



**BANQUE  
LAURENTIENNE**



## **RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE 2007**

# SOMMAIRE

**P1**

MESSAGE DU PRÉSIDENT  
ET CHEF DE LA DIRECTION

**P2**

LA BANQUE LAURENTIENNE

**P5**

RESPONSABILITÉ  
ENVERS NOS CLIENTS

**P14**

RESPONSABILITÉ  
ENVERS LES COLLECTIVITÉS

**P18**

RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE  
DE PRATIQUE D'AFFAIRES  
ET DE GESTION

**P22**

NOTRE ENGAGEMENT  
À L'ÉGARD DE NOS EMPLOYÉS

**P26**

ANNEXES 1 ET 2

**P27**

ANNEXES 3 ET 4



# MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

## CE QUE NOUS SOMMES, LA VALEUR QUE NOUS REPRÉSENTONS

C'est avec une fierté bien légitime que la Banque Laurentienne présente son rapport de responsabilité sociale. En plus d'avoir obtenu de solides résultats en 2007, la Banque a renforcé sa position auprès de ses clientèles cibles. La Banque Laurentienne s'affirme par ailleurs de plus en plus dans les collectivités où elle est présente en prenant une part active dans la vie socio-économique du milieu et en intervenant, dans une pensée globale mais à une échelle locale, auprès de diverses organisations.

La Banque Laurentienne participe ainsi au grand défi collectif du développement de la société. Nous tenons compte des impératifs liés à cet enjeu crucial dans l'orientation de nos actions, de nos stratégies et de nos prises de position. L'avenir doit se préparer de façon intelligente et responsable, et nous nous employons à assurer que notre contribution à la société tienne compte des risques, des incidences, mais aussi de toutes les possibilités associées au développement durable.

Toute entreprise étant en soi une société composée d'individus qui interviennent auprès d'autres personnes, nous nous faisons un devoir d'assumer pleinement cette responsabilité sociale qui nous incombe auprès de nos différentes parties prenantes. Voilà ce dont nous rendons compte dans ce rapport de responsabilité sociale: comment nous partageons nos valeurs, comment nous réalisons nos engagements, comment nous tenons le rôle qui revient à une institution financière où l'intégrité fait partie intégrante de la culture. 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.

### Note

Adresse du siège social:  
1981, avenue McGill College,  
Montréal (Québec)  
H3A 3K3

Ce rapport a été produit  
par la vice-présidence  
Affaires publiques,  
communications et relations  
avec les investisseurs de la  
Banque Laurentienne. Il complète  
le rapport annuel de  
la Banque et présente une  
vue d'ensemble de ses  
réalisations de l'année  
envers ses clients, employés,  
actionnaires et les collectivités.

Réjean Robitaille  
Président et chef de la direction



# LA BANQUE LAURENTIENNE

## UNE INSTITUTION MULTISERVICE AU QUÉBEC, ACTIVE DANS DES MARCHÉS SPÉCIALISÉS 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 de conseillers financiers, 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 près de 18 milliards de dollars, de même que des actifs administrés de plus de 15 milliards de dollars. Fondée en 1846, elle compte aujourd'hui près de 3 300 employés<sup>1</sup>.

### UN JOUEUR IMPORTANT DANS L'ÉCONOMIE DU PAYS

- Troisième plus important réseau de succursales au Québec
- 48<sup>e</sup> rang des 150 entreprises les plus admirées au Québec<sup>2</sup>
- Plus important tiers fournisseur de prêts à l'investissement au Canada
- Plus important fournisseur de dépôts de courtiers au Canada

<sup>1</sup> Au 31 octobre 2007

<sup>2</sup> Revue Commerce, mars 2008

La Banque Laurentienne est active dans 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 157 succursales pour les services financiers aux particuliers et 29 centres d'affaires commerciales à travers le pays; elle dispose également d'un réseau de 325 guichets automatiques. Sa filiale Valeurs mobilières Banque Laurentienne exerce ses activités dans des 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 la priorité à la satisfaction de leurs besoins en services financiers et à l'amélioration continue de l'expérience-client.

**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 apport au développement de la Banque, et à encourager le développement de leurs compétences. À cet égard, nous leur offrons un environnement de travail équitable, dynamique et respectueux.

**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 faire partie de 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.

# RESPONSABILITÉ ENVERS NOS CLIENTS

## 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**.

## L'ACCESSIBILITÉ ET LA CONVIVIALITÉ : AU CŒUR DE L'APPROCHE DE LA BANQUE LAURENTIENNE

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.

## PLUS D'ACCESSIBILITÉ, PLUS DE SOUPLESSE POUR LES CLIENTS

Les services offerts à nos clients sont une préoccupation constante. Notre approche en cette matière préconise l'adaptation de nos services en fonction des particularités des marchés dans lesquels nous sommes présents. Par exemple, nous augmentons à chaque année le nombre de succursales offrant des places de stationnement assignées pour les familles. Également, grâce à nos aires de jeux pour enfants installées dans plusieurs de nos succursales, nous facilitons ainsi la vie des parents ayant de jeunes enfants, une clientèle très importante pour nous. Dans le même esprit, nous comptons aussi un nombre croissant de guichets automatiques à l'auto. Ceux-ci sont d'ailleurs aussi très appréciés par les personnes à mobilité réduite. Ces dernières bénéficient de plus d'un nombre croissant de places de stationnement réservées et d'accès facilités à nos succursales.

Nous continuons aussi d'accorder beaucoup d'importance à l'accès à distance à nos services, soit par téléphone ou par Internet. Nos services télébancaires ont d'ailleurs fait l'objet d'améliorations au cours de l'année, notamment pour faciliter l'accès aux personnes malentendantes.





Nous investissons par ailleurs de façon importante 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 11 autres succursales, afin d'en faciliter l'accès pour nos clients, et en avons rénové 16. En 2007, ce sont 7 succursales qui ont fait l'objet d'améliorations. Nous avons également revu nos heures d'ouverture pour les étendre le samedi et plus tard les jours de semaine dans plusieurs de nos succursales. Nous veillons également à ce que la clientèle ait accès à l'expertise dont elle a besoin : à cet égard, nous avons embauché plusieurs nouveaux conseillers pour répondre aux besoins spécifiques de notre clientèle.

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, principalement en matière d'hypothèque.

### INNOVER POUR MIEUX SERVIR

Au plan de l'innovation, la Banque Laurentienne a été pionnière au Canada en implantant un tout nouveau concept en matière de succursales bancaires : les boutiques de services financiers. L'accueil, l'aménagement des lieux et la prise en charge du client sont conçus pour que le client se sente à l'aise, dans un climat convivial qui renforce les liens de confiance avec l'institution. On a effectivement levé les barrières physiques entre les clients et les employés, en plus d'avoir aménagé des espaces pour les enfants et mis à la disposition de nos clients des livres sur différents sujets, financiers ou non, qu'ils peuvent consulter sur place en dégustant un café dans un espace bistro à même la succursale.

L'expansion de notre réseau s'inspire de la mission de proximité que nous entretenons avec notre clientèle : c'est dans cet esprit que les points de service de la Banque, qu'ils soient nouveaux ou rénovés, répondent de façon spécifique aux attentes des différents milieux où ils sont localisés. 25 des succursales de la Banque Laurentienne arborent maintenant la bannière des boutiques de services financiers.

### RELOCALISATIONS ET FERMETURES DE SUCCURSALES

SUCCURSALES RELOCALISÉES	SUCCURSALE FERMÉE
1155, rue Ste-Catherine Est, Montréal 555, rue Jean-Talon Ouest, Montréal 569, boul. Arthur-Sauvé, Saint-Eustache 1090, boul. Moody, Terrebonne 546, boul. Sir-Wilfrid-Laurier, Beloeil 1350, boul. Lebourgneuf, Québec 1073, boul. Jutras Est, Victoriaville	790, rue Jarry Ouest, Montréal

Exercice 2007 (en date du 31 octobre 2007)



## UN RÉSEAU DE GUICHETS AUTOMATIQUES COMPLÈTEMENT RENOUVELÉ ET EN CONSTANTE CROISSANCE

La Banque a poursuivi, en 2007, le remplacement progressif de son réseau de guichets automatiques afin de le rendre plus convivial. C'est ainsi que les nouveaux guichets font appel à des équipements beaucoup 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.

Dans l'optique de concrétiser son objectif de proximité avec sa clientèle, la Banque a également poursuivi son plan d'expansion de guichets automatiques dans le métro de Montréal, ajoutant aux 21 stations déjà desservies, les trois nouvelles stations de Laval. D'autres guichets ont également été ajoutés, portant ainsi à 337 le nombre total de guichets pour nos clients. Les nouveaux guichets déployés par la Banque ont été conçus pour bénéficier de la technologie de la carte à puce, qui sera bientôt déployée dans l'ensemble du réseau.



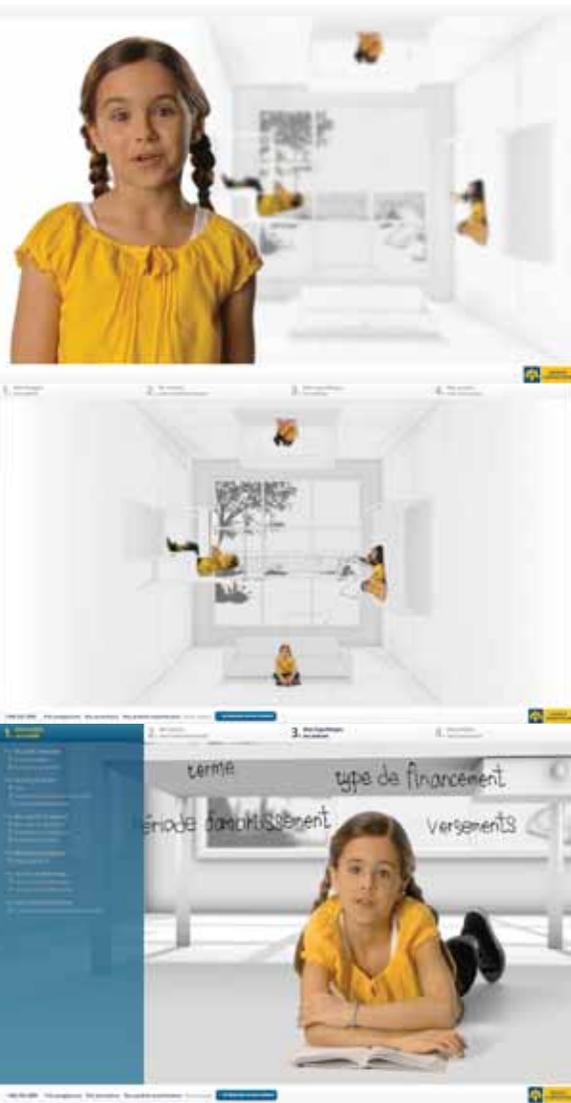
## LA SIMPLICITÉ, UNE VALEUR DISTINCTIVE CHEZ NOUS

À la Banque Laurentienne, simplifier les affaires bancaires de nos clients est un aspect très important de notre expertise. Vulgariser, réduire la paperasse et bien expliquer les tenants et aboutissants d'une transaction font partie de la démarche que nous préconisons pour nos conseillers et planificateurs financiers.

L'approche, qui vise à simplifier la vie et les affaires de nos clients, ne se concrétise pas uniquement dans les succursales : elle est présente également dans nos outils Internet, comme par exemple le microsite [www.labanquedemamaison.ca](http://www.labanquedemamaison.ca), qui aborde de façon simple et rafraîchissante les grandes étapes de l'achat d'une maison. Produit dans le but d'éclaircir et de simplifier les différentes démarches de l'achat d'une propriété, le microsite entraîne l'internaute dans les quatre grandes étapes de l'acquisition d'une maison. Ce microsite a d'ailleurs été primé en 2007, lors de la remise des Digital Marketing Awards à Toronto, et des prix Boomerang, décernés par la revue québécoise Infopresse, à Montréal.

Simplicité et efficacité font également partie de notre approche à l'égard de nos clients commerciaux. À titre d'exemple, nos centres d'affaires commerciales et nos centres d'affaires agricoles au Québec sont pour la plupart situés à même nos succursales, ce qui permet à nos clients d'effectuer toutes leurs activités bancaires au même endroit.

Déjà très engagée auprès des microentreprises, la Banque a apporté d'importantes améliorations aux processus d'octroi de prêts pour ce secteur en effervescence afin d'accélérer le traitement des demandes. La Banque s'est par ailleurs associée au Centre local de développement (CLD) de Québec et à la société SOLIDEQ en vue de l'implantation de la SOLIDE (Société locale d'investissement pour le développement de l'emploi) de l'Est de la ville de Québec. Cette nouvelle SOLIDE est dotée d'un fonds de capital de risque mis à la disposition des entrepreneurs des arrondissements partenaires pour soutenir des projets de démarrage ou d'expansion qui ne sont généralement pas financés par les institutions bancaires traditionnelles.



Pour sa part, notre filiale B2B Trust, qui distribue des produits auprès des intermédiaires financiers, améliore sans cesse son offre de produits. Elle a entre autres simplifié ses programmes de prêts à l'investissement, en procédant à une révision complète de tous les formulaires et processus afin de réduire la charge administrative incombant aux intermédiaires financiers et à leurs clients.

Finalement, notre filiale Valeurs mobilières Banque Laurentienne accorde aussi beaucoup d'importance à la simplification dans son offre de services. Elle a notamment apporté des améliorations à son service de courtage à escompte, en 2007, afin de le rendre encore plus complet et convivial.

### **QUALITÉ DU SERVICE : UN CENTRE D'INTÉRÊT DE PREMIER PLAN**

Un des aspects distinctifs le plus apprécié de nos clients est sans contredit la qualité du service, sous tous ses angles. Nos employés appelés à transiger avec les clients y accordent une grande importance, et nous nous employons à revoir périodiquement comment nous pouvons encore nous améliorer.

À cet égard, nous avons institué un programme de clients mystère, qui vérifie périodiquement et méthodiquement en succursale les différents aspects de l'accueil, de la prise en charge et de la relation client.

### **UNE GAMME DE PRODUITS DIVERSIFIÉE ET ACCESSIBLE**

Soucieuse de toujours offrir des produits et services répondant aux besoins de ses clients, la Banque évalue sur une base continue la pertinence de son offre de produits et effectue les recherches nécessaires pour en assurer l'optimisation. Le développement de ses produits s'effectue essentiellement à l'interne, grâce au savoir-faire des spécialistes de chaque ligne d'affaires et d'experts en marketing.

Nos services financiers ont évolué—et continuent de le faire—au gré des besoins toujours plus pointus de nos clients, particuliers comme gens d'affaires. La Banque Laurentienne veille à demeurer à la fine pointe des changements technologiques et des améliorations de processus pour optimiser ses services en fonction de la réalité et des préférences de chaque client. Avec la gamme de produits et services diversifiés qu'elle raffine continuellement, elle est ainsi en mesure de répondre aux attentes d'une clientèle qui recoupe plusieurs générations, tranches de revenus et profils d'épargnants ou d'investisseurs. Chaque client y trouve son compte.



## **DES SERVICES AUX PARTICULIERS MODULÉS AUX BESOINS INDIVIDUELS DES CLIENTS**

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 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.

Pour répondre à des besoins spécifiques provenant entre autres des communautés culturelles, nous avons conclu en 2005 une entente avec la société Western Union pour offrir des services de transfert de fonds et de paiement de factures, offerts à tous les consommateurs, clients ou non, dans l'ensemble de notre réseau. Les membres des communautés culturelles, qui connaissent d'ailleurs très bien la Banque pour sa collaboration historique à l'intégration des nouveaux arrivants au Canada, apprécient particulièrement ce service qui s'inscrit dans notre volonté de répondre à tous les besoins en matière de services financiers aux particuliers.

## **LES SERVICES AUX ENTREPRISES AXÉS SUR LA CONVIVIALITÉ**

Nos clients d'affaires, qui proviennent surtout de PME et de microentreprises, bénéficient d'une oreille attentive à la Banque Laurentienne. Notre compréhension de leurs préoccupations et des enjeux d'affaires auxquels ils doivent faire face est à la base du lien de confiance qui nous unit à plusieurs d'entre eux. Notre approche de collaboration se veut chaleureuse, pour rendre les affaires bancaires plus simples et conviviales, et répondre le plus efficacement possible aux besoins des entrepreneurs.

C'est pourquoi nous leur offrons des services sur mesure: nous optimisons constamment nos services pour aider les entrepreneurs à gérer leurs opérations financières simplement. Nous mettons aussi à leur disposition des équipes d'experts en développement de solutions adaptées, dans leurs secteurs d'affaires, y compris en commerce international.



En 2007, nous avons mis en œuvre différents services, regroupés au sein de la gamme MAXAffaires, à l'intention des PME, microentreprises et travailleurs autonomes. Nous avons déployé dans notre réseau de succursales le Moniteur MAXAffaires, une solution de transfert électronique de données financières. Ce service exclusif à la Banque Laurentienne automatise les processus de transmission, de suivi et de traitement des documents de nos clients d'affaires, en toute sécurité et de façon transparente. Nous avons également lancé quatre nouveaux forfaits bancaires, les forfaits Performance. Conçus pour les PME et les travailleurs autonomes ayant des besoins plus étendus quant au volume de leurs transactions, ces forfaits s'adressent plus particulièrement aux clients d'affaires qui visent à régulariser leurs frais bancaires et à gérer de façon optimale leurs dépôts, notamment les dépôts de nuit.

Afin d'enrichir encore davantage sa gamme des services MAXAffaires, la Banque a mis en marché deux nouvelles cartes de crédit, VISA Affaires et VISA Affaires Performance, qui comportent plusieurs avantages pour leurs détenteurs.

Très actifs auprès des clients institutionnels, notre filiale Valeurs mobilières Banque Laurentienne a continué de développer son offre de service pour cette clientèle. Ses divisions Institutionnel - Actions, mise sur pied en 2006, et Institutionnel - Revenu fixe, notamment, répondent aux besoins d'un nombre grandissant de clients institutionnels. Nous nous concentrons de façon particulière auprès des entreprises à petite capitalisation dans le cadre des activités de notre division Institutionnel - Actions.

### **DES PRODUITS ET SERVICES SOUMIS À UN DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE**

La Banque apporte beaucoup de soin et de rigueur à la conception de ses produits et services. Elle s'assure qu'ils soient 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.





## DES TRANSACTIONS ÉLECTRONIQUES TOUJOURS PLUS SÛRES

La Banque Laurentienne participe activement aux efforts menés par l'industrie afin d'éviter que les clients soient victimes d'un crime financier, qu'il s'agisse de fraude par carte de débit ou de crédit, vol d'identité, hameçonnage par courriel ou fraude immobilière.

En 2007, la Banque Laurentienne a été la première banque au Québec à implanter trois niveaux de sécurité pour les clients qui effectuent des transactions via les services d'accès BLCDirect par Internet. Ces nouvelles mesures prévoient deux étapes supplémentaires d'authentification qui permettent à l'utilisateur autorisé d'accéder à ses services bancaires en ligne. Les dispositifs mis en place pour contrer les possibilités de fraude par hameçonnage comptent parmi les mesures les plus rigoureuses de l'industrie bancaire, sans toutefois compromettre la facilité et la simplicité d'utilisation.

La Banque s'est également engagée à fond dans la lutte au blanchiment d'argent : c'est pourquoi elle a développé à l'intention de tous ses employés un programme de sensibilisation 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.



## UN SITE INTERNET PARMIS LES MEILLEURS AU QUÉBEC

En mai 2007, le site Internet de la Banque Laurentienne s'est classé au troisième rang des 25 meilleurs sites de commerce électronique québécois, selon l'Indice Internet SECOR-Commerce, ce qui lui confère la première position de l'industrie bancaire.

La refonte majeure du site Internet de la Banque lui a valu les honneurs, tant pour l'adaptation de l'offre, l'outil d'alerte de changement de taux, ou encore pour la qualité de l'architecture d'information et de la navigation. Réalisé par une équipe interne de la Banque, le site Internet est très apprécié par notre clientèle.



## LE RÈGLEMENT DES PLAINTES: UN PROCESSUS BIEN BALISÉ

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 peuvent s'échelonner en quatre étapes. La première consiste à s'adresser d'abord au personnel de la succursale, verbalement ou par écrit. Si le client n'a pas obtenu satisfaction, nous l'invitons à communiquer directement avec l'une des équipes responsables du service à la clientèle au sein de la Banque. Si le problème n'est toujours pas résolu à la satisfaction du client après avoir franchi cette deuxième étape, le client 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 ou avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.



# RESPONSABILITÉ ENVERS LES COLLECTIVITÉS

## ENGAGEMENTS 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 faire partie de 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 ENTREPRISE BIEN INTÉGRÉE DANS LES COLLECTIVITÉS OÙ ELLE EST PRÉSENTE

La Banque se préoccupe d'agir comme société socialement responsable et de contribuer au mieux-être de la collectivité. 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.

## 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 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.

C'est ainsi que nous avons mis sur pied une fondation dont la mission est de gérer tous les dons que la Banque accorde à la communauté. En 2007, nous avons remis 595 000 \$ 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 et de s'impliquer avec passion. Ce dernier volet encourage l'engagement des employés dans leur communauté. Nous soutenons aussi, à titre de commanditaires, des œuvres qui cadrent avec nos valeurs. Dans plusieurs causes, nous le faisons également en tant que bénévoles.





## LES JEUNES ET LEURS FAMILLES

### Le soccer

Depuis quelques années, la Banque Laurentienne soutient activement la pratique du soccer. Elle s'est associée avec plusieurs associations 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 2007: 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, le Club de soccer les Braves d'Ahuntsic et l'Association de soccer de Rivière-des-Prairies.

### 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 avons notamment été engagés dans la présentation des événements suivants en 2007 : Blainville en fête, La Grenouille en fête de Chambly, le Festival Troubadours et Saltimbanques de Charlesbourg, La Prairie en fête et Le Mondial des Cultures de Drummondville.

### L'éducation et la santé des 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.



Nous sommes aussi un collaborateur de longue date de Jeunesses Musicales 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;
- le Duke of Edinburgh's Award;
- la Fondation du Centre jeunesse de Montréal;
- Opération Enfant Soleil;
- la Fondation OLO;
- la Fondation Jeunes enfants maltraités;
- les fondations de l'Université du Québec à Montréal, de l'Université de Montréal, du Cégep du Vieux-Montréal et de l'Université de Waterloo.

## **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 ainsi soutenu le Fonds de recherche de l'Institut de cardiologie de Montréal, l'Hôpital Sainte-Justine, le Centre hospitalier de Granby, la Fondation de l'Hôpital Charles-Lemoyne, la Fondation de l'Hôpital de Saint-Eustache, la Fondation du Centre hospitalier Pierre-Boucher, la Fondation de l'Hôtel-Dieu de Roberval, la Fondation de l'Hôtel-Dieu d'Alma, l'Association pulmonaire du Québec et la Fondation du Centre hospitalier universitaire de Québec.

## **IMPLICATION DES EMPLOYÉS**

Souhaitant élargir la portée de nos actions et ajouter à nos investissements le dynamisme et le dévouement de nos employés, nous les encourageons à s'impliquer au sein de leur communauté. Ceux-ci répondent particulièrement bien à l'appel et ont participé au succès de plusieurs organismes au cours de l'année 2007. Leur implication a été particulièrement percutante dans le cadre de la Grande Guignolée des médias, qui se déroule à chaque année au début du mois de décembre. Lors de cette journée, depuis 2004, plus de 1 000 employés participent à l'organisation d'activités de levée de fonds dans nos succursales, centres d'affaires et édifices corporatifs. Cette journée est très attendue à chaque année par les employés, qui sont très enthousiastes de participer concrètement à rendre plus agréable la vie de citoyens plus démunis.

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 2007, ce sont plus de 650 joueurs, principalement des clients et partenaires de la Banque, qui ont répondu à l'appel, permettant ainsi de récolter quelque 72 000 \$. Cinq organismes ont bénéficié de cette somme, soit la Fondation des gouverneurs de l'espoir, le Centre de répit Philou, le Carrefour des enfants de St-Malo, Le pignon bleu, et le 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, dans chacune des régions du Québec, ainsi qu'à Toronto.

Nous continuons d'inciter nos employés à contribuer au mieux-être de la société et mettons à leur disposition un programme appelé **S'impliquer avec passion**, grâce auquel la Banque privilégie les dons aux organismes dans lesquels s'impliquent ses employés.



# RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE PRATIQUES D’AFFAIRES ET DE GESTION

## ENGAGEMENTS 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**.

Grâce à l’importance que la Banque Laurentienne accorde à la gouvernance d’entreprise, elle a pu évoluer et prospérer dans le respect de l’intégrité et de la conformité aux lois et règlements qui balisent nos actions.

Dans cet esprit, nous avons établi des règles de régie d’entreprise et des politiques qui nous permettent d’encadrer nos actions et nos relations auprès de l’ensemble des intervenants. À cet égard, nous privilégions une approche éthique sans compromis.

## UNE RÉGIE D’ENTREPRISE SOLIDE

Tant aujourd’hui que par le passé, la bonne régie d’entreprise est un élément important dans la gestion des activités de la Banque Laurentienne. En 1987, elle a été notamment la première institution financière à séparer les fonctions de président du conseil d’administration et de président et chef de la direction. En outre, ses pratiques de régie d’entreprise sont parmi les plus exemplaires.

Les 13 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. La circulaire de sollicitation de procurations de la direction relative à l’assemblée des actionnaires 2008 de la Banque présente plus de détails sur la composition du Conseil. La 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, 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.

### **UNE APPROCHE PRUDENTE ET DES CHOIX SENSÉS**

Marqué par la crise du papier commercial adossé à des actifs (PCAA), l'exercice financier 2007 a été particulièrement éprouvant pour les investisseurs. Heureusement pour nos actionnaires, notre approche prudente en matière de gestion des risques, ainsi que la composition de nos portefeuilles et de notre bilan, nous a permis d'éviter les répercussions directes de cet épisode. En effet, la Banque Laurentienne a été peu exposée aux PCAA couverts par l'« Entente de Montréal ». À cet égard, la Banque a appuyé l'initiative lancée par la Caisse de dépôt et placement du Québec et différentes institutions financières en août 2007 pour trouver une solution au problème de liquidités qui touche le marché des PCAA, une initiative saluée par toute la communauté financière.

Grâce à l'engagement des membres de l'équipe de direction et l'excellente collaboration qu'elle a établie avec le conseil d'administration, la Banque Laurentienne a réussi à maintenir une performance exemplaire dans ce contexte difficile qu'a connu l'industrie des services financiers. Le conseil d'administration de la Banque a suivi de près cette situation préoccupante 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 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 et, en particulier, des risques liés aux produits financiers, de plus en plus complexes et sophistiqués.

### **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. Comme nous l'avons expliqué précédemment, notre exposition aux papiers commerciaux adossés à des actifs émis par des conduits non bancaires est très limitée, et a eu une très faible incidence sur notre bilan annuel.

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.

#### **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 puisqu'il s'agit non seulement des avoirs de ses clients mais également de 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 elles 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 intégrale 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 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;
- politique de divulgation de l'information;
- politique de nomination à des directorats externes.

#### **LE DÉVELOPPEMENT DURABLE : UNE RESPONSABILITÉ COLLECTIVE**

Dans une industrie qui a relativement peu d'impact sur l'environnement en raison de la nature de ses activités, la Banque Laurentienne n'a toutefois pas tardé à favoriser des mesures écologiques: elle a été parmi les premières institutions bancaires à offrir des transactions, factures et relevés par voie électronique, de façon à réduire la consommation de papier.

De plus, dans ses procédures d'évaluation de crédit et d'acquisition de biens, la Banque prend très sérieusement en considération les questions environnementales.



# NOTRE ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE NOS EMPLOYÉS

## ENGAGEMENTS ENVERS NOS EMPLOYÉS

Nous nous engageons à reconnaître la **qualité de leur travail** et leur apport au développement de la Banque, et à encourager le **développement de leurs compétences**. À cet égard, nous leur offrons un environnement de travail **équitable, dynamique et respectueux**.

Une des trois priorités sur lesquelles nous avons axé notre développement s'adresse spécifiquement au développement de notre capital humain. En tant qu'organisation soucieuse d'offrir des services de qualité avec les ressources et les compétences requises, nous sommes convaincus que notre avenir est lié à la contribution de chacun en vue de notre réussite collective. Dans cette optique, nous continuons d'investir dans notre capital humain: de cette façon, nous comptons non seulement instaurer des bases solides qui supporteront le développement à long terme de notre organisation, mais aussi encourager chaque employé à développer son plein potentiel. Nos employés constituent ainsi une réelle valeur pour la Banque en enrichissant leurs compétences personnelles.

Nous encourageons 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

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. C'est ainsi que parmi les faits saillants de 2007, nos employés syndiqués ont voté en faveur de l'entente de principes intervenue entre la Banque et le Syndicat pour le renouvellement de la convention collective et ce, avant son expiration. Cette nouvelle entente, d'une durée de quatre ans, témoigne de l'amélioration notable des relations de travail à la Banque.

Cette bonne entente s'est concrétisée en 2005 par la mise en œuvre du programme bancaire Complicité, offert en exclusivité aux 550 000 membres de la FTQ et leurs familles. Les deux organisations ont travaillé en étroite collaboration pour développer un programme répondant aux attentes et aux besoins exprimés par les membres du syndicat.

L'exercice 2007 a également été fructueux à d'autres égards en matière de développement du capital humain. Nous avons en effet déployé un tout nouveau programme de gestion de la performance, bien adapté à la réalité de la Banque. Nos gestionnaires ont tous bénéficié d'un programme de formation sur le sujet, et leur adhésion a été remarquable. Il s'agit là pour nous d'un jalon très important dans nos efforts pour mieux assurer la satisfaction de nos employés en mettant en place un environnement propice à leur réussite et à leur développement.

Nous avons aussi déployé de nouveaux programmes pour assurer une bonne intégration de nos nouveaux employés. Fidèles à notre philosophie privilégiant le déploiement progressif de nos projets, nous avons donné priorité au développement de programmes pour les employés en relation directe avec les clients. 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.



## **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. 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.

## **UN MILIEU DE TRAVAIL STIMULANT**

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 rente et d'épargne-retraite volontaires. 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 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. Le président de la Banque Laurentienne en est d'ailleurs un exemple éloquent : après s'être joint à l'entreprise il y a une vingtaine d'années comme vérificateur interne, il en occupe aujourd'hui le plus haut poste.

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 31 %, constitue la plus forte représentation féminine de l'industrie. De même, plus de la moitié (57 %) des gestionnaires de la Banque sont des femmes.

La gestion de la performance constitue également un point fort à la Banque Laurentienne : c'est pourquoi elle a mis en œuvre son 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, à chaque jour, se concentrera sur ce qui est prioritaire pour l'organisation.



# ANNEXE 1

## Liste des filiales concernées par ce rapport de responsabilité sociale (au 31 octobre 2007)

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 (en pourcentage)
B2B Trust	Toronto, Canada	224 767 \$	100 %
Trust La Laurentienne du Canada inc.	Montréal, Canada	71 376 \$	100 %
BLC Trust	Toronto, Canada	47 627 \$	100 %
Valeurs mobilières Banque Laurentienne inc.	Montréal, Canada	25 824 \$	100 %
BLC Services financiers inc.	Montréal, Canada	2 213 \$	100 %

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

# ANNEXE 2

## Répartition des employés par province (Nombre d'employés au 31 octobre 2007)

Province	1. Temps plein	2. Temps partiel	3. Temporaires	TOTAL
ALB.	8	0	1	9
C.-B.	7	0	1	8
N.-B.	1	0	0	1
N.-É.	1	0	0	1
ONT.	330	2	29	361
QUÉBEC	2477	646	286	3409
TOTAL	2825	648	317	3790

# ANNEXE 3

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

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 (\$)	14 981 947 \$	92 884 674 \$	158 169 635 \$	188 884 016 \$	233 866 582 \$	589 114 951 \$	446 957 513 \$	1 724 859 318 \$
	Nombre de clients	1 325	1 875	1 035	562	345	300	48	5 490
Ontario	Montant autorisé (\$)	239 050 \$	1 653 237 \$	5 166 567 \$	8 767 527 \$	27 534 240 \$	211 951 098 \$	231 055 590 \$	486 367 308 \$
	Nombre de clients	23	32	32	26	39	106	25	283
Autres	Montant autorisé (\$)	17 000 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	2 200 000 \$	0 \$	2 217 000 \$
	Nombre de clients	1	0	0	0	0	1	0	2
Total	Montant autorisé (\$)	15 237 997 \$	94 537 910 \$	163 336 202 \$	197 651 544 \$	261 400 821 \$	803 266 049 \$	678 013 103 \$	2 213 443 626 \$
	Nombre de clients	(1 349)	(1 907)	(1 067)	(588)	(384)	(407)	(73)	(5 775)

# ANNEXE 4

## Tableau de l'impôt sur le revenu et des taxes sur le capital payés en 2007

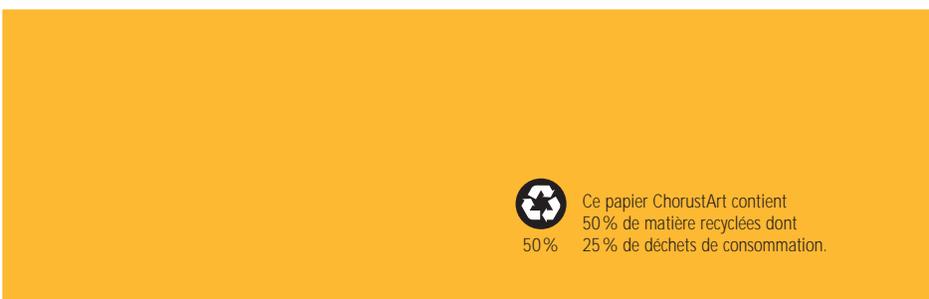
(en milliers de dollars) (pour l'exercice terminé le 31 octobre 2007)	Impôt sur le revenu	Taxes sur le capital <sup>(1)</sup>	Total
<b>FÉDÉRAL</b>	7 851	–	7 851
<b>PROVINCIAL</b>			
Québec	769	9 519	10 288
Ontario	954	846	1 800
Colombie-Britannique	109	301	410
<b>TOTAL PROVINCIAL</b>	<b>1 832</b>	<b>10 665</b>	<b>12 498</b>
<b>TOTAL FÉDÉRAL ET PROVINCIAL</b>	<b>9 684</b>	<b>10 665</b>	<b>20 349</b>

<sup>1</sup>Les taxes sur le capital comprennent la portion de la taxe compensatoire calculée sur le capital.









Ce papier ChorustArt contient  
50% de matière recyclées dont  
25% de déchets de consommation.