux employés accès à une expérience d'apprentissage moderne. Citi est heureuse de faire appel aux vidéos comme outil d'apprentissage stimulant et efficace pour acquérir de nouvelles connaissances et compétences.

Citi donne également accès à Degreed, une plateforme d'apprentissage mondiale conçue pour favoriser un apprentissage à long terme et pour offrir des cours sur demande personnalisés en fonction des besoins et des aspirations professionnelles d'un employé. Il est possible de suivre différents parcours d'apprentissage et d'accéder à divers articles, balados, vidéos et livres pour compléter les objectifs d'apprentissage supplémentaires.

Les employés peuvent accéder à Degreed avec leur appareil mobile ou leur ordinateur de bureau en tout temps et n'importe où.

En 2020, Citi a été fière de présenter un programme diplômant intitulé Citi High-Impact Practices, ou « CHIPs », qui sont des pratiques simples, mais très efficaces que les dirigeants et les équipes peuvent adopter pour susciter un engagement et un rendement plus élevés.

Ces pratiques ont été découvertes en étudiant les habitudes des équipes les plus productives de Citi et en interrogeant 12 000 employés dans toutes les entreprises, fonctions et zones géographiques de Citi. Nous avons ensuite travaillé avec l'un de nos partenaires externes de confiance, Gallup, pour valider nos résultats et les regrouper en 15 pratiques. Lorsqu'il est utilisé de manière cohérente, le programme CHIPs peut motiver et maintenir un engagement et un rendement plus élevés.

Citi a également lancé une formation sur l'aptitude éthique, un parcours hébergé sur Degreed qui aide tous les employés à s'entraîner à prendre les meilleures décisions éthiques en les dotant d'un cadre de réflexion sur les défis éthiques tout en les sensibilisant aux éléments déclencheurs qui peuvent conduire à des manquements à l'éthique.

L'appui au perfectionnement de nos employés est également favorisé grâce à d'autres programmes officiels, dont les programmes de mentorat, les programmes de perfectionnement à potentiel élevé, les expériences internationales, les occasions philanthropiques et les programmes à l'intention des nouveaux directeurs.

BOURSES D'ÉTUDES SUR LA DIVERSITÉ EXTERNES

» Prix Citi Canada pour les étudiants autochtones - Indspire

Ce prix annuel remis à deux étudiants autochtones inscrits en deuxième année d'études à l'université dans la région du Grand Toronto dans le domaine des affaires ou du commerce. Le prix est basé sur le mérite scolaire et les besoins financiers pour payer les frais de scolarité.

Ce prix est remis en partenariat avec Indspire, un organisme caritatif, enregistré à l'échelle nationale et dirigé par la population autochtone, investit dans la scolarité des peuples autochtones au bénéfice à long terme de ces personnes, de leur famille et de leurs communautés, de même que du Canada. Chaque année, Indspire distribue plus de 10 millions de dollars en bourses postsecondaires aux étudiants des populations des Premières Nations, des Inuits et des Métis à l'échelle nationale. Citi est un partisan de longue date de Building Brighter Futures : Programme de bourses, de bourses d'études et de prix.

» Citibank Canada Award for Students with Disabilities à Rotman Commerce - Université de Toronto

Ce programme se consacre à soutenir les étudiants aux prises avec un handicap et à leur offrir une aide inestimable et une reconnaissance de leur travail acharné et de leur rendement scolaire. Ces prix sont présentés annuellement aux étudiants dans le domaine des affaires ou du commerce aux prises avec un handicap qui sont inscrits à une deuxième année ou plus. Les prix sont remis en fonction des besoins financiers et du mérite scolaire.

» Citibank Community Award - Schulich School of Business, Université York

Remis à un étudiant au B.A.A. ou au B.A.A. International du trimestre d'automne qui a affiché un excellent rendement scolaire et qui démontre un intérêt certain pour la finance ainsi qu'un engagement et une implication extraordinaires dans sa communauté. Ce prix est présenté par Citibank Canada en guise de reconnaissance de l'engagement de l'entreprise envers la diversité, les femmes, les peuples autochtones, les personnes handicapées et les personnes de toutes les origines.

Citi apprécie un milieu de travail qui favorise la diversité.

SONDAGE ANNUEL AUPRÈS DES EMPLOYÉS

Citi apprécie un milieu de travail qui favorise la diversité, où la promotion des employés est fondée sur le mérite et où les gens font preuve de respect mutuel et se traitent les uns les autres avec dignité.

Nous évaluons notre progrès de différentes façons, dont le sondage annuel La voix de l'employé. Notre plus récent sondage annuel auprès des employés indique les résultats suivants :



85 %

INDICE DE LA DIVERSITÉ



82 %

EFFICACITÉ DES DIRECTEURS



80 %

INDICE DE MOBILISATION



DIVERSITÉ DES FOURNISSEURS

L'engagement de Citi Canada envers la diversité et l'inclusion fait partie intégrante du soutien de nos clients, de nos collègues, des collectivités et de nos fournisseurs. Citi s'engage à établir des partenariats avec des entreprises appartenant à des femmes, à des minorités, à des peuples autochtones, à des personnes handicapées et à des personnes LGBT+.

En 2016, Citi Canada a rejoint le Conseil canadien des fournisseurs autochtones et de minorités visibles (CAMSC) afin d'améliorer l'engagement et l'inclusion des peuples autochtones et des fournisseurs minoritaires dans notre chaîne d'approvisionnement et nos pratiques d'achat. Citi travaille actuellement avec deux groupes minoritaires et 10 fournisseurs diversifiés au Canada et notre représentation globale de fournisseurs diversifiés est de 5,7 %.

Citi Canada a élargi ses partenariats avec des fournisseurs diversifiés en 2017 en se joignant à WeConnect International et à WBE Canada pour aider à accroître l'engagement auprès des entreprises appartenant à des femmes. WeConnect et WBE Canada sont des organismes qui certifient des entreprises féminines détenues, gérées et contrôlées à 51 % par au moins une femme, puis établissent des liens entre elles et des entreprises acheteuses nationales et étrangères.

Notre engagement avec WeConnect et WBE Canada nous a permis d'augmenter régulièrement nos dépenses auprès des entreprises appartenant à des femmes d'une année à l'autre, et en 2020, nos dépenses diversifiées ont augmenté de 60 % par rapport à l'année précédente, une grande partie de cette croissance provenant des entreprises appartenant à des femmes.

Aujourd'hui, les entreprises appartenant à des femmes représentent 75 % des dépenses de Citi Canada auprès de fournisseurs divers.

En 2018, Citi Canada a tissé des liens avec la Chambre de commerce LGBT+ du Canada, la seule chambre de commerce qui unit et défend les intérêts de plus de 28 000 entreprises détenues et exploitées par des personnes LGBT+ au Canada. Notre objectif est de devenir membre de ce réseau et de rechercher de nouvelles possibilités d'avancement pour les fournisseurs divers.

Les entreprises appartenant à des femmes représentent 75 % des dépenses de Citi Canada auprès de fournisseurs divers.

Nos attentes envers nos dirigeants

Nos nouveaux principes de leadership représentent les qualités, les comportements et les attentes dont nous devons tous faire preuve pour remplir notre mission, qui est de favoriser la croissance et le progrès économique. Ils contribueront à créer une culture qui favorise l'excellence de l'expérience client, l'excellence des contrôles et l'excellence opérationnelle.



NOUS ASSUMONS NOS RESPONSABILITÉS

Nous visons la norme la plus élevée dans tout ce que nous faisons et nous nous mettons mutuellement au défi de l'atteindre.

- » Nous accueillons le changement avec optimisme, curiosité et résilience.
- » Nous nous exprimons avec franchise et accueillons les défis posés par les autres.
- » Nous apprenons de nos expériences, nous nous adaptons et nous nous améliorons.
- » Nous faisons passer le bien commun avant tout lorsque nous appuyons des décisions collectives.



NOUS EXÉCUTONS AVEC FIERTÉ

Nous œuvrons pour assurer l'excellence de l'expérience client, l'excellence des contrôles et l'excellence opérationnelle.

- » Nous simplifions, standardisons et clarifions le travail.
- » Nous nous tenons mutuellement responsables dans la gestion des risques, avec les outils afférents.
- » Nous créons de la valeur à long terme en agissant sur les causes fondamentales des problèmes.
- » Nous sommes toujours fiers de faire la bonne chose.



NOUS RÉUSSISSONS ENSEMBLE

Nous valorisons la pluralité des perspectives et nous en enrichissons pour surpasser les attentes des parties prenantes.

- » Nous travaillons ensemble pour offrir le meilleur de Citi.
- » Nous mesurons la performance avec les attentes des parties prenantes en tête.
- » Nous investissons dans nos collègues de tous horizons.
- » Nous faisons preuve d'empathie envers nos collègues, nos clients et nos communautés.



LE PROGRÈS GRÂCE À L'ÉTHIQUE ET À LA CULTURE

Nous continuons à investir dans l'amélioration des contrôles liés à l'éthique, y compris ceux liés au risque, à la conformité et à l'audit, ce qui nous permet de gérer et de développer nos activités en toute sécurité.

Tous nos employés, à tous les niveaux, sont tenus de respecter les normes les plus strictes en matière de comportement éthique et professionnel, afin de pouvoir offrir les meilleurs résultats possible à nos clients, à nos consommateurs et aux collectivités.

Notre structure de gouvernance nous aide à repérer nos erreurs, à en tirer des leçons et à nous tenir responsables de nos actes.

Chaque employé de Citi s'est engagé à gagner et à garder la confiance de nos clients, dans chaque transaction et interaction, en proposant nos produits, nos services et notre expertise de façon responsable. Nous nous attendons à ce que nos employés respectent toutes les lois et politiques, ainsi que tous les règlements applicables de Citi, y compris notre Code de conduite.

Dans le cadre de notre mission et de notre proposition de valeur, nous demandons à nos employés à l'échelle de l'entreprise de s'assurer que leurs décisions respectent trois critères : elles sont au mieux des intérêts des clients, elles créent une valeur économique et elles sont toujours responsables sur le plan systémique.

Ces trois critères aident nos employés à offrir nos activités principales, qui sont de protéger les actifs, prêter de l'argent, effectuer des paiements et accéder aux marchés des capitaux pour le compte de nos clients. Chacune de ces capacités crée une obligation d'agir de manière responsable, de faire ce qu'il faut pour générer les meilleurs résultats et de gérer le risque avec prudence.

Le Comité d'éthique et de culture, un comité permanent de notre conseil d'administration, supervise les efforts de Citi visant à favoriser une culture d'éthique et de comportement approprié au sein de toute l'organisation.

Chaque employé de Citi s'est engagé à gagner et à garder la confiance de nos clients.

Chez Citi, nous établissons et communiquons nos valeurs principales et nos principes par l'intermédiaire de notre Code de conduite public, de nos Normes de leadership, de différentes possibilités de formation et de perfectionnement, d'initiatives de participation des employés et de communications de nos cadres supérieurs.

Ainsi, nous réitérons que nos employés doivent respecter nos valeurs et nos principes chaque jour dans toutes leurs activités, partout où Citi fait des affaires.

Nous demandons à nos collègues de s'assurer que leurs décisions seront fondées sur trois critères :

- » Elles sont dans l'intérêt de nos clients
- » Elles créent une valeur économique
- » Elles sont toujours responsables sur le plan systémique



CODE DE CONDUITE

Le Code de conduite de Citi décrit les normes d'éthique et le comportement professionnel attendus des employés et des représentants de Citi lors des interactions avec les clients, les collègues d'entreprise, les parties prenantes, les collectivités et entre eux.

Il propose également un aperçu des principales exigences légales et réglementaires et de certaines politiques mondiales. Le Code s'applique à tous les directeurs, cadres et employés de Citi partout dans le monde.

De plus, les personnes proposant des services pour Citi peuvent être sujettes au Code, selon le contrat ou l'entente. Pour servir au mieux notre personnel international, le Code est publié en 21 langues et est accessible au public sur notre site Web de relations avec les investisseurs.

Mis à jour en 2019 et approuvé par notre conseil d'administration, le Code de conduite est fondamental pour favoriser notre culture d'intégrité. Notre Code de conduite illustre comment les membres de notre effectif peuvent prendre des décisions éthiques à l'aide d'un guide de prise de décision ciblant les principaux critères que doivent respecter un choix ou un plan d'action proposé, afin de s'harmoniser aux trois critères contenus dans notre proposition de mission et de valeur et nos normes de leadership.

Il renforce la responsabilité des employés à adhérer à nos valeurs principales tout en donnant l'exemple, en étant responsables de leurs décisions et en signalant une mauvaise conduite réelle ou potentielle. Le Code souligne que, dans le doute, les employés doivent toujours privilégier le signalement.

En joignant les rangs de Citi, les employés doivent confirmer avoir lu et accepté de respecter le Code. Les infractions au Code peuvent entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à la cessation d'emploi.



Nous demandons aux employés de confirmer de nouveau périodiquement cet engagement au moyen d'une formation sur le Code de conduite. Une formation bisannuelle est obligatoire, suivant l'émission d'un Code de conduite mis à jour. Ainsi, une nouvelle formation a été donnée à tous les employés en 2020.

Les services de formation sont un moyen essentiel de lier les valeurs et les principes de Citi aux conduites et aux comportements attendus des employés. Au moyen de scénarios éthiques hypothétiques liés au travail, la formation est conçue pour aider les employés à prendre des décisions éthiques en leur faisant appliquer, dans des situations courantes en milieu de travail, les principes du Code de conduite de Citi, la proposition de mission et de valeur de Citi, les politiques de Citi et les lois applicables.

La formation met également l'accent sur l'obligation des employés de signaler rapidement toute faute réelle ou présumée, en fournissant des renseignements sur les diverses ressources dont ils disposent pour ce faire. La formation sur le Code de conduite est dispensée aux employés nouvellement embauchés par rotation et aux salariés occasionnels non employés qui effectuent des services pour Citi.



Nous croyons qu'il est essentiel que les personnes se sentent en sécurité lorsqu'elles partagent une préoccupation.

RECOURS HIÉRARCHIQUE DES PRÉOCCUPATIONS D'AFFAIRES ET D'ÉTHIQUE

Nous soulignons à nos employés l'importance de respecter la politique en matière de recours hiérarchique de Citi. La politique en matière de recours hiérarchique indique clairement l'obligation des employés de signaler à l'échelon supérieur les violations ou les potentielles violations d'une loi, d'une règle ou d'une réglementation ou une violation ou une violation potentielle d'une politique, d'une procédure ou du Code de conduite de Citi.

La politique en matière de recours hiérarchique contient également des renseignements sur les multiples façons dont les employés peuvent signaler des problèmes, y compris, entre autres, leurs gestionnaires ou d'autres membres de la direction, leurs représentants des ressources humaines ou des relations de travail, des conseillers juridiques à l'interne, un représentant désigné du Service de gestion des risques de conformité, les services de sécurité et d'enquête de Citi et la Ligne sur les problèmes d'éthique.

La politique en matière de recours hiérarchique a été mise à jour en 2019 afin d'ajouter des exigences en matière de recours hiérarchique et de signalement rapide des questions importantes aux entités juridiques appropriées et au conseil d'administration.

La politique indique les exigences concernant les éléments à signaler à l'échelon supérieur, le moment de le faire et les parties concernées. Elle regroupe les rôles et les responsabilités pour l'identification, le signalement, l'étude, la résolution et le signalement à la direction de ces préoccupations ainsi que la supervision des critères et des processus de recours hiérarchique.

La Ligne sur les problèmes d'éthique, une des ressources de recours hiérarchique de Citi, donne divers moyens aux employés et à tout tiers, y compris les membres du grand public, de signaler des préoccupations au sujet de comportements contraires à l'éthique au Bureau d'éthique de Citi. Outre les sites Web internes et publics qui facilitent la soumission des préoccupations, une ligne téléphonique est accessible en tout temps, avec des opérateurs qui peuvent entrer en contact avec des traducteurs dans de nombreuses langues.

Nous croyons qu'il est essentiel que les personnes se sentent en sécurité lorsqu'elles partagent une préoccupation. Toutes les communications et les enquêtes sont traitées de la manière la plus confidentielle possible, conformément au besoin d'enquêter sur le problème et de le résoudre, et sont assujetties aux lois et aux règlements applicables. Les préoccupations peuvent être communiquées de façon anonyme ou avec attribution selon les lois et les règlements applicables.

De plus, Citi interdit toute forme de représailles envers quiconque soulève de bonne foi une préoccupation ou une question, ou quiconque participe à une enquête subséquente. Les employés s'adonnant à des représailles contre un collègue ayant soulevé une préoccupation ou une question de bonne foi, ayant demandé un accommodement raisonnable, ayant signalé une violation ou ayant été impliqué dans une enquête feront l'objet de mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'à la cessation d'emploi ou de toute autre relation avec Citi.

Chaque année, le Bureau d'éthique de Citi donne à tous les employés un résumé des types de préoccupations reçues par l'entremise de la Ligne sur les problèmes d'éthique, dans le but de démontrer l'utilisation du processus de la Ligne sur les problèmes d'éthique de Citi et de prouver que le soulèvement de préoccupations au Bureau d'éthique de Citi entraîne des mesures significatives au sein de notre organisation. Des exemples de ces mesures peuvent comprendre des mesures disciplinaires contre les employés et les non-employés, la résiliation des relations avec le fournisseur, des renvois aux autorités chargées de l'application des lois ou aux autorités gouvernementales, des communications à notre main-d'œuvre, des formations supplémentaires données aux employés et aux non-employés, des changements à la politique de Citi, aux processus d'affaires et aux procédures, ainsi que des améliorations des contrôles.

Gestion du risque de non-conformité

L'équipe de la Gestion du risque de non-conformité indépendant favorise une culture de comportement éthique à Citi par l'établissement de politiques, de programmes et de procédures permettant de guider et de soutenir nos employés afin que ceux-ci prennent des décisions éthiques et respectent les normes de conduites appropriées.

Au moyen d'un cadre intégré de gestion du risque de non-conformité, ce groupe protège Citi en établissant des normes, en fournissant des directives, de la formation et des conseils en matière de risque de non-conformité à nos secteurs d'activités ainsi qu'en stimulant l'engagement et la responsabilité envers la gestion du risque de non-conformité conformément aux normes de Citi à l'échelle de l'entreprise.



La gestion du risque de non-conformité relève de la responsabilité de tous nos employés et nécessite non seulement le respect des lois, des règlements, des politiques et des normes de conduite pertinentes applicables, mais aussi la promotion de comportements et d'activités d'affaires qui correspondent aux valeurs et aux attentes en matière de conduite décrites dans la Mission et proposition de valeur de Citi, les Qualités de dirigeant et le Code de conduite.

Grâce au travail de différentes équipes, y compris celles des bureaux de lutte contre la corruption, de lutte contre le blanchiment d'argent, de sanctions et d'éthique, nous tentons de lutter contre les nombreuses et diverses menaces de corruption liées au secteur financier.

L'organisation mondiale de non-conformité de Citi est dirigée par notre responsable de la conformité, qui relève directement de notre chef de la direction et qui fournit régulièrement des rapports sur le rendement du programme de conformité, y compris sur la lutte contre la corruption, la lutte contre le blanchiment d'argent et les sanctions, à notre conseil d'administration ou à un comité du conseil, le cas échéant.



PROGRAMME DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Nous améliorons continuellement notre programme de lutte contre la corruption concernant tous les domaines décrits par la déclaration du programme de lutte contre la corruption de Citi, qui est mise à jour au moins une fois par année, ainsi que par notre Code de conduite, qui résume notre politique de lutte contre la corruption.

Citi respecte toutes les lois et tous les règlements en matière de lutte contre la corruption applicables, y compris la Foreign Corrupt Practices Act des États-Unis, la Bribery Act du Royaume-Uni et les lois locales concernant la corruption applicables dans les pays où nous exerçons nos activités. L'énoncé de notre programme de lutte contre la corruption interdit expressément toute forme de corruption de la part de nos employés et de nos fournisseurs.

Nous avons rédigé des politiques, des procédures et des contrôles internes afin de nous conformer aux lois anti-corruption. Nous réalisons une évaluation annuelle du risque de corruption dans tous les secteurs d'activité mondiaux. Celle-ci se penche sur de nombreux domaines de risques, dont les cadeaux et les divertissements, les pratiques d'embauche et les relations avec des tiers.

Nous offrons à notre personnel une formation annuelle en matière de lutte contre la corruption, que nous complétons au moyen de formations et de communications ciblées, au besoin. Nous fournissons à notre personnel de nombreuses options pour signaler à un échelon supérieur les cas de corruption et ouvrir une enquête, au besoin, notamment la Ligne sur les problèmes d'éthique, le cas échéant.

PROGRAMME LIÉ AUX SANCTIONS

Citi exerce ses activités et effectue ses opérations conformément aux sanctions, aux lois et aux règlements applicables, y compris ceux des États-Unis et des autres pays dans lesquels elle exerce ses activités. Nous avons un programme de conformité aux sanctions solide et fondé sur le risque, qui s'applique partout dans le monde et qui est proportionnel à notre empreinte mondiale.

En tant qu'institution financière constituée aux États-Unis, Citi et ses filiales dans le monde se conforment aux exigences des États-Unis relatives aux sanctions, entre autres exigences.

Le programme de sanctions global de notre entreprise favorise la conformité aux exigences en matière de sanctions de plus en plus dynamiques.

Ce programme comprend des politiques et des procédures, des évaluations du risque et des seuils de tolérance, des vérifications à l'échelle de l'entreprise, des vérifications des processus de contrôle des sanctions annuels, de la formation pour les employés et une équipe diversifiée de professionnels de la conformité situés partout dans le monde.

PROGRAMME DE LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT

Le programme de lutte contre le blanchiment d'argent de Citi aide à protéger nos clients, notre franchise et le système financier mondial des risques liés au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes. Le programme se concentre sur ces éléments :

» Prévention

Le programme mondial Connaître votre client (CVC) de Citi est la pierre angulaire de notre programme de lutte contre le blanchiment d'argent; il nous permet d'évaluer efficacement les risques potentiels associés à chacune de nos relations avec les clients et de nous assurer que nous respectons des politiques et des normes, un système d'évaluation du risque des clients et une méthode d'accueil et d'intégration des clients qui sont cohérents à l'échelle mondiale.

» Détection

Nous surveillons les transactions afin de repérer les opérations, les activités ou les comportements de nature douteuse ou inhabituelle sur l'ensemble de notre empreinte mondiale. Notre unité d'enquêtes en matière de lutte contre le blanchiment d'argent examine les transactions de nouveaux clients et de clients existants dans tous les secteurs d'activité et toutes les régions.

» Signalement

Nous créons des rapports d'activités douteuses, des rapports de transactions douteuses et des rapports d'opérations monétaires, nous en effectuons le suivi et nous les soumettons, tel que requis dans de nombreux pays.

» Gouvernance

Nos contrôles à l'échelle de l'entreprise régissent le programme global, notamment les politiques, les processus, les tests et la formation relatifs à la lutte contre le blanchiment d'argent. Le chef du programme mondial de lutte contre le blanchiment d'argent et responsable de l'application de la Bank Secrecy Act (BSA) est chargé de la surveillance du programme, notamment d'informer le conseil d'administration et la haute direction des initiatives en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et de toute lacune importante ainsi que de leur fournir des rapports d'activités douteuses.

Notre programme de lutte contre le blanchiment d'argent regroupe plus de 5 700 employés partout dans le monde, y compris plus de 490 responsables désignés pour ce programme, afin d'inclure toutes les activités, fonctions et emplacements géographiques de Citi.

Ces spécialistes font équipe avec différents services, y compris les services de conformité, de vérification et de technologie, ainsi que nos secteurs consacrés aux institutions et aux consommateurs, afin d'évaluer efficacement les risques de blanchiment d'argent et de respecter nos exigences en la matière sur les plans internationaux et locaux.

En 2019, nous avons fusionné nos équipes de lutte contre le blanchiment d'argent et de gestion du risque de non-conformité indépendant pour former une seule organisation qui encourage une culture de conformité, de gestion des risques et de contrôle dans toute l'entreprise.



Nous encourageons tous les employés à adopter les comportements dictés par nos normes de leadership.

RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE NORMES DE LEADERSHIP

Notre culture n'est pas que le reflet de notre identité et de nos croyances; elle guide nos actions lors des petits moments du quotidien. Nous encourageons tous les employés à adopter les comportements dictés par nos normes de leadership, qui regroupent les compétences, les capacités et les connaissances mesurables dont il faut faire preuve pour être des dirigeants de Citi qui réussissent. Nous assurer de respecter ces normes rigoureuses fait partie de notre culture et de notre engagement à œuvrer en tenant compte de l'intérêt fondamental de nos clients, en alimentant une valeur économique et en réduisant au minimum les risques.

Nous nous attendons à ce que les gestionnaires prêchent par l'exemple et inspirent leurs employés à vivre en respectant les valeurs de Citi. Il incombe à chaque gestionnaire de créer un environnement de travail exempt de discrimination, de harcèlement et de représailles. À titre de modèles à émuler, les gestionnaires renforcent l'importance de respecter nos normes de leadership, notre Code de conduite et notre proposition de mission et de valeur, en plus d'encourager les employés à signaler toute préoccupation au sujet de problèmes juridiques ou éthiques potentiels.

Les gestionnaires doivent également veiller à ce que les préoccupations soient correctement résolues ou signalées rapidement à l'échelon supérieur au moyen des canaux appropriés, à favoriser la sensibilisation de toutes les ressources accessibles pour le signalement de préoccupations et à ne pas effectuer ni tolérer de représailles de toutes sortes.

RÈGLEMENT SUR LES PLAINTES (BANQUES, BANQUES ÉTRANGÈRES AUTORISÉES ET ORGANISMES EXTERNES DE TRAITEMENT DES PLAINTES) SOR/2013-48

Citibank Canada et Citibank, Amérique du Nord, agence canadienne ont mis en place des procédures spécialisées de traitement des plaintes. Les procédures définissent le besoin de prendre les plaintes des clients au sérieux, d'effectuer une évaluation exhaustive pour repérer les possibilités d'amélioration continue et de régler les problèmes en temps opportun.

Comme l'exige le Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes) SOR/2013-48, Citibank Canada confirme que Citibank Canada a reçu douze (12) plaintes et Citibank, Amérique du Nord, agence canadienne, a traité quatre (4) plaintes. Ces plaintes ont été traitées par le Bureau de l'agent principal des plaintes de Citibank Canada, conformément aux procédures de traitement des plaintes établies à l'interne en 2020.

Le délai moyen de traitement des plaintes reçues par le Bureau de l'agent principal des plaintes de Citibank Canada et de Citibank, Amérique du Nord, agence canadienne, était de 25 jours.

Selon Citibank Canada, les plaintes reçues ont été résolues à la satisfaction des personnes qui les ont présentées.

LE PROGRÈS GRÂCE À LA DURABILITÉ

Afin de stimuler le progrès durable à l'échelle mondiale, nous devons prêcher par l'exemple.

Ce qui signifie que nous devons faire tout ce que nous pouvons pour réduire l'incidence de nos installations sur l'environnement local et mondial, en économisant l'énergie, l'eau et les autres ressources, en influençant le comportement des employés et des fournisseurs, et en investissant dans la conception de bâtiments écologiques.



DURABILITÉ DE L'ENVIRONNEMENT

Dans le cadre de sa stratégie de progrès durable, Citi a établi de nouveaux objectifs environnementaux en matière d'empreinte de carbone pour 2020, notamment une réduction de 35 % des émissions de gaz à effet de serre (GES), une réduction de 30 % de la consommation d'énergie et d'eau, et une réduction de 60 % des déchets envoyés vers les sites d'enfouissement, et ce, par rapport à des données de 2005.

L'initiative comprend également une réduction à plus long terme de 80 % des émissions de GES pour 2050. Les objectifs en matière de GES de 2020 et de 2050 ont été établis au moyen d'une méthodologie basée sur la climatologie.

Établis en 2010, ces objectifs touchent les domaines clés du rendement, notamment la réduction de déchets, l'économie de l'eau, les bâtiments homologués Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), l'amélioration de l'efficacité énergétique et la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES).

Les cibles annuelles stimulent le progrès dans les presque 12 000 emplacements de Citi. Les Services immobiliers Citi (CRS) ont incorporé à l'échelle mondiale des pratiques de bâtiment durable pour toutes les nouvelles constructions et rénovations depuis 2007.

HOMOLOGATION LEED

À l'étape de la planification par l'architecte et le gestionnaire de projet, tous les nouveaux projets sont candidats à l'obtention de l'homologation LEED.

Au Canada, les CRS ont obtenu l'homologation LEED pour deux emplacements importants, les nouveaux bureaux des Services bancaires mondiaux/Négociation des titres à Calgary et le siège social entièrement rénové de Citi Canada à Toronto.

Les bureaux de Calgary ont obtenu l'homologation LEED Argent en 2013 en fonction de cinq catégories standard : des sites durables, l'efficacité de la consommation d'eau, d'énergie et d'atmosphère, les matériaux et les ressources, la qualité environnementale intérieure et le processus d'innovation et de conception. Citi a obtenu l'homologation Argent en mars 2014 pour le projet de rénovation du siège social de Citi Canada, qui comprenait une rénovation complète de cinq étages du Citigroup Place à Toronto.

Ce projet, terminé à la fin de 2013, a été évalué selon la norme LEED Canada pour l'aménagement intérieur des espaces commerciaux, en fonction de cinq catégories environnementales : des sites durables, l'efficacité de la consommation d'eau, d'énergie et d'atmosphère, les matériaux et les ressources, la qualité environnementale intérieure et le processus d'innovation et de conception.

En plus de la Gestion des projets et l'exploitation des bâtiments des CRS, l'équipe responsable du projet était composée de professionnels issus des domaines de la conception intérieure, du génie mécanique et électrique, de la construction et de la durabilité.

Tous les membres ont été choisis pour leur expérience et leur engagement dans le mouvement de la construction écologique. Le projet a été conçu afin d'offrir des bureaux très modernes et de grande qualité qui intègrent des caractéristiques de la conception durable, comme des appareils de plomberie à faible consommation d'eau, des systèmes de climatisation très efficaces, des détecteurs pour l'éclairage, des matériaux de construction composés en grande partie de matériaux recyclés, des meubles et des finis avec de faibles niveaux d'émission de composés organiques volatils (COV), etc. Ils constituent tous des prérequis pour créer un environnement construit en fonction de la durabilité.

Citi Canada est engagée à promouvoir des initiatives et des pratiques en matière de durabilité dans le monde grâce à l'éducation et à la sensibilisation afin de réduire son incidence sur l'environnement. Citi Canada participe également à l'Heure pour la Terre et à la Semaine de la Terre chaque année, en plus de disposer d'équipes écologiques, composées d'employés bénévoles qui organisent des initiatives écologiques tout au long de l'année à leurs emplacements respectifs.





APPROVISIONNEMENT DURABLE

Citi Canada a contribué de manière significative à nos objectifs mondiaux et régionaux en matière d'organisation et de durabilité. Nous avons mis au point un programme d'approvisionnement durable désigné pour l'utilisation de papier et de technologies certifiés dans tout le pays, en utilisant des produits certifiés EPEAT et FSC.

L'EPEAT, ou Electronic Product Environmental Assessment Tool, est une désignation écologique mondiale pour le secteur informatique. EPEAT aide les acheteurs, les fabricants, les revendeurs et autres à acheter et à vendre des produits électroniques respectueux de l'environnement. Les produits homologués EPEAT répondent à des critères de performance environnementale qui concernent : la sélection des matériaux, la réduction des émissions de gaz à effet de serre de la chaîne d'approvisionnement, la conception pour la circularité et la longévité des produits, les économies d'énergie, la gestion de la fin de vie et la performance des entreprises.

Le FSC, ou Forest Stewardship Council, est une organisation internationale à but non lucratif et multipartite créée en 1993 pour promouvoir la gestion responsable des forêts du monde. Pour ce faire, le FSC établit des normes pour les produits forestiers, les certifie et les étiquette comme étant respectueux de l'environnement.

Tout au long de l'année 2020, Citi a participé à des séminaires de groupes industriels sur la durabilité du secteur financier afin de faire progresser et d'aligner nos efforts sur les meilleures pratiques du secteur. Ainsi, Citi Canada s'est procuré des serveurs, des ordinateurs de bureau et des ordinateurs portables certifiés EPEAT à 86 %, et notre utilisation du papier est certifiée FSC à 73 %.

À l'avenir, Citi demandera que l'EPEAT soit utilisé par les vendeurs pour l'achat de catégories de matériel informatique telles que les imprimantes, les moniteurs, les téléphones cellulaires et les équipements de réseau. Dans la mesure du possible, du papier certifié FSC et sans chlore sera utilisé afin de soutenir les pratiques durables dans nos pratiques d'approvisionnement.



RAPPORT DE L'INCIDENCE SUR L'ENVIRONNEMENT

	2019	2019 (janv. à déc.)	2020 (janv. à déc.)	Cumul annuel à ce jour de la réduction prévue de 2020 par rapport à 2019	
Indicateurs absolus	Électricité	7,95	7,95	6,68	
	Chauffage de district (vapeur et eau réfrigérée)	0,92	0,92	0,54	
	Énergie achetée (champ 2)	8,87	8,87	7,22	
	Gaz naturel	2,81	2,81	3,25	
	Mazout	0,00	0,00	0,00	
	Énergie consommée (champ 1)	2,81	2,81	3,25	
Énergie totale (GWh)	11,68	11,68	10,47	- 10,41 %	
Émissions d'équivalent CO₂	Équivalent CO ₂ direct	568,99	568,99	658,10	
	Équivalent CO ₂ indirect	1 263,99	1 263,99	1 004,27	
	Équivalent CO₂ total (tonnes métriques)	1 832,98	1 832,98	1 662,37	- 9,31 %
Eau	Consommation d'eau totale (m³)	28 774,55	28 774,55	19 116,29	- 33,57 %
Déchets	Déchets recyclés (tonnes métriques)	69,87	69,87	35,63	
	Déchets et autres (tonnes métriques)	61,00	61,00	48,04	
	Total de déchets (tonnes métriques)	130,87	130,87	83,67	- 21,25 %
	Taux de réorientation (%)	53 %	53 %	43 %	

FINANCEMENT DE LA DETTE POUR LES ENTREPRISES AU CANADA

À Citi, nous nous engageons à rendre le financement de la dette accessible à nos clients partout au Canada.

En date du 31 décembre 2020, les montants autorisés pour les entreprises du Canada s'élevaient à environ 21 916 090 990 \$.

		De 0 \$ à 24 999 \$	De 25 000 \$ à 99 999 \$	De 100 000 \$ à 249 999 \$	De 250 000 \$ à 499 999 \$	De 500 000 \$ à 999 999 \$	De 1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total général
Alberta	Nombre de clients	11 147	504	42	7	13	14	34	11 761
	Montant autorisé	56 599 614 \$	18 977 528 \$	4 984 318 \$	3 255 000 \$	8 500 475 \$	26 927 235 \$	3 871 337 158 \$	3 990 581 327 \$
Colombie-Britannique	Nombre de clients	14 847	629	64	7	10	14	47	15 618
	Montant autorisé	103 574 221 \$	24 101 271 \$	7 212 325 \$	9 093 756 \$	21 533 763 \$	145 710 659 \$	2 120 685 474 \$	2 431 911 469 \$
Manitoba	Nombre de clients	4 677	262	7	1	0	2	1	4 950
	Montant autorisé	25 429 402 \$	9 523 060 \$	850 000 \$	262 000 \$	-	7 112 515 \$	9 420 761 \$	52 597 738 \$
Nouveau-Brunswick	Nombre de clients	1 231	136	4	0	1	0	1	1 373
	Montant autorisé	6 661 150 \$	4 971 815 \$	550 000 \$	-	540 000 \$	-	86 419 751 \$	99 142 716 \$
Terre-Neuve-et-Labrador	Nombre de clients	409	57	2	0	0	0	0	468
	Montant autorisé	2 538 100 \$	2 250 000 \$	300 000 \$	-	-	-	-	5 088 100 \$
Territoires du Nord-Ouest	Nombre de clients	16	4	1	0	0	0	0	21
	Montant autorisé	94 600 \$	201 000 \$	125 000 \$	-	-	-	-	420 600 \$
Nouvelle-Écosse	Nombre de clients	2 554	121	7	3	2	3	2	2 692
	Montant autorisé	13 861 936 \$	4 371 560 \$	880 000 \$	1 218 110 \$	1 310 680 \$	3 850 953 \$	33 706 380 \$	59 199 619 \$
Nunavut	Nombre de clients	11	1	2	0	0	0	0	14
	Montant autorisé	\$ 51 300	\$ 50 000	\$ 200 000	-	-	-	-	\$ 301 300
Ontario	Nombre de clients	60 992	2 334	148	41	47	69	90	63 721
	Montant autorisé	312 628 628 \$	85 442 622 \$	18 934 015 \$	22 626 565 \$	48 711 767 \$	170 463 967 \$	11 738 400 729 \$	12 397 208 294 \$
Île-du-Prince-Édouard	Nombre de clients	438	16	2	0	0	0	0	456
	Montant autorisé	2 457 140 \$	616 644 \$	200 000 \$	-	-	-	-	3 273 784 \$
Québec	Nombre de clients	16 577	611	40	19	12	13	38	17 310
	Montant autorisé	128 308 761 \$	22 095 294 \$	4 936 099 \$	6 357 584 \$	8 244 496 \$	40 762 104 \$	2 237 287 480 \$	2 447 991 819 \$
Saskatchewan	Nombre de clients	2 578	227		1	1	0	6	2 813
	Montant autorisé	17 203 416 \$	8 368 900 \$	1 100 000 \$	250 000 \$	862 003 \$	-	400 094 454 \$	427 878 773 \$
Yukon	Nombre de clients	10	11	0	0	0	0	0	21
	Montant autorisé	30 950.00 \$	464 500.00 \$	-	-	-	-	-	495 450.00 \$
	Nombre total de clients	115 487	4 913	319	79	86	115	219	121 218
	Montant total autorisé	669 439 217 \$	181 434 195 \$	40 271 756 \$	43 063 016 \$	89 703 184 \$	394 827 433 \$	20 497 352 188 \$	21 916 090 990 \$



SOMMAIRE DES IMPÔTS EXIGIBLES POUR 2020

Sommaire des impôts exigibles pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2020.

Par juridiction	Impôts sur le revenu (\$)	Impôts sur le capital (\$)	Total (\$)
Fédéral	24 741 197	-	24 741 197
Alberta	5 529 908	-	5 529 908
Colombie-Britannique	597 059	-	597 059
Ontario	9 725 452	-	9 725 452
Québec	129 346	111 656	241 002
	40 722 961	111 656	40 834 617

Par entreprise	Impôts sur le revenu (\$)	Impôts sur le capital (\$)	Total (\$)
Citibank Canada	8 262 849	111 656	8 374 505
Citibank Canada Investment Funds Limited	240 006	-	240 006
Citi Canada Technology Services ULC	-	-	-
Citibank Amérique du Nord agence canadienne	31 866 749	-	31 866 749
Citigroup Finance Canada Inc.	-	-	-
Citi Cards Canada Inc.	-	-	-
Citigroup Global Markets Canada Inc.	353 357	-	353 357
Citigroup Commodities Canada ULC	-	-	-
	40 722 961	111 656	40 834 617



Bureau du développement communautaire de Citi Canada
123 Front Street West, Toronto, Ontario M5J 2M3
canada.communications@citi.com
citigroup.com/canada