



**Plus impliquée  
que jamais  
et toujours  
aussi responsable**

Rapport de responsabilité sociale

**2009**



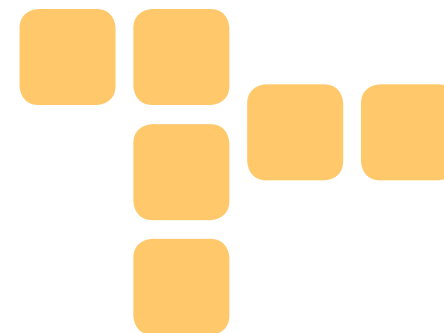
**BANQUE  
LAURENTIENNE**



# Table des matières



- 2** Message du président et chef de la direction
- 3** La Banque Laurentienne : l'alliage réussi de la solidité et de l'agilité
- 6** Notre responsabilité envers nos clients
- 11** Notre responsabilité envers les collectivités
- 16** Nos responsabilités en matière de pratiques d'affaires et de gestion
- 19** Notre responsabilité envers nos employés
- 23** Annexes 1, 2, 3, 4, 5 et 6



# MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Les excellents résultats enregistrés par la Banque Laurentienne en 2009 relèvent à différents degrés de la contribution de ses parties prenantes : la loyauté de ses clients, la confiance de ses actionnaires et l'engagement de ses employés. À cet égard, nous sommes heureux de leur rendre compte, par le biais de ce document, des réalisations autres que celles d'ordre strictement financier.

L'exercice 2009 a été faste sur le plan des reconnaissances que notre institution a reçues. La revue Commerce a désigné la Banque Laurentienne comme la deuxième institution financière la plus admirée des Québécois. La Banque s'est également classée parmi les 20 meilleures entreprises citoyennes du Québec, selon le Groupe Investissement Responsable, particulièrement en raison de sa transparence. Notre institution a aussi été sélectionnée par la Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ) pour faire partie des 25 entreprises qui ont été intronisées au Panthéon des entreprises québécoises, en raison de sa contribution au rayonnement du Québec.

J'ai la conviction que ces honneurs récompensent en fait notre détermination à rester vigilants et à gérer nos activités avec intégrité, prudence et rigueur. Nous cherchons toujours à être plus efficaces, à déployer davantage notre culture de qualité de service, à toujours améliorer notre approche envers notre clientèle et à rehausser la valeur que la Banque représente pour les investisseurs. Par ailleurs, notre engagement dans les collectivités prend de l'ampleur et contribue au mieux-être de la population.

Dans notre milieu de travail, 2009 a donné lieu à de nombreuses initiatives témoignant de la participation active de la Banque et de ses employés au grand défi collectif du développement durable.

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. La mobilisation et la compétence de nos ressources, notre recherche constante de qualité et d'excellence et notre vision à long terme sont toutes mises à contribution pour réaliser nos engagements 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.



**Réjean Robitaille**  
Président et chef de la direction

# LA BANQUE LAURENTIENNE : L'ALLIAGE RÉUSSI DE LA SOLIDITÉ ET DE L'AGILITÉ

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 de conseillers financiers indépendants, de courtiers et d'intermédiaires financiers par l'entremise de sa filiale B2B Trust, et des services de courtage en valeurs mobilières via Valeurs mobilières Banque Laurentienne.

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 22 milliards de dollars, de même que des actifs administrés de plus de 14 milliards de dollars. Fondée en 1846, elle compte aujourd'hui quelque 3 500 employés<sup>1</sup>.

## Un joueur important dans l'économie du pays

- Troisième plus important réseau de succursales au Québec
- Deuxième institution financière la plus admirée au Québec<sup>2</sup>
- Plus important tiers fournisseur de prêts à l'investissement au Canada
- Leadership et expertise reconnus dans le domaine du financement immobilier au Canada
- Joueur reconnu et recherché dans le domaine du courtage institutionnel - Revenu fixe

Au plan organisationnel, la Banque Laurentienne est subdivisée en quatre secteurs d'activité<sup>1</sup> :

- Particuliers et PME Québec
- B2B Trust
- Immobilier et commercial
- 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 32 centres d'affaires commerciales à travers le pays; elle dispose également d'un réseau de 408 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 quatre grandes villes canadiennes.

La Banque Laurentienne offre une gamme complète et intégrée de services financiers au Québec, d'où proviennent 61 % des prêts qu'elle accorde. Ailleurs au Canada, elle est active dans les secteurs des produits et services auprès des intermédiaires financiers et du financement immobilier et commercial.

<sup>1</sup> Au 31 octobre 2009

<sup>2</sup> Sondage Léger Marketing, Revue Commerce, février 2009 et Les Affaires, février 2010





## NOS VALEURS : LE CŒUR DE NOTRE IDENTITÉ

Consciente des défis que pose notre statut d'institution financière au service de particuliers et d'entreprises, nous avons identifié des valeurs auxquelles se rallient nos employés. Ces valeurs donnent lieu de source de motivation et de cohésion dans la réalisation de notre mission et se concrétisent notamment dans le cadre de 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.

## L'EXCELLENCE, UNE PASSION PARTAGÉE

Selon un sondage réalisé par Léger Marketing et publié dans la revue Commerce en 2009 et dans le journal Les Affaires de février 2010, la Banque Laurentienne se démarque comme la deuxième institution financière la plus admirée des Québécois. Cette reconnaissance suscite beaucoup de fierté et démontre la qualité de la composition de notre effectif. Compte tenu de la diversification des compétences qui caractérise notre équipe, certains de nos collègues se sont particulièrement illustrés dans leur domaine d'intervention récemment.



**Réjean Robitaille**, président et chef de la direction de la Banque, occupait en 2009 le deuxième rang parmi les personnes les plus influentes du milieu financier québécois, d'après un classement sanctionné et publié par la revue Finance et Investissement.

**Carlos Leitao**, économiste en chef chez Valeurs mobilières Banque Laurentienne, a été classé au deuxième rang des meilleurs économistes dans le cadre d'un concours sanctionné par le groupe Bloomberg News, une entreprise mondiale de services d'information.



**Dana Ades-Landy**, première vice-présidente, Compte majeurs de la Banque, a reçu de l'Association des femmes en finance du Québec (AFFQ) le Prix de l'Engagement au sein de l'AFFQ en avril 2009. Elle s'est également classée en 2007 et en 2009 parmi les 100 femmes les plus influentes au Canada, une initiative de l'association canadienne Women's Executive Network (WXN), en raison de son engagement et de ses responsabilités importantes.

Par ailleurs, en février 2009, la Banque Laurentienne recevait un prix lors du **Gala ÉLIXIR** organisé par le PMI-Montréal (Project Management Institute) pour souligner l'excellence en matière de gestion de projets.

En mai, la Banque était désignée comme l'une des **20 meilleures entreprises citoyennes du Québec**, un classement réalisé par le Groupe Investissement Responsable, pour le compte de Vision Durable. La Banque s'est démarquée particulièrement pour sa transparence.



En octobre, la Banque Laurentienne était sélectionnée par la Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ) pour faire partie des 25 entreprises qui ont été intronisées au **Panthéon des entreprises québécoises**. Cette nouvelle désignation a été instituée pour rendre hommage à des entreprises ayant particulièrement marqué le siècle dernier par leur capacité à se maintenir parmi les meilleures, et par leur contribution au rayonnement du Québec.

# NOTRE RESPONSABILITÉ 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.

Le lien de confiance établi entre nos clients et notre institution repose sur une loyauté partagée. En toute cohérence avec son plan d'affaires, la Banque a continué de maintenir une approche prudente dans ses actions et ses décisions au cours du dernier exercice. La crise financière a renforcé notre détermination à faire preuve d'une vigilance constante et à gérer nos activités avec précaution et rigueur. Cette conjoncture exceptionnelle nous a aussi incités à être encore plus efficaces et à déployer davantage notre culture de qualité de service.

## PRIVILÉGIER UNE APPROCHE PRUDENTE

C'est dans ce contexte que nous nous sommes employés, encore en 2009, à faire preuve d'une grande prudence dans nos services aux clients: ces derniers ont pu bénéficier de services et de conseils de premier ordre, malgré les conditions généralement défavorables qui affectaient les 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. C'est dans cette optique que nous avons poursuivi la mise en place de notre infrastructure de cartes à puce, de même que le déploiement et le remplacement progressif des cartes de nos clients.

Afin d'assurer le maximum de sécurité à ses opérations, la Banque a continué d'améliorer ses processus pour parer aux éventualités qui peuvent affecter nos opérations. De cette façon, ses clients continuent de bénéficier des meilleurs services possibles.

Parmi les grands événements de 2009, la pandémie de grippe A H1N1 a mobilisé des actions sans précédent et à tous les niveaux. La Banque a suivi de très près la situation et a affecté un groupe de travail à ce dossier dès les premiers signes d'éventualités, en lien avec le Plan de continuité des opérations en cas de pandémie élaboré il y a quelques années.

## UN RÉSEAU QUI POURSUIT SON ÉVOLUTION... EN PROFONDEUR

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. Il est bien appuyé par notre réseau de guichets automatiques, qui a pris une forte expansion en 2009 avec l'attribution, par la Société de transport de Montréal à la Banque, de l'exclusivité de l'exploitation des guichets automatiques dans l'ensemble du réseau des stations de métro.

Avec les 72 guichets que la Banque a déployés dans le métro, ce qui porte à 408<sup>3</sup> le nombre total d'appareils automatiques à la disposition des clients, nous concrétisons vraiment notre approche de proximité en permettant aux consommateurs d'avoir accès encore plus facilement aux services bancaires. 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.

## UNE ACCESSIBILITÉ ENCORE PLUS GRANDE À NOS INSTALLATIONS

Nous avons continué de favoriser le développement de nos canaux de distribution afin de mieux servir nos clients. Au cours des cinq dernières années, neuf nouvelles succursales de services financiers aux particuliers ont été ouvertes, 15 ont été relocalisées et près de 25 ont été rénovées. C'est donc une proportion de 30 % des succursales de la Banque qui ont fait l'objet de modifications majeures afin de rehausser l'expérience bancaire en succursale de nos clients. Par ailleurs, nos nouvelles succursales sont très souvent dotées de guichets à l'auto, la Banque agissant comme précurseur à cet égard au Québec. Notre réseau comprend au total 19 guichets à l'auto qui facilitent grandement l'accès pour les clients.

En 2009, une succursale a fait l'objet d'une relocalisation. 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 familles.



### SUCCURSALES RELOCALISÉES

#### Succursale de Gatineau (127)

Du 139, boul. de l'Hôpital,  
Gatineau, J8T 8A3  
au 325, boul. Gréber,  
Gatineau, J8T 8J3

### SUCCURSALES FERMÉES

Aucune

Exercice 2009 (en date du 31 octobre 2009)

<sup>3</sup> Au 31 octobre 2009



## DES CONSEILLERS QUI SE DÉPLACENT ET DES SOLUTIONS MISES EN PLACE

La Banque a poursuivi en 2009 le déploiement de son service de conseillers en direct, qui constitue en quelque sorte une extension des succursales de la Banque. Ce service a pour mandat de proposer aux clients la grande flexibilité et le service personnalisé d'un conseiller facilement accessible au bout du fil. Chaque client peut ainsi faire appel à un conseiller qui lui est personnellement attiré.

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.

Par ailleurs, la Banque Laurentienne apporte une attention particulière à des clientèles requérant des solutions bancaires abordables, comme les étudiants et les aînés, qui bénéficient de rabais pour des forfaits conçus spécifiquement à leur intention.

Les clientèles à la recherche de produits flexibles trouvent également une oreille attentive à la Banque, qui favorise des solutions innovatrices notamment avec le lancement par B2B Trust du Compte d'investissement à intérêt élevé. Ce compte représente une alternative de placement fort intéressante.

Afin de se conformer aux exigences de normalisation internationale de l'initiative EMV pour contrer la fraude affectant les cartes de crédit et de débit, la Banque a lancé le projet Évolution Cartes à puce, visant par la même occasion l'actualisation de ses procédures et de ses opérations dans l'optique d'améliorer son service à la clientèle. Elle a donc procédé à la mise en place d'un environnement technologique conforme aux normes EMV et poursuit la mise en place de notre infrastructure de cartes à puce de même que le déploiement et le remplacement progressif des cartes de nos clients.

## BIEN CIBLER POUR MIEUX SERVIR

En 2009, la Banque a raffiné les stratégies de communication qu'elle emploie de façon à bien cibler ses offres aux clients (la bonne offre, au bon client, au bon moment). C'est ainsi qu'elle effectue un examen après coup des campagnes précédentes afin d'analyser et de recommander les meilleures actions pour le développement des campagnes de l'année.

## LES COMMUNAUTÉS CULTURELLES: UNE CLIENTÈLE QUI REÇOIT UNE ATTENTION PARTICULIÈRE

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.

À cet égard, le comité des communautés culturelles de la Banque a poursuivi son mandat en vue du rapprochement de l'institution avec ces communautés, et de l'amélioration de notre prestation de services à leur endroit par divers moyens. Le comité a également pour mandat de favoriser le recrutement d'employés issus des communautés culturelles ciblées dans des secteurs spécifiques. 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 s'intégrer dans leurs associations à vocation sociale ou culturelle.





La magie de l'Hôtel de Glace

## DES ACTIVITÉS SPÉCIALES POUR NOS CLIENTS

Lors de certaines occasions, la Banque est heureuse de démontrer concrètement à ses clients l'importance qu'elle leur accorde, et de leur faire vivre une expérience unique, dans un lieu hors du commun. C'est une façon originale pour la Banque de remercier et d'exprimer sa reconnaissance envers ses clients et de resserrer encore plus les liens avec eux.

C'est dans cette perspective qu'un événement exclusif a été organisé dans la région de Québec: le concours *Vivez la magie de l'Hôtel de Glace avec la Banque Laurentienne* s'adressait à tous les clients qui adhéraient à un produit d'investissement dans l'une des succursales de la région de Québec en début d'année. Près de 400 clients, invités et employés ont visité ce site magnifique et ont ainsi profité d'une superbe soirée.

## LES TRANSACTIONS ÉLECTRONIQUES TOUJOURS EN CROISSANCE

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 avons poursuivi en 2009 l'amélioration de la navigation et de l'information disponible sur le Web. Nous désirons permettre une meilleure compréhension des produits et services de la Banque et ainsi faciliter l'utilisation de notre site Web pour nos clients.

Par ailleurs, les quelque 15 000 conseillers financiers indépendants qui font affaire avec B2B Trust apprécient les investissements continus dans nos systèmes électroniques. Des améliorations ont été apportées à la plateforme électronique EASE afin d'accélérer le traitement des demandes de prêts investissement que font les conseillers pour le compte de leurs clients. B2B Trust a aussi mis en œuvre une solution innovatrice pour aider les conseillers à naviguer sur EASE: une démonstration animée. Cette animation permet aux conseillers de suivre toutes les étapes nécessaires à la présentation d'une demande en ligne. Tout comme EASE, la démonstration est simple et facile à utiliser: elle simule la présentation d'une demande de prêt étape par étape. Ce nouvel outil démontre l'engagement de B2B Trust à soutenir efficacement ses clients conseillers dans leurs opérations quotidiennes.

## QUALITÉ DU SERVICE: NOTRE OBSESSION

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

À cet égard, nous menons régulièrement des sondages réalisés auprès des clients pour mesurer leur satisfaction: la Banque souhaite ainsi demeurer à l'affût de la satisfaction de l'expérience client afin de toujours améliorer la qualité du service.

## 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'Autorités 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

## 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.

## UNE PARTICIPATION ACTIVE DANS LA COLLECTIVITÉ

Compte tenu de la place prépondérante qu'elle occupe dans la vie socio-économique des collectivités où elle fait affaire, la Banque est motivée par sa grande préoccupation à l'égard des gens qui l'entourent. Elle se fait un devoir d'agir comme société socialement responsable et de contribuer au mieux-être de la collectivité. Cette préoccupation est à l'origine du programme de dons et commandites de la Banque Laurentienne, dont la mission est de traiter tous les dons que notre institution accorde à la communauté.

En 2009, nous avons remis plus de 2 millions de dollars à plus de 160 organismes ou événements, dont plus de 600 000\$ sous forme de dons. 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.

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

## LE CLAN DES PETITS HÉROS, JEUNES AMBASSADEURS DE LA BANQUE

En 2009, le Clan des petits héros Banque Laurentienne a rassemblé sous une même dénomination 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.

Cette année, le Clan des petits héros s'est manifesté lors de huit sorties – la Grenouille en Fête à Chambly, la Fête nationale à Saint-Bruno, un barbecue communautaire à Ottawa, le Festival d'été de Beloeil, la Fête de Saint-Lambert, la Fête de fin de saison de l'Association de soccer de Pointe-aux-Trembles, de même que celle de l'Association de soccer de Pierrefonds, et la Fête familiale pour l'inauguration de la succursale de la Banque à Gatineau. Lors de ces événements, plus de 1 000 passeports du Clan ont été distribués.

Pour enrichir encore davantage l'expérience du Clan des petits héros, la Banque a créé un site Internet voué à ce volet de ses activités – [www.clandespetitsheros.ca](http://www.clandespetitsheros.ca) – et destiné à rehausser la notoriété de la Banque auprès des familles, puisqu'elle maintient ce lien direct avec les jeunes.

### **LES JEUNES, UN PUBLIC QUI MÉRITE RESPECT ET SOUTIEN**

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 comme La grande guignolée des médias, de même que dans des œuvres où la Banque soutient financièrement ou logistiquement l'engagement personnel d'employés ou de groupes d'employés. Ce dernier pôle représente une valeur tout simplement inestimable.

### **LE SOCCER – 41 000 JEUNES PARTICIPANTS À TRAVERS 50 CLUBS**

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. Près de 50 clubs reliés au soccer, représentant environ 41 000 jeunes, ont bénéficié de l'apport de la Banque Laurentienne en 2009. Ces ligues, clubs ou associations sont disséminés à travers le Québec, entre autres dans les régions de l'Outaouais, de Montréal et de ses couronnes nord et sud, de la Mauricie, de Québec, du Saguenay et de la Gaspésie.

### **SKI QUÉBEC ALPIN – 7 000 JEUNES PARTICIPANTS**

La Banque Laurentienne et Ski Québec Alpin ont annoncé à l'automne 2008 la conclusion d'un partenariat d'une durée de trois ans dans le cadre duquel la Banque agira à titre de partenaire prestige de l'organisation. Ski Québec Alpin fait la promotion de l'excellence, du dépassement de soi, du bien-être et de la santé par le biais du ski alpin et de la compétition. Ce partenariat vise le développement du ski alpin à travers la province et offre un soutien direct aux organisations des régions dans lesquelles ont lieu les compétitions. La Banque contribue de façon importante au financement des circuits régionaux et grâce à ce partenariat, les skieurs de compétition du Québec seront comblés, car les régions auront plus de ressources pour mettre en place les programmes de développement athlétique.







## DES SORTIES EN MONTGOLFIÈRE PARTOUT AU QUÉBEC

À six reprises, la Banque Laurentienne a invité des clients et des membres de leur famille à monter à bord de la nacelle de la montgolfière de la Banque pour une envolée en compagnie d'un employé de la Banque. Ces sorties exceptionnelles ont eu lieu à Val-D'Or, Québec, Granby, Sherbrooke, Rimouski et Saint-Benoît.

La Banque a également organisé en début d'année un concours, *Une Aventure en ballon*, qui donnait la chance à ses clients du Québec de gagner une envolée en famille. Dans le cadre de ce concours, les représentants de la Banque ont visité plusieurs villes pendant la semaine de la relâche scolaire, au début du mois de mars, pour faire de l'animation avec les montgolfières de la Banque Laurentienne et de l'International de montgolfières et faire connaître les sensations extraordinaires de cette activité aux familles gagnantes.

## LES FÊTES ET FESTIVALS FAMILIAUX

Ayant à cœur les activités et événements touchant la famille, nous sommes impliqués dans un nombre grandissant d'événements familiaux. Nous avons aussi le souci de nous y engager de façon concrète, en apportant non seulement un apport financier, mais aussi en ajoutant notre touche corporative afin de contribuer à l'essor de ces événements qui font le bonheur de milliers de personnes chaque année. Nous avons notamment été engagés dans la présentation des événements suivants en 2009 : L'International de montgolfières de Saint-Jean-sur-Richelieu; la Grenouille en Fête de Chambly et le Festival d'été de Beloeil.

Le 12 septembre, dans le cadre de l'inauguration de notre nouvelle boutique de services financiers à Gatineau, les représentants de la Banque ont organisé une grande fête familiale gratuite et ouverte à toute la collectivité. Plus de 400 personnes y ont participé et les nombreux enfants ont pu s'amuser dans des jeux gonflables, se faire maquiller, rigoler en compagnie d'un clown et rencontrer le Clan des petits héros.

## ÉDUCATION, CULTURE ET SANTÉ

Nous sommes très sensibles au développement des enfants et concrétisons de différentes façons notre volonté d'y contribuer. C'est ainsi que nous avons soutenu un grand nombre d'organismes en cours d'année.

- Les Jeunesses Musicales du Canada (partenaire de la Semaine de la Musique)
- Opération patrimoine architectural de Montréal
- Théâtre d'Aujourd'hui
- Maison Théâtre
- Fondation du Centre jeunesse de Montréal
- Fondation du maire de Montréal pour la Jeunesse
- Fondation canadienne Rêves d'Enfants
- Fondation des Gouverneurs de l'Espoir
- Le Dukes of Edinburgh's
- Les fondations de l'Université de Montréal, du Collège de Victoriaville ainsi que de la John Molson School of Business (Université Concordia)



## LA SANTÉ

Comme la santé demeure l'enjeu le plus préoccupant pour l'ensemble de la population, nous soutenons financièrement et de différentes façons plusieurs hôpitaux, centres hospitaliers et organismes œuvrant dans le domaine de la santé afin d'appuyer leurs missions respectives.

- 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 l'Hôpital Sainte-Anne
- la Fondation du Centre hospitalier Pierre-Boucher
- la Fondation de la Cité de la Santé de Laval
- la Fondation du Centre hospitalier de Granby
- la Fondation de l'Hôpital Charles-Lemoyne
- la Fondation de l'Hôtel Dieu d'Alma
- la Fondation du Centre hospitalier universitaire de Québec

Par ailleurs, en juillet dernier s'est tenu le premier souper bénéfique Banque Laurentienne au profit de la Fondation Marie-Vincent. L'événement a permis d'amasser une somme de 42 000 \$ pour cet organisme qui vient en aide aux enfants québécois de moins de 12 ans, victimes de maltraitance et plus particulièrement d'agression sexuelle.

## IMPLICATION DES EMPLOYÉS ET DE LA DIRECTION

Souhaitant élargir la portée de ses actions et ajouter à ses investissements le dynamisme et le dévouement des employés et de la direction, la Banque encourage l'implication de chacun au sein de sa collectivité: elle consent beaucoup d'efforts à communiquer avec ses employés pour les sensibiliser et les mobiliser, et les employés répondent particulièrement bien à cet appel en participant au succès de plusieurs activités, comme celles-ci au cours de l'année 2009.

Luc Bernard, vice-président exécutif de la Banque, a été pour une deuxième année président d'honneur du dîner de la Fondation OLO, qui a permis d'amasser en 2009 une somme record de 110 000 \$ pour cet organisme. La Fondation OLO vient en aide aux femmes enceintes défavorisées en leur offrant un œuf, un verre de lait, un verre de jus d'orange et un supplément de vitamines et minéraux et ce, tous les jours au cours des 20 dernières semaines de leur grossesse. La Banque est fière de son engagement depuis trois ans envers cette cause.



Fondation des Gouverneurs de l'Espoir



Dîner de la Fondation OLO

Le 11 septembre dernier, trois équipes de la Banque ont pris part à l'événement *Roulons pour la recherche sur le diabète* au profit de la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile. C'était la quatrième participation d'employés de la Banque à cet événement annuel qui permet d'amasser des fonds afin de financer la recherche sur des traitements contre le diabète de type 1 et ses complications. Lors de cette journée, les équipes participantes et provenant d'une même organisation roulent sur un vélo stationnaire et se relaient toutes les huit minutes pendant 40 minutes dans le but d'accumuler le plus de kilométrage possible pour recueillir un maximum d'argent. Ainsi, plus de 7 750 \$ ont été amassés par les membres des trois équipes de la Banque pour la journée.

À l'occasion de l'activité de financement *Pédalez pour les enfants*, tenue en juin, 30 employés de la Banque ont pédalé sur une immense bicyclette dans les rues du centre-ville de Montréal. Cette initiative du service de la Comptabilité a permis de recueillir 20 500 \$ au profit de la Fondation du Montreal Children's Hospital.

Depuis cinq ans, l'implication de nos employés se manifeste de façon percutante lors de La grande guignolée des médias, un événement annuel qui a lieu au début du mois de décembre. Lors de cette journée, plus de 1 000 employés participent à l'organisation d'activités de collectes de fonds dans nos succursales, centres d'affaires et édifices corporatifs, de même que 70 collectes dans la rue à travers le Québec.



Roulons pour la recherche sur le diabète



Pédalez pour les enfants





# NOS RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE PRATIQUES D'AFFAIRES ET DE GESTION

## NOUS NOUS ENGAGEONS À...

assurer le **développement rentable** de notre entreprise en respectant les principes de **transparence, d'intégrité et d'éthique**


Comme le souligne le président du conseil d'administration, Monsieur Denis Desautels, dans le rapport annuel 2009 de la Banque, « *L'attention portée à la gouvernance n'est pas nouvelle à la Banque Laurentienne, où le conseil d'administration lui accorde infailliblement le statut de priorité* ». 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

Douze des treize 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, quel que soit le comité sur lequel il siège.

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, 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 2009, la Banque s'est classée au 29<sup>e</sup> rang du palmarès Board Games présenté par la revue Report on Business du quotidien Globe & Mail. Ce répertoire évalue les pratiques de gouvernance des conseils d'administration des 201 entreprises de l'indice du S&P/TSX en fonction de quatre critères: la composition du conseil, la rémunération, les droits des actionnaires et les pratiques de divulgation de l'information.

Le conseil d'administration a édicté des objectifs en matière de rémunération de la haute direction, dont ceux de favoriser, en tout temps, par les programmes de rémunération, l'alignement des intérêts de la haute direction avec ceux des actionnaires, et de favoriser la transparence quant à la gestion de la rémunération de la haute direction. À cet égard, pour la première fois lors de la prochaine assemblée annuelle, en mars 2010, les actionnaires de la Banque Laurentienne seront invités à voter, de façon consultative, sur l'approche en matière de rémunération des membres de la haute direction qui sont visés.

### **UNE SAINTE GESTION**

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 continué d'assurer une saine gestion de ses affaires. L'année financière 2009 a en outre permis d'afficher un bénéfice record pour l'institution. Cette performance sans précédent relève d'abord et avant tout d'une gestion prudente et réfléchie des risques, et d'une prise de décision éclairée. Le conseil d'administration de la Banque a suivi de près l'évolution de la situation économique et la sortie de la crise. Le conseil a aussi 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 de tous les moyens nécessaires pour préserver sa solidité financière. Ses membres ont donc exercé une vigilance soutenue à l'égard de la gestion des risques.

La Banque se conforme également à la liste nationale de non-sollicitation par téléphone, comme l'exigent les autorités réglementaires. Une liste interne des clients qui demandent à ne pas être sollicités est mise à jour chaque mois à partir du site Internet du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes; cette liste est accessible à tous les intervenants pour consultation via l'intranet de la Banque. Nous sommes également tenus de communiquer aux autorités nos propres listes de clients qui ont demandé à ne pas être sollicités.

### **L'INTÉGRITÉ, PIERRE D'ASSISE DE NOS AFFAIRES**

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 ses filiales. Depuis sa fondation en 1846, 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 puisqu'il s'agit non seulement des avoirs de ses clients, mais également des moyens d'assurer leur avenir.

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 ils exercent la profession, lesquelles règles ils se doivent de respecter.

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 oeuvre plusieurs politiques. Les principales politiques en vigueur sont énumérées à l'annexe 5.

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 plaintes abordé précédemment, l'Ombudsman assume la responsabilité de la *Politique sur le traitement des plaintes ou commentaires portant sur les pratiques apparaissant douteuses en matière de comptabilité et de vérification*, ou politique d'alerte professionnelle (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. Ce programme aborde tour à tour les généralités de la loi, le blanchiment d'argent, le financement d'activités terroristes et les transactions douteuses.

### **LE DÉVELOPPEMENT DURABLE, UNE SOURCE D'INTÉRÊT**

Chaque année, la Banque encourage ses employés à faire preuve d'initiative pour réduire les impacts de nos opérations sur l'environnement, et les gains qui en résultent vont bien au-delà des aspects purement écologiques : de meilleures pratiques en ce sens ont aussi des retombées aux plans de la gestion et de la rentabilité. 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 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.

Enfin, le document que vous avez sous les yeux, le rapport de responsabilité sociale de la Banque Laurentienne, est imprimé sur demande seulement. La Banque le rend disponible en ligne, sur son site Internet, ce qui est cohérent avec les principes de développement durable.



# NOTRE RESPONSABILITÉ 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 VÉRITABLE PARTENARIAT AVEC LE SYNDICAT

Pour la direction de la Banque, le syndicat constitue un partenaire incontournable 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 sont 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 2400 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. Notre approche en matière de relations de travail représente un autre aspect qui nous distingue des autres institutions.



D'ailleurs, le programme bancaire Complicité, offert en exclusivité aux 550 000 membres de la FTQ et leurs familles, est né de l'étroite collaboration entre les deux organisations pour développer un programme répondant aux attentes et aux besoins exprimés par les membres du syndicat.

### DES PROGRAMMES DE FORMATION PERTINENTS

Reconnaissant toute la valeur des activités de formation pour optimiser les compétences et les aptitudes de ses ressources, la Banque a consenti en 2009 des investissements en développement des compétences qui dépassent les objectifs prévus par la Loi 90 à cet égard. Elle a instauré ou maintenu plusieurs programmes, dont :

- *Leaders en action*, pour sensibiliser les gestionnaires à l'importance de leurs rôles et de l'impact qu'ils peuvent avoir sur leurs équipes immédiates, favorisant ainsi des comportements appropriés
- *L'Académie Banque Laurentienne*, un centre de formation unique avec des activités de perfectionnement visant à soutenir les employés qui veulent se réaliser
- *Profession banquier*, pour faciliter l'intégration des nouveaux employés de notre réseau de succursales à leurs fonctions et leur permettre d'évoluer au sein de la Banque
- *Gestion du changement*, afin de sensibiliser les différentes équipes à l'impact que les projets peuvent avoir sur l'organisation et les employés qui y travaillent

La Banque a également formé un comité de travail conjoint syndicat/employeur qui se réunit périodiquement pour discuter de formation.

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 *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, chaque jour, se concentrera sur ce qui est prioritaire pour l'organisation.

La Banque a également étendu son programme qui vise à faciliter une bonne intégration de ses 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 rencontre de *La BLC se présente* aux nouveaux employés.

### L'ÉQUITÉ, POUR DES CHANCES ÉGALES

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. Nous investissons ainsi notre énergie dans le recrutement, la formation, le perfectionnement et les mesures d'adaptation, de façon à ce que personne ne se voit refuser une occasion d'emploi pour des motifs étrangers à sa compétence.

## NOS EMPLOYÉS, FORCE VIVE DE L'ENTREPRISE

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.

La Banque Laurentienne fait également une place de choix aux femmes, qui constituent d'ailleurs 75 % de l'effectif de la Banque. En effet, elle compte cinq femmes sur son conseil d'administration, sur un total de 13 membres. Cette proportion, qui représente 38 % de la composition du conseil, constitue la plus forte représentation féminine de l'industrie. De même, plus de la moitié (57 %) des gestionnaires de la Banque sont des femmes.

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, des régimes de retraite et un programme de financement des frais relatifs à l'inscription à un centre sportif pour certains groupes d'employés. 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.

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 requièrent la gestion et l'exploitation d'une institution financière.

La Banque possède une structure hiérarchique simple, 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. Un comité d'équité en matière d'emploi se réunit par ailleurs périodiquement pour discuter de ces questions.

## MILIEU DE TRAVAIL, MILIEU DE VIE

La Banque étant une organisation qui rassemble plus de 3 500 personnes réparties dans différents sites à travers le pays, elle accorde une grande importance à entretenir des milieux de travail qui favorisent l'efficacité, la performance et le bien-être. La direction de la Banque privilégie également le maintien de relations franches et constructives avec ses employés. C'est pourquoi elle a institué la Tournée de la direction: dans ce cadre, le comité de direction fait la tournée des régions et des secteurs et rencontre les employés afin d'échanger avec eux, de les encourager, de prêter une oreille attentive et de répondre à leurs questions. En se rendant ainsi accessible et disponible, la direction insuffle un sentiment de valorisation et de mobilisation fort apprécié des membres du personnel.



La Tournée de la direction



La Banque Laurentienne accorde beaucoup de considération à l'engagement bénévole de ses employés. Pour que cette implication prenne encore plus de sens, et en lien avec notre valeur d'entrepreneurship, nous encourageons de diverses façons nos employés à prendre part aux activités de bénévolat au sein de leurs collectivités, notamment en leur offrant un soutien financier.

Enfin, 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.





## Liste des filiales concernées par ce rapport de responsabilité sociale

Au 31 octobre 2009

Dénomination sociale	Lieu du siège social	Valeur comptable des actions avec droit de vote que détient la banque <sup>1</sup> (en milliers de dollars)	Pourcentage des actions avec droit de vote que détient la banque
B2B Trust	Toronto, Canada	286 530 \$	100 %
Trust La Laurentienne du Canada Inc.	Montréal, Canada	85 409 \$	100 %
BLC Trust	Montréal, Canada	62 074 \$	100 %
Valeurs mobilières Banque Laurentienne inc.	Montréal, Canada	39 307 \$	100 %
BLC Services financiers inc.	Montréal, Canada	4 763 \$	100 %

<sup>1</sup> La valeur mobilière comptable des actions avec droits de vote correspond à la participation de la Banque dans l'avoir des actionnaires des filiales.

## Répartition des employés par province

Au 31 octobre 2009

Province	Temps plein	Temps partiel	Temporaire	Total
Alberta	10	–	–	10
Colombie-Britannique	6	–	–	6
Terre-Neuve	1	–	–	1
Nouvelle-Écosse	1	–	–	1
Ontario	369	4	81	454
Québec	2513	617	275	3405
TOTAL	2900	621	356	3877

## Annexe 3

# Financement par emprunt des clients commerciaux – montants autorisés durant l'année

Au 31 octobre 2009

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
Colombie-Britannique	Montant autorisé			168 993					168 993
	Nombre de clients			1					1
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé								
	Nombre de clients								
Ontario	Montant autorisé	151 900	1 024 068	3 108 000	8 718 154	30 347 394	189 266 928	296 349 931	528 966 375
	Nombre de clients	16	18	20	26	43	90	29	242
Québec	Montant autorisé	16 050 180	92 265 280	172 437 714	229 601 369	267 927 253	689 934 205	1 025 372 895	2 493 588 896
	Nombre de clients	1 313	1 888	1 122	674	396	353	83	5 829
Terre-Neuve	Montant autorisé								
	Nombre de clients								
Saskatchewan	Montant autorisé			119 000					119 000
	Nombre de clients			1					1
Alberta	Montant autorisé				497 000				497 000
	Nombre de clients				1				1
<b>Total</b>	<b>Montant autorisé</b>	<b>16 202 080</b>	<b>93 289 348</b>	<b>175 833 707</b>	<b>238 816 523</b>	<b>298 274 647</b>	<b>879 201 133</b>	<b>1 321 722 826</b>	<b>3 023 340 264</b>
	<b>Nombre de clients</b>	<b>1 329</b>	<b>1 906</b>	<b>1 144</b>	<b>701</b>	<b>439</b>	<b>443</b>	<b>112</b>	<b>6 074</b>

## Tableau de l'impôt sur le revenu et des taxes sur le capital payés en 2009

Au 31 octobre 2009

(en milliers de dollars)	Impôt sur le revenu	Impôt sur le capital <sup>1</sup>	Total
<b>Fédéral</b>	7 735	–	7 735
<b>Provincial</b>			
Québec	1 680	7 325	9 005
Ontario	861	1 224	2 085
Alberta	98	–	98
Colombie-Britannique	10	542	552
<b>Total provincial</b>	2 649	9 091	11 740
<b>Total fédéral et provincial</b>	9 984	9 091	19 075

<sup>1</sup> L'impôt sur le capital comprend la portion de la taxe compensatoire calculée sur le capital.

# Liste des politiques et codes

Au 31 octobre 2009

- › Politique d'approbation des changements
- › Politique sur l'approbation des services fournis par les vérificateurs externes, ainsi qu'à l'embauche d'associés, employés, ex-associés et ex-employés des vérificateurs externes
- › Politique de gestion du risque réglementaire
- › Politiques de crédit
- › Politique d'équité en matière d'emploi
- › Politique de formation et de développement
- › Politique de gestion de la continuité des affaires
- › Politique de gestion du nantissement
- › Politique sur la gestion de la performance
- › Politique de gestion des prix de transfert du coût des fonds
- › Politiques de gestion des risques de trésorerie
- › Politique de gestion du risque opérationnel
- › Politique de gestion du risque de réputation
- › Politique de gestion du risque de responsabilité professionnelle
- › Politique sur le harcèlement en milieu de travail
- › Politique sur les initiés et sur les transactions interdites sur les titres de la Banque
- › Politique sur les mesures d'adaptation en matière d'équité en emploi
- › Politique de nomination à des directorats externes
- › Politique relative aux provisions générales pour risques de crédit
- › Politique de remplacement du président et chef de la direction en cas d'accident, invalidité ou inaccessibilité
- › Politique sur le traitement des plaintes et commentaires portant sur les pratiques apparaissant douteuses en matière de comptabilité et de vérification



### Liste des politiques et codes (suite)

Au 31 octobre 2009

- › Politique sur l'utilisation d'aviseurs externes par les administrateurs
- › Politique d'utilisation Intranet et Internet
- › Politique sur les avantages financiers sur les produits de la Banque
- › Politique sur le cadre de gestion intégrée des risques
- › Politique de divulgation de l'information financière
- › Politique sur l'évaluation des antécédents des administrateurs et dirigeants
- › Politique de gestion du risque d'impartition
- › Politique de gestion sur la sécurité de l'information
- › Politique de rémunérations des cadres supérieurs de la Banque Laurentienne
- › Politique sur la protection des renseignements personnels
- › Politique en matière de recyclage des produits de la criminalité et de financement des activités terroristes
- › Plan de capital
- › Plan de gestion des liquidités
- › Procédure de gestion des plaintes
- › Règles de conduite des employés de la Trésorerie et Marchés financiers
- › Code de conduite des administrateurs
- › Code de confidentialité sur la protection des renseignements personnels
- › Code de déontologie
- › Code de déontologie pour les fournisseurs de services

## Tableau des guichets automatiques ouverts, fermés ou relocalisés

Au 31 octobre 2009

### OUVERTURES

Adresse	Ville	Province	Code postal
1275, Kensington Parkway	Brockville	ON	K6V 6C3
60, William Street	Brockville	ON	K6V 4V5
1661, Hunt Club Road	Ottawa	ON	K1T 3Z3
3, boul. de la Salette	St-Jérôme	QC	J7Y 0C8
2438, boul. Louis-XIV	Beauport	QC	G1C 1B3
5505, boul. St-Laurent	Montréal	QC	H2T 1S6
555, boul. St Antoine	St-Jérôme	QC	J7Z 3B8
475, boul. Seminaire Nord	St-Jean-Sur-Richelieu	QC	J3B 5L5
4171, rue St-Denis	Montréal	QC	H2W 2M7
325, boul. Greber, Unite L	Gatineau	QC	J8T 8J3
860, St-Rene O.	Gatineau	QC	J8T 8M1
214, boul Cite-des-Jeunes	Gatineau	QC	J8Y 6S8
1615, boul Jacques Cartier E, Local 120	Longueuil	QC	J4M 2X1
1255, rue Peel, Bureau 100	Montréal	QC	H3B 4V4
3535, autoroute Laval Ouest	Laval	QC	H7P 5G9
3535, autoroute Laval Ouest	Laval	QC	H7P 5G9
9410, boul. Taschereau	Brossard	QC	J4X 1C3
420, boul. Rosemont	Montréal	QC	H2S 1Z3
1801, boul. de Maisonneuve Ouest	Montréal	QC	H3H 1J9
3580, rue Hochelaga	Montréal	QC	H1W 1J1
7245, rue Hutchison	Montréal	QC	H3N 2X9
10, boul. de Maisonneuve Est	Montréal	QC	H2X 1J5
620, av. Atwater	Montréal	QC	H4C 2G6
620, av. Atwater	Montréal	QC	H4C 2G6
450, rue Ouimet	Montréal	QC	H4L 5C4
1490, rue Du Collège	Montréal	QC	H4L 2L7

## Tableau des guichets automatiques ouverts, fermés ou relocalisés (suite)

Au 31 octobre 2009

OUVERTURES			
Adresse	Ville	Province	Code postal
4525, av. Verdun	Montréal	QC	H4G 1M3
955, rue Lucien-L'Allier	Montréal	QC	H3G 2C2
4780, chemin de la Côte-Ste-Catherine	Montréal	QC	H3W 3G6
7151, rue D'Iberville	Montréal	QC	H2E 2Y7
7300, boul. St-Laurent	Montréal	QC	H2R 2X9
6805, boul. Monk	Montréal	QC	H4E 3J4
8261, boul. Décarie	Montréal	QC	H4P 2H7
2040, rue St-Antoine Ouest	Montréal	QC	H3J 1A6
1011, boul. de Maisonneuve Ouest	Montréal	QC	H3A 1M6
1115, boul. de Maisonneuve Ouest	Montréal	QC	H3A 1N4
6200, rue Drake	Montréal	QC	H4E 4J6
1400, av. Van Horne	Montréal	QC	H2V 1L1
7325, boul. St-Michel	Montréal	QC	H2A 3A2
7250, rue Sherbrooke Est	Montréal	QC	H1N 1E7
1555, rue Jeanne-Mance	Montréal	QC	H2X 2J4
4811, av. Plamondon	Montréal	QC	H3W 1E7
5111, chemin Queen-Mary	Montréal	QC	H3W 1X4
6250, av. Victoria	Montréal	QC	H3W 2S3
7405, boul. Décarie	Montréal	QC	H4P 2G9
2040, boul. Édouard-Montpetit	Montréal	QC	H3T 1J2
3355, boul. Langelier	Montréal	QC	H1N 3A7
3315, rue De Cadillac	Montréal	QC	H1N 2V9
6900, boul. de l'Acadie	Montréal	QC	H3N 2Y7
505, boul. Crémazie Est	Montréal	QC	H2M 1L7
3075, boul. De L'Assomption	Montréal	QC	H1N 2H1
301, av. Caisse	Montréal	QC	H4G 3M3

## Tableau des guichets automatiques ouverts, fermés ou relocalisés (suite)

Au 31 octobre 2009

OUVERTURES			
Adresse	Ville	Province	Code postal
3105, rue Hochelaga	Montréal	QC	H1W 1G3
3500, boul. des Trinitaires	Montréal	QC	H4E 4J3
4331, boul. Décarie	Montréal	QC	H4A 3K4
504, rue Jarry Est	Montréal	QC	H2P 2Y3
1255, rue Sainte-Catherine Est	Montréal	QC	H2L 2H3
250, rue Galt	Montréal	QC	H4G 2P4
2600, rue Centre	Montréal	QC	H3K 1K1
555, rue St-Ferdinand	Montréal	QC	H4C 3L7
505, boul. de Maisonneuve Est	Montréal	QC	H2L 4R6
495, rue Gilford	Montréal	QC	H2J 1N4
740, avenue Mont-Royal Est	Montréal	QC	H2J 1W4
882, boul. Maloney Est	Gatineau	QC	J8P 1H5
9, rue Du Barry	Gatineau	QC	J8T 5Y6

RELOCALISATIONS			
Adresse	Ville	Province	Code postal
2 guichets automatiques du 139, boul de L'Hôpital	Gatineau	QC	J8T 8A3
Au 325, boul. Greber, Unité L	Gatineau	QC	J8T 8J3
Du 255, rue Albert Au 332, Bank Street	Ottawa	ON	K1P 6A9 K2P 1Y1