

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**

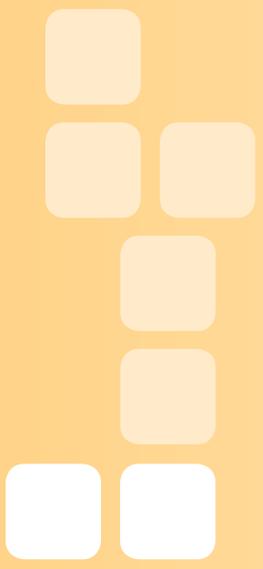
Comme le souligne le président du conseil d'administration, Monsieur Denis Desautels, dans le rapport annuel 2009 de la Banque, « *L'attention portée à la gouvernance n'est pas nouvelle à la Banque Laurentienne, où le conseil d'administration lui accorde infailliblement le statut de priorité* ». Cet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



SUPPLÉMENT D'INFORMATION – INITIATIVES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Parmi les nombreuses initiatives mises en œuvre en 2009, certaines méritent d'être soulignées:

- En raison de l'étendue de ses activités, la Banque publie un nombre impressionnant de rapports de toutes sortes, entre autres dans notre réseau de succursales où 65 rapports quotidiens, 14 rapports hebdomadaires et 32 rapports mensuels ou à d'autres fréquences peuvent être publiés. À la suite d'un examen à l'égard des pratiques de publication, ces rapports sont dorénavant disponibles par voie électronique. Avant 2009, ces rapports étaient tous imprimés par un de nos fournisseurs, puis acheminés par camion vers chacune des succursales. Les succursales devaient classer localement chacune des copies pour référence future. L'archivage électronique a donc permis d'éliminer l'emploi de papier et de services d'impression, de même que les frais de transport, en plus de favoriser la récupération d'espace en succursale.
- Dans le même ordre d'idée, un projet du secteur Particuliers et PME Québec s'est soldé par la réduction de l'impression centralisée. Le projet s'est effectué en deux phases: l'arrêt de la production de rapports non essentiels et l'arrêt de l'impression des rapports destinés aux succursales, alors que leur disponibilité a été assurée en format électronique.
- À l'échelle des succursales, plusieurs initiatives ont été implantées. Ainsi, les enseignes qui doivent être remplacées dans les succursales existantes sont remises à neuf avec des systèmes d'éclairage à diodes électroluminescentes, c'est-à-dire un éclairage à faible voltage dont la durée de vie est plus longue. Les nouvelles succursales sont systématiquement équipées de ces systèmes.
- Dans le cadre d'un projet de rationalisation des équipements, près de 1 000 pièces d'équipement informatique ont été acheminées pour récupération ou recyclage chez Écosys. Ces équipements ont généralement été remplacés par d'autres moins énergivores, alors que la démarche de rationalisation a fait que des équipements n'ont pas été remplacés.
- En juin, les relevés de marge de crédit et les relevés bancaires ont été regroupés en un seul envoi, ce qui permet d'économiser 40 000 enveloppes par mois.

- 
- Dans le secteur des prêts hypothécaires (centre administratif), l'installation de 108 écrans panoramiques de 24 pouces a permis de traiter les télécopies à l'écran plutôt que de les imprimer. Nous avons réduit jusqu'à maintenant de 60 % l'impression globale de 1350 000 pages/année, soit 810 000 pages. Nous anticipons une réduction supplémentaire de 20 %, soit 270 000 pages additionnelles.
 - Les bulletins de paie des employés sont dorénavant disponibles électroniquement et ne sont plus imprimés.
 - L'utilisation de cartouches d'encre recyclées est fortement recommandée pour les imprimantes et les télécopieurs. Cette recommandation est suivie par la majorité des utilisateurs.
 - La climatisation de la salle des serveurs a fait l'objet d'un réaménagement complet de façon à réduire sa consommation énergétique.
 - L'aménagement intérieur des succursales et des bureaux se prête à plusieurs initiatives, comme l'utilisation de couvre-planchers en fibre recyclée, souvent dérivée de pneus recyclés, pour le remplacement d'environ 4 000 verges de moquette par année.
 - Dans le cadre de nos activités de marketing relationnel, nous favorisons l'augmentation de campagnes faisant appel au courriel plutôt qu'à la poste, de façon à réduire l'utilisation de papier.
 - Toutes les communications effectuées au réseau sont maintenant mises à disposition sur l'intranet : cette initiative, qui vise à réduire ou éliminer la transmission de documentation imprimée (fiches produits, promotions, mises à jour, outils de vente etc.), entraîne une réduction considérable de papier et d'enveloppes ainsi que le recours à des moyens d'acheminement ; par ailleurs, plusieurs formulaires à remplir dans le cadre du travail des employés ont été convertis en formulaires électroniques.