

Une banque responsable
et engagée

.....
Rapport de responsabilité sociale 2008



01	MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION
03	LA BANQUE LAURENTIENNE: UNE INSTITUTION DIVERSIFIÉE
05	NOTRE RESPONSABILITÉ ENVERS NOS CLIENTS
09	NOTRE RESPONSABILITÉ ENVERS LES COLLECTIVITÉS
12	NOS RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE PRATIQUES D'AFFAIRES ET DE GESTION
16	NOTRE RESPONSABILITÉ ENVERS NOS EMPLOYÉS
19	ANNEXES 1 ET 2
20	ANNEXES 3 ET 4

Une institution solide

Prête à faire face à l'adversité. || Malgré le contexte difficile qui a fortement ébranlé l'économie et le monde financier, l'année 2008 à la Banque Laurentienne s'est soldée par d'excellents résultats. Notre gestion prudente nous a permis de dépasser tous nos objectifs financiers et nous en sommes très fiers. Qui plus est, cette excellente performance a été réalisée en améliorant les façons dont nous nous acquittons de nos responsabilités envers nos clients, nos actionnaires et nos employés.

Alors que nous sommes confrontés à des enjeux d'une ampleur historique, nous nous faisons un devoir de rester très vigilants et de gérer nos activités avec prudence et rigueur. Cette conjoncture exceptionnelle nous incite à être plus efficaces, et à déployer davantage notre culture de qualité de service. En effet, la Banque Laurentienne s'est affairée à améliorer encore plus son approche envers sa clientèle, et a poursuivi son engagement dans les collectivités où elle est présente en prenant une part active dans la vie socio-économique du milieu et en s'impliquant auprès de diverses organisations.

Nos activités en 2008 ont été guidées et inspirées par les trois mêmes priorités que la Banque a adoptées il y a deux ans : l'augmentation de notre rentabilité, l'amélioration de notre efficacité et le développement de notre capital humain. Ces priorités ont joué un rôle décisif dans le renforcement des assises de la Banque et dans l'essor substantiel de son développement au cours de l'exercice. Elles nous ont également permis d'accélérer l'amélioration de notre performance globale, de même que celles de nos quatre lignes d'affaires.



RÉJEAN ROBITAILLE
PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

En plus de constituer les fondements de notre structure organisationnelle, nos lignes d'affaires nous lient directement avec ce que nous considérons comme notre raison d'être : nos clients.

Dans le respect de notre plan d'affaires, nous avons continué de privilégier un développement très ciblé dans des segments de marché où nous détenons des avantages compétitifs. Mais avant d'investir ces marchés, nous nous sommes d'abord assurés qu'ils représentaient un niveau de risque qui correspond à nos critères. Nous sommes aussi restés à l'écart des produits à risque élevé qui sont à la source des difficultés soulevées en 2008, ce qui nous confère une position unique dans l'industrie bancaire canadienne et nord-américaine. Cette approche prudente s'est avérée très bénéfique pour la Banque et ses parties prenantes, c'est-à-dire toute personne, groupe ou entité susceptible d'être touché par les incidences financières de nos affaires.

Ce rapport de responsabilité sociale synthétise l'action d'une année entière et décrit en détail comment nous agissons avec prudence et intégrité, et comment nous réalisons nos engagements. Nous misons sur la mobilisation et la compétence de nos ressources, sur notre recherche constante de qualité et d'excellence, et sur notre vision à long terme pour nous acquitter de façon optimale de notre devoir à l'égard de nos clients, de nos employés, de nos actionnaires et de nos partenaires, de même que des collectivités dans lesquelles nous poursuivons notre développement. La Banque Laurentienne garde résolument le cap vers une croissance soutenue.



RÉJEAN ROBITAILLE
PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Une institution diversifiée

Active au Québec et ailleurs au Canada. || La Banque Laurentienne est une institution bancaire œuvrant à travers le Canada qui offre à ses clients des services financiers diversifiés. Se démarquant par l'excellence de son service, sa simplicité et sa proximité, elle dessert les particuliers de même que les petites et moyennes entreprises. Elle offre aussi ses produits à un vaste réseau externe d'intermédiaires financiers par l'entremise de sa filiale B2B Trust, et des services de courtage en valeurs mobilières via Valeurs mobilières Banque Laurentienne.

Un joueur important dans l'économie du pays

Troisième plus important réseau de succursales au Québec

Deuxième institution financière la plus admirée au Québec¹

Plus important tiers fournisseur de prêts à l'investissement au Canada

Un des plus important fournisseur de dépôts de courtiers au Canada

1 Revue Commerce, selon sondage Léger Marketing, février 2009

2^e

INSTITUTION FINANCIÈRE
LA PLUS ADMIRÉE
AU QUÉBEC¹

La Banque Laurentienne est solidement implantée au Québec, où elle exploite le troisième plus important réseau de succursales. Ailleurs au Canada, elle intervient dans des secteurs ciblés où elle occupe une position prédominante. La Banque Laurentienne gère un actif au bilan de plus de 19 milliards de dollars, de même que des actifs administrés de plus de 15 milliards de dollars. Fondée en 1846, elle compte aujourd'hui quelque 3 400 employés².

Au plan organisationnel, la Banque Laurentienne est subdivisée en quatre secteurs d'activité :

- Particuliers et PME Québec ;
- Immobilier et commercial ;
- B2B Trust ;
- Valeurs mobilières Banque Laurentienne.

La Banque compte plus de 200 points de service, dont 156 succursales pour les services financiers aux particuliers au Québec et 29 centres d'affaires commerciales à travers le pays ; elle dispose également d'un réseau de 342 guichets automatiques. Sa filiale Valeurs mobilières Banque Laurentienne exerce ses activités dans 15 bureaux de courtage au Québec et en Ontario, et sa filiale B2B Trust, dans des bureaux situés dans cinq grandes villes canadiennes.

La Banque Laurentienne offre une gamme complète et intégrée de services financiers au Québec, d'où proviennent environ 60 % des prêts qu'elle accorde. Ailleurs au Canada, elle est active dans les secteurs des produits et services auprès des intermédiaires financiers ; du financement immobilier et commercial ; et du financement aux points de vente.

DES VALEURS ET DES ENGAGEMENTS QUI NOUS RASSEMBLENT

Consciente des défis que pose son statut d'institution financière au service de particuliers et d'entreprises, la Banque Laurentienne a identifié des valeurs auxquelles tous les employés ont convenu

d'adhérer. Ces cinq valeurs tiennent lieu de source de motivation et de cohésion dans la réalisation de notre mission et se concrétisent notamment via nos engagements envers nos différentes parties prenantes.

Obsession client : Nous privilégions une approche de qualité à dimension humaine pour faire bénéficier nos clients de services axés sur l'excellence. Aussi, nous développons nos services dans la perspective de les satisfaire et de les étonner. L'obsession client nous rend unique auprès de chaque client et nous assure sa fidélité.

Simplicité : Nous favorisons constamment la simplicité dans notre capacité à trouver des solutions adaptées à toutes les situations. La simplicité nous rend plus accessibles et plus ouverts. C'est une valeur clé qui nous permet d'être toujours à l'affût pour optimiser nos services.

Travail d'équipe : Comme notre succès dépend de nos efforts collectifs, nous mettons en commun le travail, l'expertise, le savoir-faire et la créativité de chaque employé. La capacité d'unir nos forces pour réaliser un objectif commun est le fondement du succès : elle fait de nous une équipe gagnante.

Entrepreneurship : Parce que nous avons à cœur le développement de notre institution, nos employés sont encouragés à se comporter comme s'ils étaient propriétaires de l'entreprise, dans le respect des politiques et des principes de la Banque. Nos clients d'affaires – et plusieurs de nos clients particuliers – sont des entrepreneurs : nous connaissons les enjeux auxquels ils font face et nous les accompagnons en notre qualité d'institution financière accessible.

Intégrité : Nous valorisons l'honnêteté comme principe essentiel dans la relation que nous entretenons avec nos clients, actionnaires, employés et partenaires.

Notre engagement à agir avec intégrité et rigueur demeure une préoccupation de tous les instants, afin de toujours mériter la confiance de ceux qui ont choisi de faire affaire avec nous.

NOS ENGAGEMENTS

Envers nos clients

Nous nous engageons à donner priorité à la **satisfaction** des besoins de nos clients en services financiers, de même qu'à l'**amélioration continue de l'expérience-client**.

Envers la communauté

Nous nous engageons à agir comme **entreprise citoyenne responsable** en soutenant des projets axés sur la culture, l'éducation et la santé. La Banque tient à **s'intégrer dans les collectivités** où elle est présente et à participer à la vie socio-économique du milieu en offrant des services à des individus et à des entreprises, mais aussi en intervenant plus près des gens.

Envers nos actionnaires

Nous nous engageons à assurer le **développement rentable** de notre entreprise en respectant les principes de **transparence, d'intégrité** et d'**éthique**.

Envers nos employés

Nous nous engageons à ...

- reconnaître la **qualité de leur travail** et leur implication ;
- encourager le développement de leurs **compétences** ;
- offrir un environnement de **travail équitable, dynamique** et **respectueux**.

Notre responsabilité envers nos clients

Engagement envers nos clients. || Nous nous engageons à donner priorité à la satisfaction des besoins de nos clients en services financiers, de même qu'à l'amélioration continue de l'expérience-client.

Au cours des dernières années, les événements qui ont mené à la crise financière et au ralentissement économique déclenchés en 2008 ont mis en lumière la nécessité pour l'industrie bancaire d'observer la plus grande prudence. La Banque Laurentienne, en toute cohérence avec son plan d'affaires, a continué de maintenir une approche prudente dans ses actions et ses décisions au cours du dernier exercice. La crise financière nous oblige à rester très vigilants et à gérer nos activités avec précaution et rigueur. Cette conjoncture exceptionnelle nous incite aussi à être encore plus

efficaces, et à déployer davantage notre culture de qualité de service.

LA PRUDENCE, UNE TRADITION BIEN ÉTABLIE CHEZ NOUS

C'est dans ce contexte que nous nous sommes employés à faire preuve d'une grande célérité, en fonction des conditions des marchés.

Dans le milieu bancaire, prudence et sécurité vont de pair. C'est pourquoi nous avons pris différentes initiatives à l'égard de la sécurité des transactions et de la confidentialité de nos clients. Cette année,

nous avons notamment renforcé la sécurité des opérations financières sur notre site Internet en rehaussant la norme des mots de passe Web à une combinaison de huit à 32 caractères alphanumériques. Cette nouveauté s'ajoute à l'authentification à trois niveaux lancée par la Banque en 2007 qui comptait déjà parmi les plus sécuritaires sur le marché. Nous avons également poursuivi la mise en place de notre infrastructure de carte à puce, qui sera accessible très prochainement à l'ensemble de nos clients, selon l'échéancier prévu par l'industrie.



Afin de sécuriser nos opérations et d'atténuer les impacts de pannes ou de changements sur notre prestation de services à la clientèle, la Banque a des processus rigoureux en place pour parer aux éventualités dans les domaines suivants : test de relève, plan de continuité des opérations, redondance de l'infrastructure, gestion des changements et gestion des incidents. De cette façon, nos clients peuvent continuer de bénéficier des meilleurs services possibles malgré les contretemps qui peuvent affecter nos opérations.

Par ailleurs, nous avons développé un plan d'action en cas de pandémie, qui vise à assurer un service continu en cas de situation de risques majeurs, comme des catastrophes ou des contagions. Ce projet vise à assurer une gestion efficace dans des situations où nous serions confrontés à un volume élevé d'absences des employés.

UN RÉSEAU EN EXPANSION CONSTANTE

Notre réseau de succursales de services financiers aux particuliers – le troisième en importance au Québec – se démarque par son accessibilité, son caractère innovant, sa simplicité et la qualité du service qu'on y retrouve. Ce réseau a continué de faire l'objet d'améliorations, notamment pour en faciliter l'accessibilité à des clientèles à mobilité réduite. Comme les escaliers peuvent représenter des obstacles pour les personnes à mobilité restreinte et

les aînés, nous avons multiplié les rampes d'accès et les systèmes d'ouverture de portes électriques, installés sur demande.

Des conseillers financiers accessibles à tous les clients

À la Banque Laurentienne, nous avons institué le service de conseiller financier en direct, qui constitue en quelque sorte une extension des succursales de la Banque. Ce service a pour mandat de proposer aux clients qui recherchent de la flexibilité qu'offre un conseiller « au téléphone », de bénéficier d'un service personnalisé. Chaque client peut ainsi faire appel à un conseiller qui lui est attribué et qui prend le temps d'analyser sa situation et de le conseiller pour lui offrir les meilleures options en fonction de son profil, et ce, sans que le client n'ait à se déplacer en succursale.

Nous avons de plus continué d'élargir notre force mobile, c'est-à-dire notre réseau d'experts qui se rendent directement chez nos clients pour discuter de leurs besoins financiers.

La Banque offre continuellement de nouveaux produits et services à ses clients particuliers, que ce soit des nouveaux prêts hypothécaires, des produits d'investissements ou transactionnels. Par ailleurs, la Banque Laurentienne offre des solutions bancaires abordables aux étudiants et aux aînés, qui bénéficient de rabais sur les forfaits.

Amélioration de l'accessibilité

En 2008, la Banque a complété le remplacement des terminaux de son réseau de guichets automatiques. Les nouveaux appareils font appel à des équipements plus modernes et encore plus sécuritaires. Certaines fonctionnalités permettent de faciliter l'accès à des clientèles aux besoins particuliers, comme les personnes malvoyantes, qui disposent dorénavant de touches avec caractères en braille sur tous les claviers. Dans l'optique de concrétiser son objectif de proximité avec sa clientèle, la Banque a également poursuivi son plan d'expansion de guichets automatiques, portant ainsi à 342 le nombre total de guichets pour nos clients. Également, nos nouvelles succursales sont très souvent dotées de guichets à l'auto, avec lesquels la Banque a fait office de pionnière au Québec. Notre réseau comprend au total 19 guichets à l'auto qui facilitent grandement l'accès pour les clients.

Nous avons aussi continué d'investir dans l'optimisation de notre réseau de succursales. En plus de la dizaine de nouvelles succursales que nous avons ouvertes depuis 2004, nous avons procédé à la relocalisation de 14 autres succursales, afin d'en faciliter l'accès pour nos clients, et en avons rénové 16. En 2008, ce sont 3 succursales qui ont fait l'objet de relocalisations.



SUCCURSALES RELOCALISÉES	SUCCURSALE FERMÉE
3823, boul. St-Laurent, Montréal 3, boul. de la Salette, St-Jérôme 5050, boul. Bourque, Rock Forest	801, rue Sherbrooke Est, Montréal

De plus, nous avons poursuivi notre plan qui privilégie les succursales à fort potentiel de développement dans des marchés géographiques clés, comme les couronnes nord et sud de Montréal où se trouve une forte concentration de notre clientèle cible, les jeunes familles.

UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AUX COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Les membres des communautés culturelles, qui connaissent très bien la Banque pour sa collaboration historique à l'intégration des nouveaux arrivants au Canada, trouvent réponse à leurs besoins spécifiques chez nous. En 2008, la Banque a mis en place son comité des communautés culturelles, dont les objectifs visent à nous rapprocher de ces communautés et à améliorer notre prestation de services à leur endroit par divers moyens, comme la signalisation et une langue de service appropriées.

Le comité a également pour mandat de favoriser le recrutement d'employés issus des communautés culturelles ciblées. Par ailleurs, la Banque tient à affirmer son implication sociale par la délégation

d'« ambassadeurs » dans les différentes communautés. Elle compte ainsi participer pleinement à des événements organisés par ces communautés, et à s'intégrer dans leurs associations à vocation sociale ou culturelle.

TRANSACTIONS ÉLECTRONIQUES: PERFORMANCE ACCRUE

La croissance constante du nombre de transactions effectuées sur Internet nous incite à maintenir nos outils Web aussi performants que la technologie nous le permet. Dans cette optique, nous nous sommes concentrés en 2008 sur l'amélioration de la navigation et de l'information disponible sur le Web. Certaines sections du site Internet ont subi une refonte afin de permettre une meilleure compréhension des produits et services de la Banque et ainsi faciliter l'utilisation de notre site Web pour nos clients.

À l'intention de nos clients, nous avons également pris des dispositions pour faciliter la lecture de nos communications: nous utilisons dorénavant une typographie magnifiée pour les communications écrites et publipostages destinés aux personnes

âgées de 65 ans ou plus, et nous avons intégré à notre site Web une fonctionnalité qui permet de régler la taille des caractères.

Du côté de B2B Trust, nous avons aussi investi dans les outils électroniques avec une nouvelle plateforme Web pour les prêts à l'investissement et avons lancé un nouveau compte d'investissement à intérêt élevé, qui se distingue sur le marché avec un taux minimum garanti. B2B Trust a également revu l'ensemble de son site Internet pour le rendre plus convivial.

De son côté, la plateforme de courtage à escompte de Valeurs mobilières Banque Laurentienne a poursuivi son évolution.

QUALITÉ DU SERVICE: UNE OBSESSION

La qualité du service, sous tous ses angles, demeure un des aspects distinctifs les plus appréciés de nos clients. Nos employés qui sont appelés à transiger avec la clientèle y accordent une grande importance, et nous nous employons à revoir périodiquement comment nous pouvons encore nous améliorer, et ce, dans chacune de nos lignes d'affaires.

Nous avons notamment poursuivi l'évolution du programme Obsession client dans nos succursales: ce programme a été mis en place pour stimuler les efforts des employés en vue d'atteindre collectivement de hauts niveaux de qualité de service. Cette démarche cadre parfaitement avec une des valeurs chères à la Banque Laurentienne, l'obsession client, qui vise à privilégier la qualité de la relation avec la clientèle.



DES PRODUITS ET SERVICES ASSUJETTIS À DES NORMES ÉLEVÉES

La Banque apporte beaucoup de soin et de rigueur à la conception de ses produits et services. Elle s'assure qu'ils sont conformes aux lois et règlements qui les régissent, de même qu'aux codes de conduite de l'industrie.

De plus, la Banque tient à ce que son offre globale de produits et services reflète les valeurs qu'elle prône dans l'ensemble de ses activités. Ainsi, tout produit et service doit répondre préalablement à des normes internes rigoureuses, qui régissent également l'offre de ces produits et la prestation de ces services auprès de la clientèle.

UN PROCESSUS EFFICACE POUR LE RÈGLEMENT DES PLAINTES

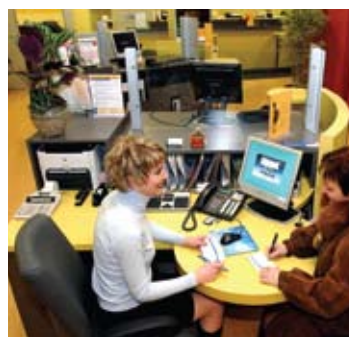
La Banque Laurentienne se conforme à plusieurs codes volontaires de l'industrie bancaire dont le but premier est la protection du consommateur. Parce que nous privilégions aussi la satisfaction de notre clientèle, des mécanismes bien précis ont été mis en place pour recueillir les commentaires des clients sur les politiques de la Banque et sur la qualité de ses services, de même que pour établir la manière la plus rapide d'intervenir lorsqu'une situation exige des mesures correctives de sa part. Tout en privilégiant le règlement des dossiers à la source, la Banque a continué d'améliorer la qualité du service, d'offrir l'assistance

nécessaire à tout client qui en fait la demande et de communiquer au besoin avec les autorités concernées.

Les démarches que nous proposons à notre clientèle de la Banque peuvent s'échelonner en quatre étapes. La première consiste à s'adresser d'abord au personnel, verbalement ou par écrit. Si le client n'a pas obtenu satisfaction, nous l'invitons à communiquer directement avec l'équipe de la Direction qualité et conformité de la Banque. Si le problème n'est toujours pas résolu à la satisfaction du client après avoir franchi cette deuxième étape, celui-ci pourra communiquer par écrit avec le bureau de l'Ombudsman de la Banque Laurentienne. Ultimement, le client aura la possibilité de communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Le client peut également communiquer en tout temps avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Chez Valeurs mobilières Banque Laurentienne (VMBL), la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends s'inscrit dans le cadre des dispositions par la Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier (Loi 107). L'application de la politique relève de l'agent senior en conformité, sous l'autorité du chef de la Conformité. Si le plaignant n'est pas satisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, il peut demander que son dossier soit transféré à l'Autorité des marchés financiers.

Chez B2B Trust, les plaintes peuvent être formulées par téléphone auprès du service à la clientèle. À l'étape suivante, la plainte peut également être adressée au vice-président des opérations de B2B Trust. Après avoir fait appel au processus de résolution des plaintes, le client pourra communiquer avec l'Ombudsman de B2B Trust, ou l'Ombudsman des Services bancaires et investissement, à Toronto, ou encore avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada à Ottawa.



Notre responsabilité envers les collectivités

Engagement envers la communauté. || Nous nous engageons à agir comme entreprise citoyenne responsable en soutenant un grand nombre de projets. La Banque tient à s'intégrer dans les collectivités où elle est présente et à participer à la vie socio-économique du milieu en offrant des services à des individus et à des entreprises, mais aussi en intervenant plus près des gens.

UNE PARTICIPATION ACTIVE DANS LA COLLECTIVITÉ

La Banque se préoccupe d'agir comme société socialement responsable et de contribuer au mieux-être de la collectivité. En 2008, nous avons remis plus de 615 000 \$ sous forme de dons à des organismes de bienfaisance et à des institutions assurant des services à la population. La Banque concentre ses actions dans un certain nombre de secteurs et ses priorités sont de contribuer à l'avenir des jeunes et des familles, de bâtir une société en santé, d'encourager l'entraide ainsi que l'implication de ses employés dans leur communauté.

Par ailleurs, la Banque Laurentienne est une société qui tient à s'intégrer dans

les collectivités où elle est présente: elle souhaite faire partie de la vie socio-économique du milieu en offrant des services à des individus et à des entreprises, mais aussi en intervenant, dans une pensée globale mais à une échelle locale, comme société socialement responsable.

C'est dans cet esprit que nous soutenons, à titre de commanditaire, des œuvres qui cadrent avec nos valeurs. Dans plusieurs causes, nous le faisons également en tant que bénévoles.

LE CLAN DES PETITS HÉROS: POUR ÊTRE PLUS PRÈS DES JEUNES

En 2008, la Banque a donné une nouvelle forme à son engagement auprès des familles avec la création du Clan des petits héros Banque Laurentienne. Cette

EN 2008, NOUS AVONS
REMIS PLUS DE

615 000 \$

SOUS FORME DE DONS À
DES ORGANISMES DE BIENFAISANCE
ET À DES INSTITUTIONS
ASSURANT DES SERVICES
À LA POPULATION.

nouvelle signature vise à rassembler sous un même nom la majeure partie des initiatives de la Banque en matière de dons, de commandites et d'implication sociale touchant les enfants et les familles.

Cette approche de la Banque reflète sa volonté de démontrer son appui et sa proximité auprès de sa clientèle privilégiée, celle des familles : notre institution veut faire vivre aux gens de son entourage des expériences et des émotions uniques dans le cadre des événements qu'elle soutient. La Banque souhaite ultimement contribuer à l'estime de soi chez les enfants en valorisant leurs petits et grands exploits.

De manière plus concrète, lors d'interventions spéciales dans de nombreux événements auxquels la Banque Laurentienne est associée - ligues de soccer, fêtes et festivals à travers le Québec, événements culturels axés sur la famille et les enfants - le Clan des petits héros Banque Laurentienne encourage les enfants à s'impliquer dans la vie sportive, culturelle ou artistique de leur communauté.

C'est ainsi que le Clan des petits héros est intervenu lors de plusieurs événements au cours de l'été de 2008 où plus de 850 jeunes sont devenus membres du Clan des petits héros.

POUR CONCRÉTISER NOS VALEURS

Au fil des ans, nos interventions prennent de plus en plus d'ampleur et touchent un nombre grandissant d'organisations et

d'individus. Notre implication se manifeste dans trois pôles différents : les dons, les commandites, qui touchent différents événements d'intérêt, particulièrement à l'endroit des familles ; et enfin, l'engagement de nos employés dans des activités et organismes auprès desquels ils agissent à titre de bénévoles.

Les jeunes et leur famille

Le soccer

- Depuis quelques années, la Banque Laurentienne soutient activement la pratique du soccer. Elle s'est associée à plusieurs organisations et clubs de soccer et participe ainsi de façon concrète au développement de ce sport. Les organismes suivants ont bénéficié de l'apport de la Banque Laurentienne en 2008 : l'Association régionale de soccer de la Rive-Sud, l'Association de soccer de la Mauricie, l'Association régionale de soccer de l'Outaouais, l'Association de soccer d'Alma, l'Association de soccer de Pointe-aux-Trembles, l'Association de soccer de Rivière-des-Prairies, le Club de soccer les Braves d'Ahuntsic et le Club de soccer de New Richmond.

Les fêtes et festivals familiaux

- Ayant à cœur de s'impliquer dans des activités et événements touchant la famille, nous sommes impliqués dans un nombre grandissant d'événements familiaux. Nous avons le souci de nous y impliquer de façon concrète, en apportant

non seulement un apport financier, mais en ajoutant notre touche corporative afin de contribuer à l'essor de ces événements qui font le bonheur de milliers de personnes à chaque année. Nous nous sommes notamment engagés dans la présentation des événements suivants en 2008 : L'International de montgolfières de Saint-Jean-sur-Richelieu, Blainville en fête, La Grenouille en Fête de Chambly, le Festival d'été de Beloeil, La Prairie en Fête et Le Mondial des Cultures de Drummondville.

L'éducation et les jeunes

- Nous sommes très sensibles au développement des enfants et concrétisons de différentes façons notre volonté de contribuer à leur santé. C'est ainsi que nous avons soutenu un grand nombre d'organismes en cours d'année. L'un des événements les plus visibles que nous avons appuyé est le spectacle-bénéfice organisé au profit du Club des petits déjeuners, dans le cadre de l'International de montgolfières de Saint-Jean-sur-Richelieu. Les billets pour le spectacle ont été vendus dans nos 156 succursales et ont permis de recueillir une somme de 70 000 \$, versée au Club des petits déjeuners et à d'autres causes locales.

- Nous sommes aussi un collaborateur de longue date de Jeunesses Musicales du Canada, notamment à titre de fier partenaire de la Semaine de la musique, qui se déroule durant la semaine de



relâche. Nous sommes également bien engagés auprès des organisations suivantes :

- la Maison Théâtre;
- la Fondation du Centre jeunesse de Montréal;
- la Fondation OLO;
- la Fondation canadienne Rêves d'Enfants;
- la Fondation des Gouverneurs de l'Espoir;
- le Prix du Duc d'Édimbourg;
- les fondations de l'Université de Montréal et de l'UQAM.

La santé

La santé est une préoccupation constante pour l'ensemble de la population. À notre manière, nous soutenons plusieurs hôpitaux, centres hospitaliers et organismes œuvrant dans le domaine de la santé afin d'appuyer leurs missions respectives. Nous avons entre autres soutenu le Fonds de recherche de l'Institut de cardiologie de Montréal, la Fondation de l'Hôpital Sainte-Justine, la Fondation de l'Hôpital régional de St-Jérôme, la Fondation de la Cité de la Santé, la Fondation du Centre hospitalier de Granby, la Fondation de l'Hôpital Charles-Lemoyne, la Fondation de l'Hôtel-Dieu d'Alma et la Fondation du Centre hospitalier universitaire de Québec.

Implication des employés

Souhaitant élargir la portée de ses actions et ajouter à ses investissements le dynamisme et le dévouement des employés, la Banque encourage l'implication de chacun au sein de sa collectivité : elle consent beaucoup d'efforts à sensibiliser et mobiliser ses employés. Ainsi, en 2008, la Banque a mis en place le programme *Soyez un héros*, qui vise à encourager les employés à prendre part à diverses causes dans leur milieu. Une autre activité originale, *Mon boss à l'encan*, a permis de recueillir 30 000 \$ au profit de différentes organisations.

Les employés répondent particulièrement bien à l'appel lancé par la Banque pour susciter leur engagement, et ont participé au succès de plusieurs organisations au cours de l'année 2008. La contribution personnelle des employés à des actions bénévoles prend diverses formes : par exemple, un de nos employés a agi comme président d'un tournoi provincial de hockey pee-wee, une cinquantaine d'employés ont pédalé pour amasser des fonds pour la recherche sur le diabète, des employés de succursale ont distribué les déjeuners aux enfants d'une école de leur quartier dans le cadre des activités du Club des petits déjeuners du Québec et d'autres ont fait des accompagnements lors de l'Opération Nez Rouge durant la période des fêtes.

Depuis cinq ans, l'implication de nos employés se manifeste de façon percutante lors de La grande guignolée des

médias, un événement annuel qui se déroule au début du mois de décembre. Lors de cette journée, plus de 1 000 employés participent à l'organisation d'activités de collecte de fonds dans nos succursales, centres d'affaires et édifices corporatifs. Cette campagne de financement est très attendue par les employés, qui participent avec enthousiasme à cette œuvre destinée à rendre plus agréable la vie des personnes démunies.

C'est dans ce même esprit que la Banque organise depuis plusieurs années des tournois de golf corporatifs, dont les profits sont remis à différents organismes. En 2008, ce sont plusieurs centaines de joueurs, principalement des clients et partenaires de la Banque, qui ont répondu à l'appel, permettant ainsi de récolter quelque 103 000 \$. Plusieurs organismes ont bénéficié de cette somme, soit la Soupière de l'amitié de Gatineau, la Maison Mathieu-Froment-Savoie, le Centre de répit Philou, la Fondation des Gouverneurs de l'Espoir, le Carrefour des enfants de St-Malo, la Fondation Cité-Joie et The Duke of Edinburgh's Award.

Nos employés sont aussi très généreux auprès de Centraide en ajoutant leurs dons personnels à la contribution corporative que la Banque accorde à cet organisme à Montréal et dans chacune des régions du Québec. Au total, près de 250 000 \$ ont été remis à Centraide du Grand Montréal et aux organisations de Centraide en région.



Nos responsabilités en matière de pratiques d'affaires et de gestion

Engagement envers nos actionnaires. || Nous nous engageons à assurer le développement rentable de notre entreprise en respectant les principes de transparence, d'intégrité et d'éthique. La gouvernance d'entreprise revêt une importance capitale à la Banque Laurentienne. Cet aspect primordial des affaires de notre institution nous a permis d'évoluer et de prospérer dans le respect de l'intégrité et de la conformité aux lois et règlements qui balisent nos actions.

C'est dans cet esprit que nous avons établi des règles de régie d'entreprise et des politiques destinées à encadrer nos actions et nos relations auprès de l'ensemble des intervenants. Invariablement, la bonne régie d'entreprise se reflète sur les pratiques de gestion de la Banque : sur cette question, nous privilégions une approche éthique sans compromis.

UNE RÉGIE D'ENTREPRISE EXEMPLAIRE

Tous les membres du conseil d'administration, à l'exception du président et chef

de la direction, sont des administrateurs indépendants et non liés à la direction. La détermination de cette indépendance est établie en fonction d'une série de critères, définis par le comité des ressources humaines et de régie d'entreprise, qui s'appliquent à l'évaluation de chaque administrateur. La circulaire de sollicitation de procurations de la direction relative à l'assemblée des actionnaires de la Banque présente plus de détails sur la composition du conseil et de ses comités. Cette circulaire est disponible sur notre site Internet.

Le conseil d'administration exerce essentiellement un rôle de surveillance quant à la gestion de l'activité commerciale et des affaires internes de la Banque. Les délibérations du conseil se terminent généralement par une période de discussion sans la présence de la direction. Par ailleurs, les membres du conseil d'administration s'engagent à agir conformément aux normes définies dans le Code de conduite des administrateurs, couvrant notamment la conduite générale de l'administrateur, sa contribution aux travaux du conseil et des comités, les

transactions d'initiés, les conflits d'intérêt et autres situations pouvant compromettre son indépendance.

Le conseil d'administration a délégué certaines de ses responsabilités et fonctions à trois comités dont les membres sont choisis dans ses rangs. Le comité de vérification, le comité de gestion des risques et le comité des ressources humaines et de régie d'entreprise présentent des rapports écrits et verbaux sur leurs travaux au conseil d'administration, sur une base continue. De plus, ces comités présentent aux actionnaires un rapport sur leurs travaux dans la circulaire de sollicitation de procurations de la direction.

En septembre 2008, La Banque Laurentienne a été honorée par un prix lors de la deuxième présentation annuelle du *Gala des cravates*, organisé par l'Institut des administrateurs de sociétés, dans le cadre de la conférence Gouvernance et marchés financiers en Amérique du Nord. Ce concours souligne l'excellence du travail accompli par des administrateurs de société ou des conseils d'administration d'entreprises situées au Québec. La Banque a été primée dans la catégorie Cravate bleue, décernée à une société en raison de son excellente performance financière et boursière.

Par ailleurs, la Banque s'est classée au 28^e rang parmi les 241 entreprises de l'indice S&P/TSX dans le cadre du palmarès *Board Games* présenté par la revue *Report on Business* du quotidien *Globe and Mail*. Ce répertoire évalue les pratiques de gouvernance des conseils d'administration d'entreprises en fonction de quatre critères : la composition du conseil, la rémunération, les droits des actionnaires et les pratiques de divulgation d'information.

UNE APPROCHE PRUDENTE FACE AUX DIFFICULTÉS

La crise financière et le ralentissement économique qui ont marqué les derniers mois de l'exercice 2008 ont été particulièrement éprouvants pour les investisseurs. Toutefois, à la faveur de l'engagement des membres de l'équipe de direction et de l'excellente collaboration qu'elle a établie

avec le conseil d'administration, la Banque Laurentienne a réussi à maintenir une performance exceptionnelle dans le contexte difficile que connaît l'industrie des services financiers. Le conseil d'administration de la Banque a suivi de près cette situation et a réitéré sa détermination à continuer de veiller méticuleusement aux meilleurs intérêts des actionnaires au cours des mois et des années à venir. Cette mission passe, entre autres, par une attention soutenue et rigoureuse au cadre réglementaire et à l'environnement d'affaires dans lesquels la Banque œuvre pour poursuivre son développement.

Conscient des enjeux et des défis que cet environnement d'affaires représente pour la Banque, le conseil d'administration tient à ce que la Banque dispose des moyens nécessaires pour préserver sa solidité financière. Ses membres ont donc exercé une vigilance soutenue à l'égard de la gestion des risques.

LA PRATIQUE D'UNE SAINTE GESTION

Lorsque nous avons révisé en profondeur notre positionnement pour établir notre nouveau plan d'affaires en 2005, nos objectifs ont été déterminés en fonction de notre vision à long terme. Nous avons décidé de continuer d'investir dans nos ressources humaines et matérielles pour nous donner les moyens d'assurer notre croissance sur des bases solides, tout en privilégiant un développement à long terme, sans toutefois négliger les impératifs de rentabilité à court terme.

Ces positionnements solides constituent des assises importantes sur lesquelles nous bâtissons notre organisation. Sur ces bases, ce que nous représentons pour les actionnaires s'appuie sur des atouts concrets : tout d'abord, une situation financière solide avec un bilan et des ratios de capital favorables. Nous avons également à notre actif une forte proportion d'hypothèques assurées et de dépôts de particuliers.

Par ailleurs, nous avons adopté une stratégie efficace qui mise sur nos acquis et nos avantages concurrentiels : une solide présence au Québec, avec le troisième plus important réseau de

succursales ; des activités diversifiées, dans des créneaux où nous excellons, réparties à travers le Canada ; et des produits et services de haute qualité, modulés en fonction des besoins réels de nos clientèles.

La Banque respecte également la loi facilitant la création d'une liste nationale des abonnés auto-exclus. Cette liste est mise à jour chaque mois à partir du site Internet du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Une liste interne de nos propres clients qui demandent à ne pas être sollicités est aussi maintenue de façon mensuelle.

La Banque a également pris des dispositions pour se conformer à la réglementation canadienne en matière d'attestation de l'information financière présentée dans les états financiers et autres documents annuels et intermédiaires.

L'INTÉGRITÉ : UNE VALEUR PHARE DE LA BANQUE LAURENTIENNE

L'intégrité est une valeur essentielle à la Banque Laurentienne car elle est à la base de la confiance de la clientèle envers la Banque et de ses filiales. Depuis plus de cent soixante ans, la Banque Laurentienne a la réputation d'agir avec honnêteté et intégrité dans la gestion de ses affaires et dans ses transactions avec sa clientèle.

28^e

LA BANQUE LAURENTIENNE
S'EST CLASSÉE AU 28^e RANG PARMIL
LES 241 ENTREPRISES DE L'INDICE
S&P/TSX DANS LE CADRE DU
PALMARÈS BOARD GAMES PRÉSENTÉ
PAR LA REVUE REPORT ON BUSINESS
DU QUOTIDIEN GLOBE AND MAIL.

Dans le but de faire respecter ses valeurs et ainsi préserver sa réputation, la Banque s'est dotée d'un Code de déontologie qui met de l'avant les valeurs liées à l'éthique et énonce les principes d'honnêteté et d'intégrité qui doivent guider le comportement de ses employés. Le Code énonce également les règles de conduite en matière de conflits d'intérêts et de confidentialité.

L'obligation de confiance et de confidentialité à l'égard des clients, actuels comme potentiels, ainsi qu'à l'égard du public en général, doit s'apprécier à travers l'ensemble des actions de la Banque, car son intégrité est fonction de l'intégrité de chacun de ses employés.

Le Code, qui s'applique à l'ensemble des employés, énonce les règles de base applicables à tous. De même, certaines catégories de professionnels sont assujetties à des règles déontologiques particulières liées à l'ordre professionnel au sein duquel elles exercent la profession.

Afin de s'assurer du respect de ses obligations réglementaires et de l'application de pratiques d'affaires rigoureuses, conformes à l'exécution intègre de notre mandat d'institution financière, la Banque a élaboré et mis en œuvre plusieurs politiques. Les principales politiques en vigueur sont les suivantes :

- politique de gestion de la continuité des opérations ;
- politique sur le traitement des plaintes et commentaires portant sur les pratiques apparaissant douteuses ;
- politique de recyclage des produits de la criminalité et de financement des activités terroristes ;
- politique de protection des renseignements personnels ;
- politique de gestion du risque de responsabilité professionnelle ;
- politique de gestion du risque opérationnel ;
- politique sur les initiés et sur les transactions interdites sur les titres de Banque ;
- politique de divulgation de l'information ;
- politique de sécurité de l'information ;
- politique de nomination à des directorats externes ;

- politique en matière de conformité ;
- politiques de crédit ;
- politiques de gestion des risques de trésorerie ;
- politique de gestion du risque de réputation.

Tel que requis par les autorités, la Banque a mandaté une personne indépendante et impartiale, l'Ombudsman, pour agir comme médiateur entre les clients et l'institution financière.

Outre le processus de traitement de plainte abordé précédemment, l'Ombudsman assume la responsabilité de la *politique sur le traitement des plaintes et commentaires portant sur les pratiques apparaissant douteuses en matière de comptabilité et de vérification, mieux connue sous son vocable anglais politique de whistle blower*. Les plaintes ou commentaires à cet égard visent les pratiques comptables, les contrôles comptables internes et la vérification. Ce mécanisme permet aux employés, clients et actionnaires de signaler toute situation où des informations financières pourraient avoir été volontairement falsifiées dans le cadre des opérations de la Banque.

En ce qui a trait à la lutte au blanchiment d'argent et aux activités terroristes, la Banque a développé à l'intention de tous ses employés – et plus particulièrement de ses nouvelles recrues – un programme de formation sur la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes, afin de rappeler à chacun sa responsabilité à cet égard.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE : UNE RESPONSABILITÉ COLLECTIVE

En cette époque où la conscientisation à l'égard de l'environnement prend une ampleur grandissante, la Banque et ses employés sont de plus en plus sensibilisés aux enjeux écologiques. Un nombre croissant de personnes se sentent concernées et cherchent à faire leur part, ce qui donne lieu à de nombreuses initiatives pour réduire les impacts sur l'environnement.

Outre le recyclage et la récupération, la Banque est soucieuse de gérer adéquatement ses ressources de façon à limiter

les impacts de ses activités sur l'environnement, en favorisant l'utilisation optimale des ressources matérielles. Dans ses procédures d'évaluation de crédit et d'acquisition de biens, la Banque prend aussi en considération les questions environnementales.

Dans le cadre de ses activités de tous les jours, la Banque peut compter sur la collaboration active de ses employés, qui sont à l'origine de nombreuses initiatives axées sur le développement durable dans nos activités. En voici quelques-unes :

- Recyclage des équipements informatiques désuets : un processus formel a été conclu avec le fournisseur Geep Ecosys pour le recyclage ou la revente des équipements informatiques désuets ;
- Recyclage des téléphones cellulaires : lorsqu'ils atteignent leur fin de vie utile, tous les téléphones cellulaires de la Banque sont envoyés à un organisme de récupération et de recyclage qui œuvre dans la réinsertion sociale ;
- Mise à disposition sur l'intranet d'une portion importante des communications opérationnelles : cette initiative, qui vise à réduire voire éliminer la transmission de documentation imprimée (fiches produits, promotions, mises à jour, outils de vente, etc.), entraîne une réduction considérable de papier et d'enveloppes ainsi que le recours à des moyens d'acheminement ; par ailleurs, plusieurs formulaires à remplir dans le cadre du travail des employés ont été convertis en formulaires électroniques ;
- Envoi des factures aux clients via le service Postal : de 2007 à 2008, le nombre d'envois de factures Postal a augmenté de près de 30 % ;
- Les documents de publipostage insérés dans les comptes et autres documents marketing sont systématiquement imprimés sur du papier recyclé (Enviro 100) avec une encre biologique ;

- À leur arrivée, les employés des centres administratifs de la Banque reçoivent une trousse de vaisselle et d'ustensiles réutilisable, que les employés en place ont déjà à leur disposition ; cette initiative a permis d'éviter la mise aux rebus annuelle de 52 000 assiettes, 4 000 bols, plus de 100 000 ustensiles de plastique et 36 000 serviettes de table ;
- Toutes les nouvelles succursales de la Banque sont munies de lave-vaisselle en vue de réduire l'utilisation de couverts de plastique jetables ;
- Le Centre de dépouillement centralisé des guichets automatiques a réduit systématiquement le papier utilisé pour les guichets automatiques, ce qui représente une économie annuelle de 65 000 feuilles par année ;
- Les efforts de réduction de l'emploi de papier en 2008 ont entraîné une diminution de 2,4 millions de pages ;
- Soucieuse de l'empreinte qu'elle laisse sur l'environnement, la Banque a adopté une pratique d'acquisition de couverts, pour l'ensemble des installations de son réseau, qui favorise les tapis en fibre recyclée.

LES EFFORTS DE RÉDUCTION
DE L'EMPLOI DE PAPIER
EN 2008 ONT ENTRAÎNÉ
UNE DIMINUTION DE

2,4

millions de pages

Enfin, le document sous vos yeux, le rapport de responsabilité sociale de la Banque Laurentienne, est imprimé en quantités très limitées ; la Banque le rend disponible en ligne, sur son site Internet, ce qui permet d'épargner des centaines d'arbres.

Notre responsabilité envers nos employés

Envers nos employés. || Nous nous engageons à reconnaître la qualité de leur travail et leur implication ; encourager le développement de leurs compétences ; offrir un environnement de travail équitable, dynamique et respectueux. || Le développement de notre capital humain est un des fondements de nos affaires : nous en avons fait une des trois priorités qui guident notre action. Pour réaliser notre mandat, qui consiste essentiellement à offrir des services financiers de qualité avec les ressources et les compétences requises, nous devons pouvoir compter sur la contribution de chacun en vue de notre réussite collective.

C'est pourquoi nous continuons d'investir dans notre capital humain, de façon à nous donner des bases solides qui supporteront le développement à long terme de notre organisation. Et comme nos employés qui enrichissent leurs compétences personnelles constituent une réelle valeur pour la Banque, nous les encourageons à développer leur plein potentiel.

Nous favorisons le développement des connaissances et des compétences de nos employés à travers différents programmes et activités. Nos processus d'intégration rassemblent les conditions gagnantes pour faciliter l'entrée en fonction des recrues. Notre programme de gestion de la performance prévoit la rétroaction, l'accompagnement et

l'appui nécessaires au développement des compétences. Nos activités de perfectionnement visent à soutenir les employés qui veulent se réaliser, en leur donnant accès à de la formation à l'interne par l'entremise, entre autres, de l'Académie Banque Laurentienne, un centre de formation unique, et d'organismes accrédités.

UN ESPRIT DE COLLABORATION AVEC LE SYNDICAT

Pour la direction de la Banque, le syndicat constitue un partenaire important dans cette priorité de développement du capital humain. Il est clair pour la direction de la Banque que les intérêts de nos employés et ceux de la Banque peuvent être convergents. C'est pourquoi nous nous sommes attachés au développement d'une relation de plus en plus solide avec notre syndicat, de façon à favoriser une gestion harmonieuse des relations de travail.

Le syndicat représente quelque 2 400 employés, soit plus des deux tiers de notre effectif. Nous continuons de travailler en étroite collaboration avec ses représentants : la compréhension mutuelle que nous avons développée au fil des ans est bénéfique à la fois pour la Banque, le syndicat et nos employés.

LA FORMATION, OUTIL DE DÉVELOPPEMENT PRIVILÉGIÉ

C'est dans la foulée de notre Académie que nous avons déployé au cours de l'année notre programme *Leaders en action*, dont l'objectif est de renforcer les compétences individuelles des gestionnaires de succursales. Nous mettons aussi de plus en plus d'emphase sur le développement des compétences de nos employés. Alors que l'approche individuelle est la plus répandue, des secteurs ont mis en place des initiatives permettant de renforcer certaines compétences clés requises dans le cadre de leurs activités spécifiques.

La gestion de la performance constitue également un point fort à la Banque Laurentienne : c'est pourquoi nous avons mis en œuvre le programme de gestion de la performance appelé *Cap Performance*. En veillant à ce que les objectifs de chaque employé soient bien alignés sur les priorités et objectifs de l'entreprise, la Banque s'assure que chaque personne, à chaque jour, se concentrera sur ce qui est prioritaire pour l'organisation.

La Banque accorde beaucoup d'importance à son programme qui vise à faciliter une bonne intégration de nos nouveaux

employés. Nous assurons ainsi, dès leur arrivée au sein de l'organisation, leur adhésion à la culture de la Banque et l'application de nos normes élevées en matière de qualité de service. Pour démontrer l'importance que nous accordons à leur intégration, un des membres du comité de direction participe à chaque présentation de *La BLC* se présente aux nouveaux employés.

L'ÉQUITÉ, UN PRINCIPE ESSENTIEL

L'équité est un principe que la Banque met en pratique dans l'ensemble de ses activités. C'est pourquoi nous misons sur une gestion proactive des ressources humaines qui correspond à la réalité d'aujourd'hui. Nous croyons que la diversité constitue non seulement une valeur ajoutée, mais aussi une façon d'accroître notre compétitivité. Notre objectif : procurer à tous des chances égales en matière d'emploi.

NOTRE PERSONNEL: UNE VALEUR SÛRE

Entreprise à échelle humaine, la Banque Laurentienne offre à ses employés l'occasion de se mobiliser et de participer activement à ses projets d'avenir. À cet égard, nous croyons fermement que c'est en valorisant les forces de notre personnel que nous continuerons de nous distinguer aux yeux de nos clients.

Dans une industrie où les compétences sont très sollicitées, nous offrons des conditions de rémunération concurrentielles et une vaste gamme d'avantages sociaux, comprenant, outre les vacances et les congés, des assurances collectives adaptées à la situation familiale de l'employé et des régimes de retraite à prestations déterminées et ou à cotisations déterminées. La Banque offre également des taux de crédit avantageux sur les prêts et sur la carte VISA Banque Laurentienne, et un forfait à prix réduit pour les transactions bancaires.

Nous offrons aussi à nos employés différents programmes complémentaires, notamment un programme d'achat d'actions, différents programmes de reconnaissance, et un programme d'aide aux employés vivant des situations difficiles.

57%

DES GESTIONNAIRES
DE LA BANQUE SONT
DES FEMMES.

En raison de sa croissance soutenue, la Banque Laurentienne est en mesure d'offrir de plus en plus d'occasions de carrière. Son siège social étant situé à Montréal, elle offre une grande diversité de postes, dans toutes les fonctions que requiert la gestion d'une institution financière. Les ressources humaines constituent l'une des priorités d'affaires de la Banque Laurentienne. En raison de sa taille, la Banque possède une structure hiérarchique allégée, ce qui privilégie la proximité entre les employés et les gestionnaires. De plus, elle pratique une culture d'entreprise qui responsabilise les employés et favorise leur avancement.

La Banque Laurentienne fait également une place de choix aux femmes. En effet, elle compte quatre femmes sur son conseil d'administration, sur un total de 13 membres. Cette proportion, qui se situe à 30%, constitue la plus forte représentation féminine de l'industrie bancaire au Canada. De même, plus de la moitié (57%) des gestionnaires de la Banque sont des femmes.

UN MILIEU DE TRAVAIL SAIN

La Banque voit à procurer à ses employés un milieu qui favorise l'efficacité, la performance, mais aussi le bien-être. À cet égard, en 2008, la Banque a mandaté un ergonome pour réaliser une étude comparative sur divers modèles de chaises de travail en vue de normaliser un modèle unique distribué progressivement à l'ensemble des établissements. Les spécialistes ont réalisé plusieurs dizaines d'évaluations ergonomiques de postes individuels de travail, à la demande d'employés. Le renouvellement progressif du parc de chaises de la Banque par des chaises ergonomiques est complété à plus de 90%. Les interventions restantes sont motivées par des équipements spécifiques à des conditions personnelles particulières.

La Banque a également mandaté un comité de travail paritaire pour le réaménagement des comptoirs caisses des succursales acquises d'une autre institution financière il y a quelques années. C'est ainsi qu'une procédure de modification des comptoirs existants a été mise en place avec l'apport d'un ergonome, des membres du personnel, de même que de différents secteurs. L'implantation progressive du protocole à l'ensemble des succursales s'échelonna sur une période de quatre ans ; à ce jour, 13 de ces 35 succursales ont été modifiées.

La Banque a poursuivi la formation des membres de la brigade de secouristes pour l'ensemble de ses établissements de la Banque. À ce jour, 276 employés – syndiqués et non-syndiqués – ont suivi la formation, qui est valide pour trois ans.

En 2008, la Banque a procédé à la mise en place de la procédure de règlement interne des plaintes. Cette procédure vise à accélérer le processus de correction des situations à risque pour la santé et la sécurité de l'ensemble des employés. Elle a également déployé des distributeurs de savon antiseptique à base d'alcool dans l'ensemble des établissements de la Banque, de façon

à réduire les risques potentiels de contamination de tout ordre. De plus, la Banque a veillé à la mise en place des nouvelles dispositions de la réglementation fédérale relative à la prévention de la violence en milieu de travail.

De plus, la Banque tient également à ce que ses employés aient accès à toute l'information qui leur est nécessaire pour s'acquitter de leurs tâches. C'est ainsi qu'ils ont un accès continu à l'intranet, un outil de travail en constante évolution puisque les employés s'en servent à tous les jours.

Par ailleurs, la Banque a continué d'honorer les employés qui font preuve d'une performance exceptionnelle dans le cadre de leurs activités professionnelles avec le Prix Guy-Vanier, décerné à titre individuel, et le Prix Ray McManus, qui souligne une réussite collective. Ces prix visent à récompenser le travail d'employés et d'équipes qui, en raison de leurs efforts concertés, se sont démarqués par la réalisation d'un projet majeur qui a un impact direct sur les résultats et la croissance de la Banque.

Le secteur Services financiers aux particuliers et PME reconnaît également à chaque année la performance d'employés s'étant fortement démarqués : le Club Sélect honore des membres du personnel de ce secteur qui démontrent des qualités auxquelles la Banque attache une grande importance, contribuant ainsi à son succès et à sa croissance. Les critères du programme tiennent compte de nos cinq valeurs d'entreprise : l'obsession client, la simplicité, l'entrepreneuriat, l'intégrité et le travail d'équipe.

Enfin, dans le but de témoigner toute sa reconnaissance à ceux et celles qui bâtissent l'entreprise au fil des ans, la Banque a en place un programme de reconnaissance des années de service. La Banque se donne ainsi l'occasion de remercier ses employés fidèles pour leur contribution tout en soulignant leur précieux apport en cours de carrière.

Annexe 1.

LISTE DES FILIALES CONCERNÉES PAR CE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

Au 31 octobre 2008

DÉNOMINATION SOCIALE	LIEU DU SIÈGE SOCIAL	VALEUR COMPTABLE DES ACTIONS AVEC DROIT DE VOTE QUE DÉTIENT LA BANQUE ⁽¹⁾ (EN MILLIERS DE DOLLARS)	POURCENTAGE DES ACTIONS AVEC DROIT DE VOTE QUE DÉTIENT LA BANQUE
B2B Trust	Toronto, Canada	267 305 \$	100 %
Trust La Laurentienne du Canada Inc.	Montréal, Canada	77 980 \$	100 %
BLC Trust	Montréal, Canada	54 608 \$	100 %
Valeurs mobilières Banque Laurentienne inc.	Montréal, Canada	30 876 \$	100 %
BLC Services financiers inc.	Montréal, Canada	2 364 \$	100 %

(1) La valeur comptable des actions avec droit de vote correspond à la participation de la Banque dans l'avoir des actionnaires des filiales.

Annexe 2.

RÉPARTITION DES EMPLOYÉS PAR PROVINCE

Au 31 octobre 2008

PROVINCE	TEMPS PLEIN	TEMPS PARTIEL	TEMPORAIRE	TOTAL
ALB.	10	0	1	11
C.-B.	8	0	0	8
T.-N.	1	0	0	1
N.-É.	1	0	0	1
ONT.	355	3	42	400
QUÉ.	2 406	637	311	3 354
TOTAL	2 781	640	354	3 775

Au 31 octobre 2008, le nombre d'employés en équivalent temps plein était de 3171.

Annexe 3.

FINANCEMENT PAR EMPRUNT DES CLIENTS COMMERCIAUX - MONTANTS AUTORISÉS DURANT L'ANNÉE

Au 31 octobre 2008

PROVINCE	0 - 24 999 \$	25 000 - 99 999 \$	100 000 - 249 999 \$	250 000 - 499 999 \$	500 000 - 999 999 \$	1 000 000 - 4 999 999 \$	5 000 000 \$ ET PLUS	TOTAL
Québec								
Montant autorisé	15 397 782	90 532 963	167 082 379	206 517 278	260 593 952	668 602 823	703 653 643	2 112 380 820
Nombre de clients	1 308	1 841	1 093	617	382	342	61	5 644
Ontario								
Montant autorisé	169 050	958 956	3 691 702	8 637 925	32 378 730	185 598 124	250 030 248	481 464 735
Nombre de clients	16	17	22	26	45	92	26	244
Autre								
Montant autorisé	17 000	0	168 993	0	0	2 200 000	0	2 385 993
Nombre de clients	1	0	1	0	0	1	0	3
Total								
Montant autorisé	15 583 832	91 491 919	170 943 074	215 155 203	292 972 682	856 400 947	953 683 891	2 596 231 548
Nombre de clients	1 325	1 858	1 116	643	427	435	87	5 891

Annexe 4.

TABLEAU DE L'IMPÔT SUR LE REVENU ET DES TAXES SUR LE CAPITAL PAYÉS EN 2008

Au 31 octobre 2008 (en milliers de dollars)

	IMPÔT SUR LE REVENU	IMPÔT SUR LE CAPITAL ⁽¹⁾	TOTAL
Fédéral	4 710	–	4 710
Provincial			
Québec	293	8 753	9 046
Ontario	579	896	1 475
Alberta	79	–	79
Colombie-Britannique	–	297	297
Total-Provincial	950	9 946	10 896
Total-Fédéral et Provincial	5 660	9 946	15 606

(1) L'impôt sur le capital comprend la portion de la taxe compensatoire calculée sur le capital.

www.banquelaurentienne.ca

