

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

2017

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION	3
NOTRE DÉCLARATION ANNUELLE	4
DES PRATIQUES DE GOUVERNANCE BONIFIÉES	5
COMMUNICATION	6
DES CONDITIONS DE TRAVAIL MOBILISANTES	8
PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT	10
FAIRE UNE DIFFÉRENCE DANS LES COMMUNAUTÉS QUE NOUS SERVONS	11
DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS POUR RÉPONDRE À DIVERS BESOINS	14
AMÉLIORER NOS PRATIQUES D'AFFAIRES	15
ANNEXES	
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS	16
IMPÔTS ET TAXES	16
FINANCEMENT PAR EMPRUNT DES CLIENTS COMMERCIAUX	17
POLITIQUES ET CODES	18
GUICHETS AUTOMATIQUES OUVERTS, RELOCALISÉS OU FERMÉS	19
SUCCURSALES OUVERTES, RELOCALISÉES OU FERMÉES	21

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

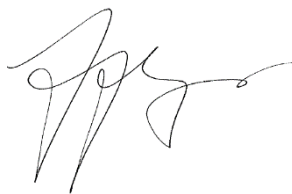
En tant que l'une des plus anciennes institutions financières au pays, Banque Laurentienne Groupe Financier a une riche histoire dans les communautés que nous servons. C'est un privilège de pouvoir redonner dans des secteurs où nous croyons avoir un impact direct et significatif. Je vous présente avec plaisir notre rapport de responsabilité sociale 2017.

Agir en bon citoyen corporatif est bénéfique tant pour nos clients, nos employés que pour les communautés en général. Nous sommes fiers de signaler, qu'en 2017, Banque Laurentienne Groupe Financier a fait des dons à divers groupes et organisations qui appuient des personnes dans le besoin et d'autres qui se consacrent à aider des gens à créer des opportunités dans leur propre vie.

Notre implication dans les communautés comporte un engagement envers l'environnement. L'évolution de notre organisation, ainsi que plusieurs éléments de notre plan de transformation, ont des impacts environnementaux réels et positifs. En nous tournant vers le numérique, nous sommes moins dépendants du papier. Alors que nous poursuivons notre croissance, nous déménageons et regroupons nos espaces de bureaux dans des édifices certifiés LEED, qui soutiennent et facilitent la promotion des mesures environnementales. Nous cherchons de plus en plus à établir des relations avec des fournisseurs qui respectent les enjeux environnementaux, et nous adaptons nos pratiques internes en ayant en tête ces questions.

Nous croyons aussi qu'investir dans la formation de nos employés est bénéfique tant pour ces derniers que pour nos clients. En nous assurant que nos employés maîtrisent les compétences adéquates, nous savons qu'ils peuvent jouer un rôle crucial pour aider nos clients à prospérer. Qu'il s'agisse de conseils financiers, de planification de la retraite, d'accès à la propriété ou de financement d'entreprises, nos employés accomplissent notre mission d'aider les clients à améliorer leur santé financière.

Selon nous, la responsabilité sociale et la réussite en affaires sont des idéaux complémentaires. Ce qui est bon pour l'un peut être bon pour l'autre. Nous prévoyons poursuivre et faire croître cette stratégie dans les années à venir.



François Desjardins
Président et chef de la direction

NOTRE DÉCLARATION ANNUELLE

Ce rapport de responsabilité sociale est une déclaration sur les responsabilités envers la collectivité et est publié par Banque Laurentienne Groupe Financier¹. Il rapporte ses activités et celles de ses entités, dont :

- Banque Laurentienne du Canada
- Valeurs mobilières Banque Laurentienne
- Trust La Laurentienne du Canada inc.
- BLC Trust
- Assurance Banque Laurentienne inc.
- B2B Banque
- B2B Banque Services de valeurs mobilières inc.
- B2B Trustco
- B2B Banque Services financiers inc.
- B2B Banque Services aux intermédiaires inc.
- BLC Services financiers
- LBC Capital inc.
- BLC Gestion de placement inc.
- BLC Tech inc.
- Northpoint Commercial Finance

Ce rapport de responsabilité sociale 2017 est publié par le Bureau de la direction de Banque Laurentienne Groupe financier, en vertu du Règlement sur la déclaration annuelle adopté le 21 mars 2002, et selon les exigences de l'Agence de la consommation financière du Canada (ACFC). Il présente une vue d'ensemble des réalisations de l'année envers les principales parties prenantes : clients, employés, actionnaires et collectivités.

Il est complémentaire à la circulaire de sollicitation de procurations de la direction, au rapport annuel et à la notice annuelle. Ces trois documents fournissent des renseignements plus complets sur les programmes et politiques mentionnés et ils sont disponibles sur le site Internet blcgf.ca.

Sauf indication contraire, l'information contenue dans ce document porte sur l'exercice 2017 (du 1er novembre 2016 au 31 octobre 2017).

Ce rapport de responsabilité sociale est disponible en version intégrale sur notre site Internet à : <https://blcgf.ca/gouvernance-et-responsabilite-sociale/>

The Social Responsibility Report is also available in English in its entirety on our website at: <https://lbcfg.ca/governance-and-social-responsibility/>

Pour tout commentaire sur ce document, veuillez communiquer avec le Bureau de la direction.
Téléphone : 514 284-4500, poste 4695
Courriel : communication@blcgf.ca

¹ Banque Laurentienne Groupe Financier désigne la Banque Laurentienne du Canada et ses filiales (collectivement appelées « Banque Laurentienne Groupe Financier », « BLCGF », le « Groupe » ou « La Banque »), lesquelles offrent des services de dépôt, de placement, de valeurs mobilières, de prêts, de fiducie et autres produits ou services.

DES PRATIQUES DE GOUVERNANCE BONIFIÉES

La bonne gouvernance a toujours été mise au premier plan chez Banque Laurentienne Groupe Financier. Nous avons comme priorité de suivre un bon modèle de gouvernance en appui à la rentabilité et au développement du Groupe. S'appuyant sur ses valeurs de proximité, de simplicité et d'honnêteté, le Groupe a, au fil des ans, pris des mesures concrètes pour s'assurer que les meilleures pratiques soient mises en œuvre de façon proactive et communiquées à ses actionnaires de même qu'aux autres parties prenantes.

Par conséquent, le conseil d'administration s'est doté d'une politique touchant tous les aspects de la gouvernance d'entreprise qui lui permet notamment d'assurer la pérennité de l'organisation, d'encadrer la prise de décision et d'orienter ses actions. Cette politique, disponible sur notre [site web](#), est bonifiée d'année en année afin d'adopter les meilleures pratiques en fonction de l'évolution et des exigences de notre industrie.

En particulier, le conseil estime que la diversité de ses membres est essentielle au succès de son mandat et au maintien d'un avantage concurrentiel. Afin d'assurer une composition optimale du conseil, ce dernier a développé une grille complète des compétences et de l'expertise requises pour soutenir la haute direction dans la gestion stratégique de l'entreprise. C'est également cette grille qui est utilisée pour évaluer la performance des administrateurs.

La mise à jour des connaissances des administrateurs en lien avec les objectifs stratégiques de la Banque demeure une priorité. À titre d'exemple, les membres du conseil ont reçu durant la dernière année des formations spécifiques portant sur l'approche fondée sur les notations internes avancée, de même que sur la croissance des services aux entreprises et les défis de l'industrie. Ces éléments sont structurants pour la transformation du Groupe.

Notre modèle de gouvernance est constamment enrichi par nos efforts d'amélioration. Cette approche évolutive contribue à la performance globale du Groupe, particulièrement en cette période de transformation intensive tant de nos activités que de l'industrie.

COMMUNICATION

Nos objectifs de communication consistent à promouvoir la transparence, de communiquer clairement et de bien informer nos diverses parties prenantes. Nous veillons à ce que nos communications soient de grande qualité et qu'elles soient accessibles par divers moyens.

NOS PARTIES PRENANTES	NOS RESPONSABILITÉS	NOS MOYENS DE COMMUNICATION
CLIENTS	<ul style="list-style-type: none"> • Aider nos clients à améliorer leur santé financière • Améliorer continuellement l'expérience client 	<ul style="list-style-type: none"> • Sites Internet de la Banque, de B2B Banque et de Valeurs mobilières Banque Laurentienne • Services bancaires en ligne sur BLCDirect, B2BDirect et des sites de courtiers – versions sur ordinateur et/ou mobile • Service par téléphone • Médias sociaux : Facebook, LinkedIn, Twitter • Ombudsman • Courriels et envois postaux • Sondages sur la satisfaction • Affichage et dépliants en succursale
EMPLOYÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Partager la vision et les orientations stratégiques de l'organisation • Offrir un environnement de travail dynamique et sécuritaire • Encourager le développement 	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre annuelle entre le président et les employés • Visites des bureaux et des établissements par la haute direction • Rencontres sectorielles régulières • Publications internes : billet du président, publication bimensuelle, communications régulières sur les actualités corporatives • Fil d'actualité Intranet à l'intention des employés et des gestionnaires • Ombudsman • Médias sociaux : fil Twitter du président exclusif aux employés • Comité de relations de travail et autres moyens prévus par la convention collective
ACTIONNAIRES	<ul style="list-style-type: none"> • Générer une croissance durable de notre rentabilité 	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgence des résultats financiers trimestriels • Assemblée annuelle des actionnaires • Rencontres et appels téléphoniques avec des analystes financiers et investisseurs • Circulaire de sollicitation de procurations de la direction • Notice annuelle • Rapport de responsabilité sociale • Rapports annuel et trimestriels • Sites Internet de Banque Laurentienne Groupe Financier et de ses lignes d'affaires.

NOS PARTIES PRENANTES	NOS RESPONSABILITÉS	NOS MOYENS DE COMMUNICATION
GRAND PUBLIC	<ul style="list-style-type: none"> • S'impliquer au sein des collectivités où nous évoluons • Informer le grand public de nos produits et services 	<ul style="list-style-type: none"> • Activités reliées aux dons et commandites • Rapport de responsabilité sociale • Liens avec les médias • Médias sociaux : Facebook, LinkedIn, Twitter • Sites Internet de Banque Laurentienne Groupe Financier et de ses lignes d'affaires.
AUTORITÉS RÉGLEMENTAIRES	<ul style="list-style-type: none"> • Se conformer aux réglementations en vigueur dans toutes nos activités 	Échanges réguliers avec des représentants des autorités réglementaires

DES CONDITIONS DE TRAVAIL MOBILISANTES

Nous croyons fortement en l'importance d'avoir des employés entièrement mobilisés et de fournir des opportunités de développement personnel et professionnel. Afin de maintenir le niveau de mobilisation de nos employés, nous travaillons constamment à identifier des façons tangibles d'appuyer leur avancement de carrière au sein de notre organisation. Depuis le début de notre transformation, nous avons constaté qu'en fournissant un environnement de travail adéquat et sécuritaire, et des moyens d'apprendre, de se développer et de progresser, cela favorise la mobilisation et se traduit par un taux de plus de 95 % d'appui des employés à notre plan de transformation.

Une culture de la performance commence par le recrutement des meilleurs candidats. Au cours de la dernière année, nos équipes d'acquisition de talents ont participé à plusieurs activités de recrutement et à des foires d'emploi dans plusieurs institutions postsecondaires, à la recherche des meilleurs talents.

La diversité est une considération importante dans le recrutement, tout comme dans les autres activités de l'organisation. Notre plan sur la diversité inclut des initiatives visant à promouvoir l'inclusion et la diversité sur une base continue au travail et à réduire les écarts de représentation. Il met aussi l'accent sur la sensibilisation de tous les employés à la diversité et à l'inclusion et sur l'implantation d'indicateurs de progrès pour assurer la réussite du plan.

Selon les formulaires d'auto-identification, nous comptons dans nos rangs 0,4 % d'employés autochtones, 0,6 % de personnes handicapées et 25,7 % de membres de minorités visibles. Les femmes représentent 56,5 % des employés et 50 % des gestionnaires.

Un milieu de travail qui valorise l'apport de ses employés

Nous proposons une rémunération globale concurrentielle qui respecte les principes d'équité salariale. Notre offre est complétée par une vaste gamme d'avantages² :

- Des régimes de retraite afin d'aider nos employés à accumuler de l'épargne en vue de leur retraite.
- Des programmes d'assurance collective qui donnent accès à nos employés et à leurs bénéficiaires à diverses options de protection et de sécurité financière.
- Un programme d'aide aux employés en appui à leur santé et à leur bien-être.
- Des vacances et des congés mobiles généreux afin que nos employés préservent une bonne conciliation travail, vie privée.
- Lors de congés de maternité, nous offrons des indemnités supplémentaires qui bonifient les prestations gouvernementales.
- Un programme d'achat d'actions pour les employés auquel nous contribuons.
- Des avantages financiers sur beaucoup de nos produits, tels que les prêts hypothécaires, les forfaits bancaires, les marges de crédit ainsi que les prêts pour achat d'équipements informatiques personnels.

² Varient en fonction du statut et du niveau d'emploi

Notre programme Cap performance a été conçu pour permettre à nos employés de contribuer à fixer leurs objectifs, leurs buts et leurs besoins de développement avec leurs gestionnaires, et ensuite de passer en revue annuellement leurs réalisations. Le programme comprend aussi des plans de développement individuels lorsqu'applicable. Un nouveau Programme de reconnaissance globale a été créé en 2017 pour souligner des accomplissements d'employés. Cela s'ajoute à notre programme déjà en place de reconnaissance des années de service.

En 2017, plus de 48 000 heures de formation ont été suivies et nos investissements en développement des compétences consentis pendant l'année ont largement dépassé les objectifs prévus par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (loi 90). Nous reconnaissons la valeur des activités de formation pour perfectionner les compétences et les aptitudes de nos employés. C'est pourquoi nous sommes fiers d'avoir établi un partenariat avec l'Université de Sherbrooke en 2017 pour développer les compétences de notre équipe de ventes. Notre programme de formation inclut aussi une composante obligatoire pour tous les employés, sur le sujet de la lutte au Recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (RPCFAT). Ce module est revu et amélioré chaque année afin de s'assurer que nos employés possèdent les connaissances en matière de lutte au RPCFAT les aidant à être à l'avant-garde de la lutte contre le blanchiment d'argent.

La sécurité au travail

Pour assurer un environnement de travail sécuritaire, des comités locaux de santé et sécurité sont présents dans chacun de nos établissements comptant 20 employés et plus. Ces comités inspectent les sites sur une base mensuelle pour assurer un environnement de travail sécuritaire. Nous avons aussi une équipe certifiée de secourisme constituée d'employés qui sont disponibles pour aider lorsque requis. De plus, nous avons identifié plusieurs situations d'urgence pour lesquelles des procédures ont été mises en place.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Chez Banque Laurentienne Groupe Financier, nous croyons que tous les efforts, petits et grands, font la différence lorsqu'il s'agit de réduire notre empreinte environnementale. En plus de notre souci quotidien de réduire la consommation de papier et de recycler les résidus dans nos bureaux, des initiatives sont en cours pour nous permettre d'avoir des impacts plus grands à long terme en matière de responsabilité environnementale.

Notre filiale B2B Banque favorise l'énergie propre grâce à son partenariat avec l'organisation Bullfrog Power. Depuis 2015, les générateurs de Bullfrog Power remettent de l'électricité de sources propres et renouvelables sur le réseau au nom de B2B Banque, pour compenser la quantité d'électricité utilisée par ses installations. En 2017, cela a totalisé près de 33 000 \$. Depuis qu'elle a rejoint la communauté des utilisateurs de Bullfrog, la filiale B2B Bank a remplacé plus de 395 tonnes de CO₂. Cela équivaut à retirer 83 voitures des routes pendant un an, ou à détourner plus de 125 tonnes de déchets du dépotoir. C'est aussi le même volume d'émissions de CO₂ que celles produites par la consommation de 168 250 litres d'essence.

Nous sommes aussi fiers de travailler au regroupement de nos bureaux corporatifs de Montréal dans un édifice certifié LEED argent, et ce, à partir de 2018. Ce déménagement nous permettra de réduire nos dépenses énergétiques. Notre nouvel emplacement facilitera l'accès au réseau de transport en commun, et l'édifice possède un stationnement avec espaces réservés pour les voitures hybrides et un stationnement pour vélos.

Une politique d'octroi de prêts responsable

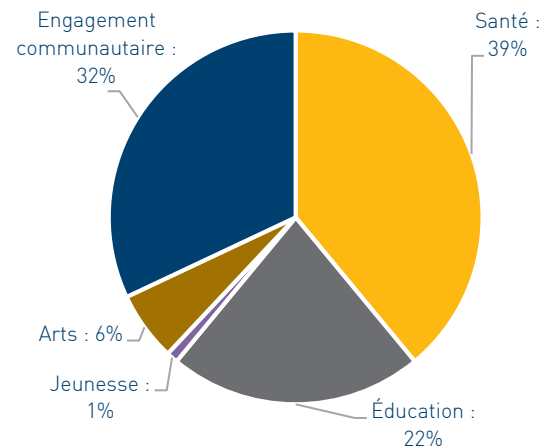
Notre action en faveur de l'environnement se traduit aussi par des pratiques d'affaires responsables. D'ailleurs, l'évaluation des risques environnementaux est incorporée dans le processus standard de gestion des risques, et ce, dans toutes les activités de crédit, à l'exception de certains cas précis. Dans l'identification des niveaux de risque potentiel, les industries sont regroupées en trois catégories : à risques élevés, avec des risques spéciaux ou à faibles risques.

Nous avons une équipe spécifiquement dédiée en énergie et infrastructure, ce qui nous permet de bien accompagner les entreprises qui réalisent des projets en énergie renouvelable. Cette année, 38 % des prêts accordés pour des projets en énergie renouvelable visaient des projets en énergie solaire, alors que 29 % ont été octroyés pour des projets en énergie éolienne et 33 % pour des projets hydroélectriques.

FAIRE UNE DIFFÉRENCE DANS LES COMMUNAUTÉS QUE NOUS SERVONS

En 2017, des organismes à travers le Canada ont pu compter sur le soutien financier de Banque Laurentienne Groupe Financier, pour un montant total de près de 800 000 \$, dont plus de 500 000 \$ sous forme de dons de bienfaisance.

Nous avons un souci constant d'appuyer les organismes œuvrant dans les secteurs de la santé, de l'engagement communautaire, de l'éducation, des arts et de la jeunesse. Nous avons aussi répondu positivement aux appels lancés pour appuyer les efforts en lien avec des crises environnementales, afin d'aider des Canadiens à se remettre de divers désastres survenus cette année.



Notre soutien financier est pluriel

En 2017, Banque Laurentienne Groupe Financier s'est impliqué financièrement, entre autres, en :

- Remettant un don et en enjoignant nos employés à appuyer les champs d'action de Centraide, et ainsi changer la vie de milliers de familles partout au pays. Un total de 176 500 \$ a été amassé par des dons d'entreprise et des dons personnels d'employés.
- Donnant plus de 115 000 \$ à des organisations du domaine de la santé, telles que l'Hôpital de Montréal pour enfant.
- Faisant un don de 70 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne, dont 25 000 \$ ont été remis à l'intention des victimes des inondations au Québec, en Ontario, en Colombie-Britannique et au Nouveau-Brunswick, et 25 000 \$ remis à l'intention des personnes affectées par les dommages et les déplacements causés par les feux de forêt en Colombie-Britannique. Les dons du public amassés dans les succursales de la Banque Laurentienne ont également permis d'aider plusieurs collectivités au pays affectées par les impacts de catastrophes naturelles.
- Récoltant de la nourriture et des dons personnels pour la banque alimentaire Second Harvest du Grand Toronto. Plus de 300 livres de nourriture et plus de 3 200 \$ ont été amassés pour lutter contre la faim.

Nous sommes fiers de savoir que beaucoup de nos employés font activement une différence dans leur propre communauté. La proximité avec les gens de nos communautés est l'une des valeurs que nous chérissons le plus ; que ce soit en y investissant du temps personnel ou leurs propres ressources, nos employés s'impliquent dans des causes qu'ils affectionnent. Nous faisons un don d'au moins 200 \$ aux organisations auxquelles nos employés dédient leur temps et leurs talents.

Nos membres du comité exécutif montrent l'exemple, en appuyant des causes qu'ils ont à cœur :

François Desjardins, président et chef de la direction, appuie plusieurs causes dont La Compagnie Canada et Le Fonds mondial pour la nature (WWF-Canada). Il a aussi mené un programme de mentorat visant à développer les compétences de jeunes professionnels en entreprise.

Susan Kudzman, vice-présidente exécutive, chef de la gestion des risques et des affaires corporatives s'implique dans de nombreuses activités de bénévolat et de philanthropie. Elle est actuellement active à la Fondation de l'Institut de cardiologie de Montréal.

François Laurin, vice-président exécutif, chef de la direction financière, donne un élan à des démarches visant la santé et le bien-être des enfants. Il siège au conseil de la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants, et il est membre du Conseil pour les services aux enfants et aux adolescents de l'Hôpital de Montréal pour enfants .

Stéphane Therrien, vice-président exécutif, Services aux entreprises et aux particuliers et président et chef de la direction de BLC Services financiers, fait des dons à titre personnel à des organisations telles que Centraide.

Deborah Rose, présidente et chef de la direction de B2B Banque et vice-présidente exécutive, Services aux intermédiaires et chef de la direction informatique, Banque Laurentienne, et présidente de et chef de la direction de BLC Tech, effectue du mentorat auprès de jeunes professionnels en entreprise et fait divers dons à titre personnel.

Michel C. Trudeau, président et chef de la direction de Valeurs mobilières Banque Laurentienne et vice-président exécutif, Marché des capitaux, Banque Laurentienne, intervient depuis plusieurs années en appui à de jeunes athlètes de haute performance et contribue en temps et financièrement à Ski Québec.

S'impliquer pour informer, démystifier et expliquer

En 2017, pour une deuxième année consécutive, Banque Laurentienne Groupe Financier s'est uni à deux autres institutions financières à l'occasion de la campagne *Je garde ça pour moi*, dans le cadre du mois de la sensibilisation à la cybersécurité, en octobre. La campagne vise à sensibiliser à la protection des renseignements personnels et bancaires en ligne et à la prévention de la fraude. Notre contribution financière à la campagne *Je garde ça pour moi* a permis de mieux faire comprendre, aux consommateurs et aux entreprises, les risques et les

pièges liés à la fraude. Finalement, notre participation à la campagne *Pas de surprises* de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a permis de mieux faire comprendre aux consommateurs leurs responsabilités et leurs droits en matière financière afin qu'ils évitent les surprises coûteuses et qu'ils atteignent leurs objectifs financiers.

DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS POUR RÉPONDRE À DIVERS BESOINS

Chaque client a des besoins uniques, mais presque tout le monde a un but en commun : améliorer sa santé financière. Nous croyons que tout le monde devrait avoir accès à un professionnel de la finance afin d'être conseillé dans l'atteinte de ses objectifs financiers. Nous fournissons des ressources pour aider nos clients à prendre des décisions informées ; que ce soit pour l'achat d'une maison, l'épargne en vue de la retraite ou la création d'un tout premier budget, nous sommes là pour aider.

Pour les personnes à faible revenu :

- un forfait bancaire à frais modiques donnant droit à 12 transactions mensuelles.

Pour les jeunes :

- un forfait sans frais donnant droit à un nombre illimité de transactions par mois, pour les moins de 18 ans.
- un forfait sans frais de 20 transactions par mois pour les étudiants de 16 à 25 ans.

Pour les aînés :

- un forfait gratuit incluant quatre transactions mensuelles pour les personnes de 65 ans ou plus.
- le programme Avantage 60+ accordant un rabais de 5 \$ sur trois de nos forfaits transactionnels les plus populaires pour les personnes de 60 ans ou plus.

Pour les personnes avec un handicap :

- Notre réseau virtuel offre aux clients un accès aux services bancaires 24 heures sur 24, sept jours sur sept par l'intermédiaire de nos guichets automatiques, par téléphone, via notre site Internet et via une version mobile de celui-ci. Notre site Internet et notre site transactionnel BLCDirect sont adaptés pour être pris en charge par différents logiciels d'aide pour les personnes handicapées et notre système téléphonique est muni d'un système de retranscription. Le processus d'identification de BLCDirect est également adapté pour les personnes non voyantes.
- De plus, un grand nombre de nos succursales sont munies de portes automatiques afin d'en faciliter l'accès. Enfin, nous avons poursuivi un plan qui vise à ce que nos succursales soient accessibles pour tous et nous continuons à exécuter des projets pour transformer les accès là où il nous est possible de le faire.

Pour en savoir davantage, visitez le www.banquelaurentienne.ca

AMÉLIORER NOS PRATIQUES D’AFFAIRES

Nous nous efforçons d’améliorer continuellement nos services et nos pratiques d’affaires pour que nos clients aient toujours une expérience positive lorsqu’ils interagissent avec nous. À cette fin, des processus spécifiques sont en place afin de recueillir les commentaires de nos clients portant sur la qualité de nos services, et pour intervenir efficacement lorsqu’une situation exige un règlement.

Tout en privilégiant le règlement des dossiers à la source, nous offrons toujours l’assistance nécessaire à tout client qui en fait la demande et nous communiquons, au besoin, avec les autorités concernées. Chez Valeurs mobilières Banque Laurentienne, la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends s’inscrit dans le cadre des dispositions de la Loi sur l’Agence nationale d’encadrement du secteur financier (loi 107).

Les requêtes traitées par l’Ombudsman

Au cours de l’exercice 2017, le bureau de l’Ombudsman a traité 41 requêtes. De ce nombre, 34 dossiers concernaient la Banque Laurentienne et ils ont été traités dans un délai moyen de 30,8 jours. Au terme de l’exercice, l’Ombudsman a maintenu la position de la Banque dans 19 dossiers, tandis que dans 15 dossiers, il a recommandé un règlement favorable au client.

Trois dossiers concernaient B2B Banque et ils ont été traités dans un délai moyen de 31,3 jours. L’Ombudsman a endossé la décision initiale de B2B Banque dans tous ces cas. Deux dossiers ouverts au cours de l’exercice 2017 pour B2B Banque étaient encore à l’étude au moment de produire ce rapport.

Deux dossiers concernant Valeurs mobilières Banque Laurentienne ont été examinés par l’Ombudsman ; la position de la Banque a été maintenue dans les deux cas. Les dossiers ont été traités dans un délai moyen de 25,5 jours.

NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS

Au 31 octobre 2017

PROVINCE	TEMPS PLEIN	TEMPS PARTIEL	TEMPORAIRE	TOTAL
ALBERTA	15	-	-	15
COLOMBIE-BRITANNIQUE	12	-	-	12
NOUVELLE-ÉCOSSE	2	-	-	2
ONTARIO	912	5	198	1 115
QUÉBEC	2 114	270	168	2 552
TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR	1	-	-	1
TOTAL	3 056	275	366	3697

IMPÔTS ET TAXES

Au 31 octobre 2017

(EN MILLIERS DE DOLLARS)	IMPÔT SUR LE REVENU ⁽¹⁾	AUTRES TAXES ⁽²⁾	TOTAL
FÉDÉRAL	37 508	19 721	57 229
PROVINCIAL	-	-	-
QUÉBEC	11 057	41 664	52 721
ONTARIO	12 881	9 601	22 482
ALBERTA	547	-	547
COLOMBIE-BRITANNIQUE	51	30	81
NOUVEAU-BRUNSWICK	-	78	78
NOUVELLE-ÉCOSSE	82	133	215
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	-	25	25
TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR	40	61	101
SASKATCHEWAN	-	1	1
MANITOBA	27	3	30
TOTAL PROVINCIAL	24 685	51 596	76 281
TOTAL FÉDÉRAL ET PROVINCIAL	62 193	71 317	133 510

(1) Montants estimatifs

(2) Autres taxes : montant comprenant la taxe compensatoire sur les salaires, les charges sociales, l'impôt foncier et les taxes de vente.

FINANCEMENT PAR EMPRUNT DES CLIENTS COMMERCIAUX

Montants autorisés durant l'année - Au 31 octobre 2017

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
ALBERTA	Montant autorisé	0	80 750 \$	316 977 \$	755 800 \$	3 649 428 \$	38 592 611 \$	595 464 348 \$	638 859 915 \$
	Nombre de clients	0	1	2	2	5	15	22	47
COLOMBIE-BRITANNIQUE	Montant autorisé	0	75 750 \$	0	1 997 140 \$	1 560 838 \$	18 000 943 \$	1 222 679 696 \$	1 244 314 366 \$
	Nombre de clients	1	1	0	6	2	5	32	47
MANITOBA	Montant autorisé	0	0	0	0	727 218 \$	2 659 279 \$	35 000 000 \$	38 386 496 \$
	Nombre de clients	0	0	0	0	1	1	1	3
NOUVEAU-BRUNSWICK	Montant autorisé	0	0	0	310 157 \$	0	0	21 607 143 \$	21 917 300 \$
	Nombre de clients	0	0	0	1	0	0	1	2
NOUVELLE-ÉCOSSE	Montant autorisé	0	0	130 000 \$	0	575 000 \$	3 000 000 \$	0	3 705 000 \$
	Nombre de clients	0	0	1	0	1	1	0	3
ONTARIO	Montant autorisé	0	293 283 \$	2 314 159 \$	5 264 349 \$	16 165 874 \$	163 783 250 \$	3 512 199 181 \$	3 700 020 096 \$
	Nombre de clients	1	5	12	15	23	66	121	243
QUÉBEC	Montant autorisé	895 098 \$	9 369 604 \$	34 407 355 \$	68 398 185 \$	140 891 389 \$	583 334 331 \$	3 114 269 720 \$	3 951 565 682 \$
	Nombre de clients	69	172	219	191	202	265	163	1281
SASKATCHEWAN	Montant autorisé	0	0	0	0	587 266 \$	0	0	587 266 \$
	Nombre de clients	0	0	0	0	1	0	0	1
TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR	Montant autorisé	0	0	642 258 \$	0	0	0	21 201 317 \$	21 843 575 \$
	Nombre de clients	0	0	4	0	0	0	1	5
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	Montant autorisé	0	0	0	720 750 \$	0	3 471 200 \$	0	4 191 950 \$
	Nombre de clients	0	0	0	2	0	2	0	4
TOTAL	Montant autorisé	895 098 \$	9 819 387 \$	37 810 749 \$	77 446 380 \$	164 157 012 \$	812 841 614 \$	8 522 421 405 \$	9 625 391 645 \$
	Nombre de clients	71	179	238	217	235	355	341	1636

POLITIQUES ET CODES

- Cadre d'appétit et de gestion des risques
- Politique d'approbation des changements
- Policy on approval of services provided by external auditors and regarding hiring of partners, employees and former partners and employees of external auditors (non disponible en français)
- Politique de gestion du risque réglementaire
- Politiques de crédit
- Développement du capital humain
- Politique de gestion de la continuité des opérations
- 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 et Marché des capitaux
- Politique de gestion du risque opérationnel
- Politique de gestion du risque de réputation
- Politique contre le harcèlement et la violence
- Politique sur les initiés et sur les opérations 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 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
- Politique sur l'utilisation d'aviseurs externes par les administrateurs
- Politique sur les avantages financiers sur les produits de la Banque
- Politique de divulgation de l'information financière
- Politique relative à l'évaluation des antécédents des administrateurs et dirigeants
- Politique de gestion des liquidités et du financement
- Politique de gestion sur la sécurité de l'information
- Politique de rémunération 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
- Politique d'évaluation des instruments financiers
- Politique de vote majoritaire
- Politique sur la capitalisation des régimes de retraite
- Politique de gestion et d'adéquation du capital
- Politique de rémunération des employés des marchés des capitaux
- Politique de remboursement de frais
- Politique de surveillance de l'auditeur externe
- Politique de simulations de crises
- Politique en matière de diversité
- Politique de gestion du risque lié aux fournisseurs
- Politique de gouvernance
- Politique sur la gestion du risque de modélisation
- Plan de capital
- Procédure de gestion des plaintes
- 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

GUICHETS AUTOMATIQUES

OUVERTS, RELOCALISÉS ET FERMÉS

Les points de service suivants de la Banque Laurentienne ont été ouverts, relocalisés, fermés ou fusionnés au cours de l'exercice fiscal 2017.

OUVERTURES

Adresse	Ville	Province	Code postal
5501 boul. Henri-Bourassa Est	Montréal	QC	H1G2T4

RÉ-OUVERTURES

Adresse	Ville	Province	Code postal
7955 Sherbrooke Est	Montréal	QC	H1L1A6

RELOCALISATIONS

Adresse	Ville	Province	Code postal
7119 boul. St-Laurent	Montréal	QC	H2S0B2
280 boul. Curé-Labelle	Ste-Thérèse	QC	J7E2X6

FERMETURES

Adresse	Ville	Province	Code postal
3830 rue Dandurand	Montréal	QC	H1X1P2
214 boul. Cite-des-Jeunes	Gatineau	Qc	J8Y6S8
9410 boul. Taschereau	Brossard	QC	J4X1C3
5401 boul. Des Galeries Entree D	Québec	QC	G2K1N4
1910 boul. St-Joseph	Drummondville	QC	J2B1R2
849 Montée Masson	Mascouche	QC	J7K2L8
3823 boul. St-Laurent	Montréal	QC	H2W1X9
5651 rue Sherbrooke Ouest	Montréal	QC	H4A1W6
555 rue Jean-Talon Ouest	Montréal	QC	H3N1R6
4848 rue Sherbrooke Ouest	Montréal	QC	H3Z1G8
4155 rue Belanger	Montréal	QC	H1T1A2
3720 rue Ontario Est	Montréal	QC	H1W1R9
6270 boul. Monk	Montréal	QC	H4E3H7
8090 rue St-Denis	Montréal	QC	H2R2G1
8595 rue Hochelaga	Montréal	QC	H1L2M2
290 rue Chabanel Ouest	Montréal	QC	H2N1G5

FERMETURES (SUITE)

Adresse	Ville	Province	Code postal
7705 av. Papineau	Montréal	QC	H2E2H4
4 rue Saint-Charles Est	Longueuil	QC	J4H1A9
4135 rue Amiens	Montréal-Nord	QC	H1H2G3
1430 rue Poirier	St-Laurent	QC	H4L1H3
6225 av. Darlington	Montréal	QC	H3S2J2
4600 boul. Samson	Laval	QC	H7W2H3
510 boul. Des Laurentides	Laval	QC	H7G2V4
6593 rue Beaubien Est	Montréal	QC	H1M1B1
150 boul. Iberville	Repentigny	QC	J6A5M2
1805 boul. Sauve Ouest	Montréal	QC	H4N3B8
4057 boul. St-Jean	Dollard-des-Ormeaux	QC	H9G2R4
6525 boul. Léger	Montréal-Nord	QC	H1G6K1
8262 boul. Champlain	Lasalle	QC	H8P1B5
999 rue De Bourgogne	Québec	QC	G1W4S6
136 boul. Jacques-Bizard	Ile-Bizard	QC	H9C2T9
88 boul. Don-Quichotte	Ile Perrot	QC	J7V6L7
92 Place 21 mars	Nicolet	QC	J3T1W2
910-A boul. Iberville	Repentigny	QC	J5Y2P9
1356 boul. Curé-labelle, Bur. 222	Blainville	QC	J7C2P2
601 5e rue C.P. 1210	Murdochville	QC	G0E1W0
168 boul. Gérard D. Levesque	New Carlisle	QC	G0C1Z0
10 route 132 C.P. 70	Port-Daniel	QC	G0C2N0
705 rue Ste-Catherine Ouest	Montréal	QC	H3B4G5
475 boul. de Maisonneuve Est	Montréal	QC	H2L5C4
532 rue Baume	Fort Coulonge	QC	J0X1V0

SUCCURSALES OUVERTES, RELOCALISÉES OU FERMÉES

Au 31 octobre 2017

FERMETURES

Adresse	Ville	Province	Code postal
3823 boul. St-Laurent	Montréal	QC	H2W1X9
1805 rue Sauvé Ouest	Montréal	QC	H4N3B8
5651 Sherbrooke Ouest	Montréal	QC	H4A1W6
622 av. Darlington	Montréal	QC	H3S2J2
555 rue Jean-Talon Ouest	Montréal	QC	H3N1R6
8090 rue St-Denis	Montréal	QC	H2R2G1
4848 Sherbrooke Ouest	Westmount	QC	H3Z1G8
4155 Bélanger Est	Montréal	QC	H1T1A2
3720/14 rue Ontario Est	Montréal	QC	H1W1R9
6270 boul. Monk	Montréal	QC	H4E3H7
8595 rue Hochelaga	Montréal	QC	H1L2M2
290 Chabanel Ouest	Montréal	QC	H2N1G5
7705 av. Papineau	Montréal	QC	H2E2H4
9095 rue Lajeunesse	Montréal	QC	H2M1S1
4 St-Charles Est	Longueuil	QC	J4H1A9
4135 rue Amiens	Montréal	QC	H1H2G3
6525 boul. Léger	Montréal	QC	H1G6K1
1430 boul. Poirier	Montréal	QC	H4L1H3
4600 boul. Samson, unité 19	Laval	QC	H7W2H3
510-512 boul. Des Laurentides	Laval	QC	H7G2V4
6593 Beaubien Est	Montréal	QC	H1M1B1
1447 av. Van Horne	Montréal	QC	H2V1K9

FERMETURES (SUITE)

Adresse	Ville	Province	Code postal
150 boul. Iberville	Repentigny	QC	J6A5M2
910 boul. Iberville	Repentigny	QC	J5Y2P9
4057 St-Jean	Dollard-Des Ormeaux	QC	H9G2R4
136 Jacques-Bizard	Montréal	QC	H9C2T9
770 boul. St-Joseph	Gatineau	QC	J8Y4B8
148 rue Front	Campbell's Bay	QC	J0X1K0
532 rue Baume	Fort Coulonge	QC	J0X1V0
1021 Cyrville Road	Ottawa	ON	K1J7S3
8262 boul. Champlain	Lasalle	QC	H8P1B5
999, de Bourgogne, local 11	Québec	QC	G1W4S6
580 Grande-Allée Est	Québec	QC	G1R2K2
88 boul. Don-Quichotte	L'Île-Perrot	QC	J7V6L7
1220 avenue du Port	La Baie	QC	G7B1W4
92 Place 21 mars	Nicolet	QC	J3T1E9
1356 boul. Labelle, suite 222	Blainville	QC	J7C2P2
240 Principale	Grenville	QC	J0V1J0
601 5e rue	Murdochville	QC	G0E1W0
168 boul. Gérard D. Lévesque	New Carlisle	QC	G0C1Z0
10, route 132	Port Daniel	QC	G0C2N0