

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

2018



**BANQUE
LAURENTIENNE**
GROUPE FINANCIER

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

Qui nous sommes : Banque Laurentienne Groupe Financier	1
Message du président et chef de la direction	2
Communiquer avec les parties prenantes	3

NOS CLIENTS

Vers une expérience client améliorée	4
Solutions numériques et salons-conseils : notre voie pour le futur	4
L'engagement d'un langage clair	4
Des produits et services financiers pour répondre à divers besoins	4
Un réseau de guichets automatiques étendu pour un meilleur accès	5
À l'écoute des clients afin de toujours améliorer nos pratiques d'affaires	5
Les requêtes traitées par l'Ombudsman.....	5
Nos réseaux sociaux.....	5

NOTRE ÉQUIPE

Mobilisation des employés	6
Développer notre capital humain	6
Recrutement et rémunération	6
Diversité et inclusion	7
L'environnement de travail et la sécurité au travail	7
Reconnaissance globale	7
Santé et bien-être.....	8

CONTRIBUER AUX COMMUNAUTÉS QUE NOUS SERVONS

Campagne « Donner, ça compte ».....	9
Dons matériels	9

FAIRE NOTRE PART POUR AMÉLIORER L'ENVIRONNEMENT

Partenariat avec un chef de file environnemental	11
Un nouveau bureau corporatif avec une certification environnementale	11
Des pratiques d'affaires responsables sur le plan de l'environnement.....	12

GOVERNANCE

Une approche mesurée de la gestion des risques	13
Des pratiques de conformité rigoureuses.....	13
Adhérer à un code de déontologie strict.....	13
Politiques et codes	14

VALEUR ÉCONOMIQUE

Répartition géographique des employés	15
Impôts sur le revenu et taxe sur le capital payés ou payables en 2018	15
Financement par emprunt à des entreprises situées au Canada	16
Guichets automatisés ouverts, relocalisés et fermés	17
Succursales ouvertes, fusionnées et fermées.....	20

NOTRE DÉCLARATION ANNUELLE

Notre déclaration annuelle	21
----------------------------------	----

À PROPOS DE CE RAPPORT

L'information contenue dans ce rapport de responsabilité sociale couvre les activités pertinentes de Banque Laurentienne Groupe Financier¹ et ses entités (comme définis dans notre déclaration annuelle et collectivement appelés BLCGF dans le présent texte) au cours de l'année financière terminée le 31 octobre 2018, en conformité avec les réglementations fédérales.

Dans les pages qui suivent, Banque Laurentienne Groupe Financier est heureux de présenter ses accomplissements et contributions en lien avec ses clients, les membres de son équipe, ses actionnaires, les communautés et l'environnement.

QUI NOUS SOMMES :

BANQUE LAURENTIENNE GROUPE FINANCIER

Banque Laurentienne Groupe Financier est un fournisseur de services financiers diversifiés dont la mission est d'aider ses clients à améliorer leur santé financière. La Banque Laurentienne du Canada (fondée en 1846) et ses entités sont collectivement désignées Banque Laurentienne Groupe Financier.

Le Groupe offre un vaste éventail de solutions et de services axés sur les conseils à nos clients commerciaux, particuliers et institutionnels. Grâce à ses activités pancanadiennes et à sa présence aux États-Unis, le Groupe est un important joueur dans de nombreux segments de marché.

EN CHIFFRES



¹ Banque Laurentienne Groupe Financier désigne la Banque Laurentienne du Canada et ses filiales, collectivement appelées dans le présent texte « 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.

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Nous considérons la taille de notre organisation comme un avantage clé. Banque Laurentienne Groupe Financier est assez petit pour que nous puissions faire des changements positifs rapidement, mais assez grand, et avec un accès direct aux ressources, pour faire des changements significatifs pour l'ensemble des parties prenantes.

En 2018, nous avons fait des progrès dans la réalisation de projets qui font de nous une organisation meilleure pour les membres de notre équipe, nos clients et les communautés que nous servons.

Pour les membres de l'équipe, nous avons appuyé leur mobilisation et leurs accomplissements en investissant dans l'amélioration des façons de faire et dans les environnements de travail, puis en reconnaissant leurs réalisations.

Cette année, nous avons complété la construction de notre nouveau bureau corporatif de Montréal et avons déménagé les équipes de neuf bureaux différents vers cet emplacement centralisé. Nos deux sites principaux, à Montréal et à Toronto, sont des espaces bien conçus, certifiés LEED, qui favorisent l'inclusion et la collaboration entre tous.

Développer des opportunités pour les membres de notre équipe et célébrer leurs accomplissements sont des priorités fondamentales. Notre Programme global de reconnaissance et d'autres projets destinés à favoriser la diversité et l'inclusion en milieu de travail ont des impacts positifs sur notre équipe.

Pour nos clients, nous avons étendu notre réseau de guichets automatiques en joignant le réseau THE EXCHANGE, leur permettant d'avoir un accès accru à leurs comptes dans chaque province et territoire, d'un océan à l'autre.

Cette année, nous avons aussi fait des progrès significatifs dans nos capacités à offrir des services bancaires numériques à nos clients. Devenir davantage numérique, et donc moins dépendant du papier, correspond à ce que veulent nos clients et c'est aussi meilleur pour l'environnement.

Pour nos communautés, nous avons sensibilisé les membres de notre équipe et récolté des fonds qui iront directement aux causes et organisations qui leur sont chères. Redonner à nos communautés est une pratique qui représente pour nous une chance et un privilège.

Nous sommes fiers de nos réalisations, et en amorçant 2019, nous restons concentrés à accomplir nos engagements qui feront de nous une organisation meilleure et pérenne pour nos parties prenantes.



François Desjardins
Président et chef de la direction

COMMUNIQUER AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Échanger avec nos parties prenantes est une priorité pour toute l'organisation. Qu'il s'agisse des interactions quotidiennes avec nos clients, des échanges d'idées et sur les objectifs avec les membres de notre équipe ou de la transparence envers nos actionnaires, nous nous efforçons de communiquer clairement et efficacement. Voici certains des outils que nous utilisons :

Nos parties prenantes	Nos responsabilités	Nos façons de communiquer
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 auprès des clients • Affichage et dépliants en succursale
Membres de l'équipe	<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 membres de l'équipe • 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 membres de l'équipe et des gestionnaires • Ombudsman • Médias sociaux : fil Twitter du président exclusif aux membres de l'équipe • Comité de relations de travail et autres moyens prévus par la convention collective
Actionnaires et investisseurs	<ul style="list-style-type: none"> • Générer une croissance et une rentabilité durables 	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgence des résultats financiers trimestriels et annuels • 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.
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 	<ul style="list-style-type: none"> • Échanges réguliers avec des représentants des autorités réglementaires

NOS CLIENTS

Vers une expérience client améliorée

Il est clair que les besoins en matière de services bancaires ont changé, et continuent de le faire, à un rythme sans précédent. La commodité des transactions bancaires numériques correspond à ce que veulent nos clients ; et nous progressons afin de leur offrir cela. Plus encore, les clients apprécient toujours la valeur du conseil humain.

Solutions numériques et salons-conseils : notre voie pour le futur

En 2018, nous avons continué d'investir dans la technologie et de migrer nos opérations vers notre nouveau système bancaire central moderne. Le système fournit les fondations de notre nouvelle offre bancaire que nous prévoyons rendre disponible aux clients nouveaux et existants d'un océan à l'autre en 2019.

De plus, nous étions heureux d'ouvrir nos premiers salons-conseils en 2018 à notre bureau corporatif de Montréal, au 1360, boulevard René-Lévesque Ouest. Ce nouveau concept, accompagné de nos succursales axées sur le conseil, transformera la notion traditionnelle de succursales et nous permettra de devenir la seule banque sans caissiers parmi les 10 plus grandes banques nationales au Canada, d'ici la fin de 2019.

L'engagement d'un langage clair

De plus en plus, les clients préfèrent effectuer eux-mêmes leurs transactions, mais nous avons toujours la responsabilité de faire en sorte qu'ils comprennent le fonctionnement de nos produits et services. Nous nous assurons donc d'utiliser un langage clair lorsque nous communiquons avec nos clients par écrit, en ligne ou en personne.

Des produits et services financiers pour répondre à divers besoins

Des clients présentant ou possédant des caractéristiques différentes ont des besoins différents. Que ce soit pour les services bancaires aux particuliers ou pour les besoins des petites entreprises et de la clientèle commerciale, nous aidons les clients à améliorer leur santé financière ; il s'agit de notre mission. Cet objectif est vrai pour les clients de toutes les tranches démographiques, incluant ceux qui débutent dans la vie, les personnes avec des revenus plus faibles, les personnes âgées et les personnes avec un handicap.

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 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

Un réseau de guichets automatiques étendu pour un meilleur accès

En 2018, nous avons étendu notre réseau de guichets automatiques en joignant le réseau THE EXCHANGE^{MD}. Désormais, nos clients peuvent accéder à plus de 3000 guichets automatiques qui affichent le logo THE EXCHANGE pour des transactions quotidiennes, sans frais additionnels, dans toutes les provinces, d'un océan à l'autre. Aux États-Unis, l'accès est disponible via le réseau Accel^{MD}. Les clients peuvent télécharger l'application THE EXCHANGE pour trouver facilement un guichet à proximité.

À l'écoute des clients afin de toujours améliorer nos pratiques d'affaires

Recueillir les commentaires des clients, et écouter leurs préoccupations, demeurent pour nous un moyen important pour améliorer nos processus d'affaires. Nous nous efforçons de fournir une expérience adéquate chaque fois que nous interagissons avec la clientèle, mais nous savons qu'il peut arriver à l'occasion que ce ne soit pas le cas.

Dans ces cas, nous avons un mécanisme de règlement des plaintes simple, disponible sur notre site internet, par lequel nous tentons de trouver des solutions rapides à la source. Si les clients demandent une assistance additionnelle ou une prise en charge à un autre niveau, nous pouvons référer les cas, au besoin, aux autorités appropriées.

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 2018, le bureau de l'Ombudsman a traité 54 requêtes. De ce nombre, 51 dossiers concernaient la Banque Laurentienne et ils ont été traités dans un délai moyen de 33 jours. Au terme de l'exercice, l'Ombudsman a maintenu la position de la Banque dans 30 dossiers, tandis que dans 21 dossiers, il a recommandé un règlement en faveur du client.

Trois dossiers concernaient B2B Banque et ils ont été traités dans un délai moyen de 35 jours. L'Ombudsman a endossé la décision initiale de B2B Banque dans un cas. Il a recommandé un règlement en faveur du client dans un autre cas, et le troisième dossier était toujours à l'étude à la fin de l'exercice 2018.

Aucun dossier concernant Valeurs mobilières Banque Laurentienne n'a été examiné cette année.

Nos réseaux sociaux

Nous sommes présents sur les sites de réseaux sociaux et nous encourageons nos clients à interagir avec nous.



NOTRE ÉQUIPE

Mobilisation des employés

Nous croyons qu'avec une équipe forte, une organisation peut accomplir tout ce qu'elle entreprend. Construire une équipe forte veut dire entre autres fournir des opportunités et un environnement adéquat permettant aux personnes de s'épanouir. Nous sommes activement à l'écoute et mesurons notre performance comme employeur par des sondages annuels sur la mobilisation. En 2018, notre taux de participation a été de plus de 60 %, avec une proportion de 94 % des employés supportant notre plan stratégique.

Développer notre capital humain

L'apprentissage et le développement continus constituent des façons d'aider les membres de notre équipe à s'épanouir dans leur carrière. En plus de la formation offerte à l'interne, les membres de l'équipe peuvent aussi recevoir une contribution du Groupe pour des cours à l'externe.

Notre programme Cap performance a été conçu pour permettre à la plupart de nos employés de participer à l'établissement de leurs objectifs, de leurs buts et de leurs besoins de développement avec leurs gestionnaires, et ensuite de passer en revue annuellement leurs réalisations.

Nous valorisons les apports et les interactions à tous les niveaux de l'organisation et notamment au niveau de notre équipe de leadership. En 2018, le Groupe a tenu sa conférence annuelle de l'équipe de leadership, où les membres de la direction sont encouragés à participer aux discussions et à échanger des idées sur la direction stratégique de l'organisation.

Recrutement et rémunération

Investir dans les talents nous permet d'optimiser notre main-d'œuvre. Nous créons une culture de la performance qui débute par le recrutement des meilleurs candidats et par l'offre d'un programme de rémunération comprenant une gamme d'avantages². Nos équipes d'acquisition de talents participent régulièrement à des foires d'emplois dans plusieurs institutions postsecondaires reconnues.

Notre programme de rémunération global inclut :

- Un salaire de base compétitif qui respecte les principes d'équité.
- Des régimes de retraite afin d'aider les membres de notre équipe à accumuler de l'épargne en vue de leur retraite.
- Des programmes d'assurance collective qui donnent accès aux membres de notre équipe et à leurs bénéficiaires à diverses options de protection et de sécurité financière.
- Un programme d'aide pour les membres de notre équipe et leurs familles en appui à leur santé et à leur bien-être.
- Des vacances et des congés mobiles généreux afin que les membres de notre équipe 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 membres de notre équipe auquel nous contribuons.

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

- 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.
- Une planification et des options de retraite anticipée.

Diversité et inclusion

La diversité et l'équité sont des considérations importantes dans le recrutement et la sélection de nos candidats. Le Comité de direction a approuvé la Directive de dotation qui établit des méthodes de sélection rigoureuses et objectives, visant à ce que le nombre de membres des groupes désignés par la Loi sur l'équité en matière d'emploi dans l'effectif de l'organisation reflète leur représentation dans la société canadienne. De plus, notre plan sur la diversité, appuyé par le Comité de direction, 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.

Selon les formulaires d'auto-identification, nous comptons dans nos rangs 0,4 % d'employés autochtones, 5 % de personnes avec un handicap et 28 % de membres de minorités visibles. Les femmes représentent 55 % des employés et elles occupent 58 % des postes de gestionnaires dans l'organisation.

Nous étions particulièrement fiers qu'au cours de l'année fiscale 2018 notre chef des opérations actuelle, Deborah Rose, ait été désignée parmi les 100 Canadiennes les plus influentes, par le Réseau des femmes exécutives (WXN).

L'environnement de travail et la sécurité au travail

Nos deux bureaux corporatifs, à Montréal et Toronto, ont été conçus en ayant en tête le confort et le bien-être des membres de l'équipe. Comme à Toronto, le nouveau bureau de Montréal, ouvert en 2018, comprend des installations telles des espaces café et de détente avec des boissons chaudes gratuites, du mobilier et des stations de travail ergonomiques, de l'équipement de pointe, tout en offrant un grand accès à la lumière. Ce nouvel espace moderne facilite la collaboration entre les membres de l'équipe, avec un concept en aire ouverte.

Nous sommes déterminés à assurer un environnement de travail sûr. Des comités locaux de santé et sécurité sont présents dans chacun de nos établissements comptant 20 employés et plus. Ces comités inspectent les sites 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. Puisque la sécurité est une préoccupation importante de l'organisation, des procédures sont en place pour les situations d'urgence et des pratiques sont effectuées régulièrement. Les deux bureaux corporatifs sont également équipés d'une salle de premiers soins et de défibrillateurs sur place.

Reconnaissance globale

La reconnaissance est un outil qui renforce et récompense les membres de notre équipe lorsqu'ils atteignent l'excellence, personnellement et professionnellement. Le Programme global de reconnaissance est en place pour célébrer les membres de notre équipe et leurs accomplissements. Ce programme souligne les performances individuelles et d'équipe, les années de service, la reconnaissance par les gestionnaires et par les pairs et la contribution aux initiatives.

Santé et bien-être

Une culture de performance commence par avoir employés heureux et en santé. Nous supportons le bien-être des membres de notre équipe en ayant en place des programmes pour favoriser leur santé physique et mentale. En plus des avantages faisant partie de nos programmes de rémunération globale, nous fournissons de l'information et des ressources en nutrition, en gestion du stress et en activité physique.

Nous encourageons aussi l'implication dans diverses activités physiques, comme des équipes de balle molle et de volleyball et un club de course, qui reçoivent une contribution corporative. Nous remboursions aussi aux membres de notre équipe des frais d'adhésion à un club sportif.

CONTRIBUER AUX COMMUNAUTÉS QUE NOUS SERVONS

Banque Laurentienne Groupe Financier était fier, une fois encore, de faire des dons à plusieurs organisations dans les communautés que nous servons. En 2018, un montant total de plus de 1.2 million \$ a été donné, incluant près de 80 000 \$ provenant de nos généreux employés.

Campagne « Donner, ça compte »

Cette année, Banque Laurentienne Groupe Financier a lancé une nouvelle collecte de fonds auprès des employés appelée « Donner, ça compte ». Les membres de notre équipe souhaitaient avoir la possibilité de choisir des causes qui leur sont chères, et c'est pourquoi nous avons sélectionné trois organisations partenaires. Puisque nous voulions appuyer les causes qui sont importantes pour les membres de notre équipe, Banque Laurentienne Groupe Financier a jumelé les dons et s'est engagé à faire une contribution corporative additionnelle.

Au total, la campagne a permis de récolter 179 110 \$. Les sections régionales de chacune des organisations partenaires suivantes recevront ces montants :

- 74 826 \$ ont été donnés à Centraide, pour aider les familles, les enfants et les personnes défavorisées à combattre la pauvreté, contribuer à briser l'isolement social et favoriser la réussite des jeunes.
- 34 314 \$ ont été donnés à la Croix-Rouge canadienne pour aider à la préparation des situations d'urgence et soutenir les sinistrés lorsque des désastres se produisent, tels des inondations, des tornades ou des feux de forêt.
- 69 970 \$ ont été donnés à PartenaireSanté et ses organismes membres pour aider les personnes aux prises avec une maladie à apprivoiser leur nouveau quotidien. Au-delà des soins médicaux, un soutien est nécessaire pour aider les personnes à surmonter la détresse causée par le diagnostic, la perte d'autonomie ou la perturbation des habitudes de la famille. Ces organismes membres soutiennent également la recherche pour combattre et prévenir ces maladies.



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.

Dons matériels

En plus de dons financiers, nous avons trouvé d'autres manières de redonner aux communautés que nous servons. Cette année, nous avons déménagé les bureaux d'employés de neuf emplacements différents à Montréal vers un lieu central commun. À travers nos initiatives de consolidation, 1400 livres ont été donnés à des écoles de la région de Montréal afin de promouvoir ou soutenir les

programmes de lecture et de littératie financière. De plus, nous nous sommes assurés que le mobilier et les fournitures légèrement usés soient donnés à des organisations ayant un tel besoin.

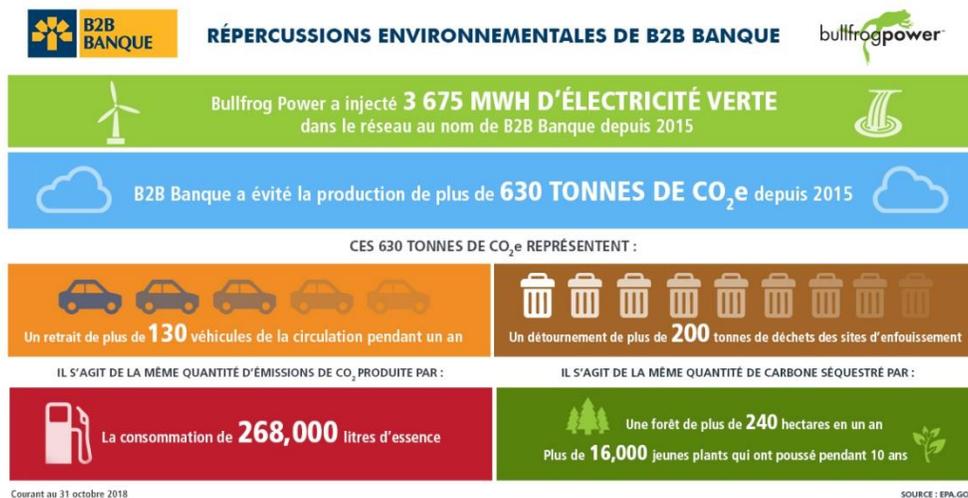
Banque Laurentienne Groupe Financier est aussi fier d'avoir enrichi les collections de plusieurs musées canadiens en donnant 38 œuvres d'art provenant de sa propre collection, afin d'en assurer l'accessibilité au public et de les préserver dans le futur.

FAIRE NOTRE PART POUR AMÉLIORER L'ENVIRONNEMENT

Lorsqu'il s'agit de réduire les impacts négatifs sur l'environnement, nous avons tous un rôle à jouer. Chez Banque Laurentienne Groupe Financier, ce qui a débuté par des efforts individuels pour réduire les déchets et économiser de l'énergie dans les succursales et les bureaux s'est transmis à toute l'organisation, et fait maintenant partie de notre approche d'entreprise.

Partenariat avec un chef de file environnemental

En 2015, notre filiale B2B Banque a établi un partenariat avec l'organisation Bullfrog Power. Depuis, 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. Depuis qu'elle a rejoint la communauté des utilisateurs de Bullfrog, la filiale B2B Banque a remplacé plus de 630 tonnes de CO₂. Cela équivaut à retirer 130 voitures des routes pendant un an, ou à détourner plus de 200 tonnes de déchets du dépotoir. C'est aussi le même volume d'émissions de CO₂ que celles produites par la consommation de 268 000 litres d'essence.



Un nouveau bureau corporatif avec une certification environnementale

Pour accompagner notre croissance au Canada, nous sélectionnons consciencieusement les édifices que nous choisissons d'occuper. Notre bureau corporatif de Toronto est situé dans un édifice certifié LEED Or et, en 2018, un projet d'importance a été complété avec le regroupement de nos bureaux corporatifs de Montréal dans un édifice certifié LEED Argent. Les caractéristiques environnementales et les éléments de conception de ce nouvel édifice nous permettront d'augmenter notre efficacité énergétique et de réduire les dépenses en énergie.

Nos deux bureaux corporatifs adoptent désormais une approche visant à réduire, réutiliser et recycler. Récemment, notre bureau corporatif de Montréal a mis en place un système de gestion centralisée pour s'assurer que les fournitures et les réserves de papier disponibles soient utilisées avant de placer de nouvelles commandes. De plus, les membres de notre équipe à cet emplacement ont reçu des bouteilles et des tasses réutilisables afin de réduire l'utilisation de bouteilles de plastique. Des bacs installés dans l'ensemble du bureau permettent le tri des déchets, du recyclage et des matières compostables. Enfin, en ce qui concerne le trajet vers le travail, les membres de

notre équipe peuvent choisir un mode de transport respectueux de l'environnement puisque notre bureau est facilement accessible en transports publics, comporte des places de stationnement pour véhicules hybrides et dispose de plusieurs espaces pour vélos.

Des pratiques d'affaires responsables sur le plan de l'environnement

Nous prenons en compte les impacts directs et indirects des changements climatiques sur l'environnement. En termes d'actifs, les risques environnementaux sont évalués par nos équipes de gestion du crédit et du risque. Notre préoccupation envers l'environnement se reflète par des pratiques d'affaires responsables. L'évaluation du risque environnemental est une partie intégrante du processus standard de gestion du risque que nous suivons pour toutes les activités liées au crédit, à l'exception de certains cas très spécifiques. Dans le but d'identifier les niveaux de risque potentiel, les industries sont regroupées en trois catégories : risque élevé, risque particulier et risque faible.

Banque Laurentienne Groupe Financier est aussi un fier participant dans le marché des obligations vertes, afin d'aider à financer des projets clés respectueux de l'environnement. En 2018, Valeurs Mobilières Banque Laurentienne a agi comme participant dans l'émission d'obligations vertes d'une valeur totale de 2,8 milliards \$.

GOUVERNANCE

Une organisation forte possède des fondations solides, et la gouvernance en constitue l'un des piliers essentiels. Chez Banque Laurentienne Groupe Financier, adopter des standards élevés et de bonnes pratiques de gouvernance a toujours été une priorité, car c'est ce qui soutient nos activités et assure en fin de compte notre croissance et notre développement.

À mesure que notre industrie évolue, nous devons continuellement revoir et améliorer nos politiques et nos pratiques d'affaires ; sachant que la solidité de nos fondations contribue directement à l'efficacité de notre organisation et à la création de valeur à long terme pour les actionnaires.

Le mandat de notre conseil d'administration est de superviser la gestion du Groupe et d'en assurer la pérennité. À travers ses trois comités (le comité de gestion des risques, le comité d'audit et le comité des ressources humaines et de régie d'entreprise), le conseil révisé, étudie et donne son opinion sur diverses situations afin d'améliorer les pratiques de gouvernance du Groupe.

Une approche mesurée de la gestion des risques

Développer et mettre en pratique des politiques saines de gestion des risques est essentiel dans cette industrie. Nous nous assurons que des standards élevés soient en place dans des domaines tels la protection des renseignements personnels, l'intégrité et la sûreté des données, la cybersécurité et la planification de la continuité des opérations. De plus, nous nous assurons que les membres de notre équipe possèdent des connaissances sur les sujets en lien avec la gestion du risque et des formations sont données régulièrement. Comme les années précédentes, nous sensibilisons les membres de notre équipe, ainsi que le grand public, à la cybersécurité durant le mois d'octobre, désigné comme le Mois de la sensibilisation à la cybersécurité, à travers des campagnes en ligne et dans les médias sociaux.



Des pratiques de conformité rigoureuses

Dans notre organisation, nous portons une attention particulière à toutes les questions touchant à la conformité. À mesure que la réglementation et les directives évoluent, nous nous assurons que nos politiques et nos pratiques soient à jour et répondent aux exigences, afin de protéger nos clients et les consommateurs en général. Cela implique notamment de rendre l'information facilement accessible et de fournir des formations annuelles à tous les membres de notre équipe sur des sujets comme la politique en matière de recyclage des produits de la criminalité et de financement des activités terroristes.

Adhérer à un code de déontologie strict

Les membres de notre équipe sont guidés par nos valeurs de proximité, de simplicité et d'honnêteté. Les actions et les comportements reflétant notre intégrité et nos responsabilités figurent dans le code de déontologie du Groupe. Chaque année, les membres de notre équipe doivent le réviser et s'engager à le suivre.

Politiques et codes

Plusieurs politiques et codes régissent notre organisation. De la gestion du risque à la continuité des affaires, la gestion du crédit, le blanchiment d'argent, l'équité en emploi, la sécurité sur les lieux de travail, les informations personnelles et plus, nos politiques, codes et lignes directrices forment la structure solide qui guide nos actions. Les mandats spécifiques de notre conseil d'administration et de ses divers comités sont disponibles sur notre site internet.

VALEUR ÉCONOMIQUE

Étant la plus grande des institutions financières de taille moyenne au pays, la valeur économique que nous apportons comme employeur, contribuable, prêteur et fournisseur de services est considérable. Il est de notre responsabilité de nous assurer que les décisions stratégiques que nous prenons soient dans le meilleurs intérêts de toutes nos parties prenantes.

Répartition géographique des employés

Au 31 octobre 2018

Province	Temps plein	Temps partiel	Temporaire	Total
Alberta	24	–	1	25
Colombie-Britannique	10	–	–	10
Nouvelle-Écosse	1	–	–	1
Ontario	967	14	125	1 106
Québec	2 089	174	108	2 371
Terre-Neuve-et-Labrador	1	–	–	1
Manitoba	3	–	–	3
États-Unis	91	–	6	97
Total	3 186	188	240	3 614

Impôts sur le revenu et taxe sur le capital payés ou payables en 2018

Au 31 octobre 2018

Au Canada			
(En milliers de dollars CAD)	Impôt sur le revenu ⁽¹⁾	Autres taxes ⁽²⁾	Total
Fédéral	22 449	22 392	44 841
Provincial			
Québec	2 669	40 174	42 843
Ontario	11 863	12 800	24 663
Alberta	396	–	396
Colombie-Britannique	3	5	8
Nouveau-Brunswick	–	103	103
Nouvelle-Écosse	242	163	405
Île-du-Prince-Édouard	–	25	25
Terre-Neuve-et-Labrador	99	75	174
Saskatchewan	–	–	–
Manitoba	21	–	21
Total provincial	15 293	53 345	68 638
Total fédéral et provincial	37 742	75 737	113 479
Aux États-Unis			
Total	8 832	1 294	10 126

(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. Note : la taxe sur le capital n'est pas présentée dans le tableau récapitulatif, en raison d'un renversement via *true-up* des années antérieures.

Financement par emprunt à des entreprises situées au Canada

Total des sommes dont le versement a été autorisé au 31 octobre 2018

<i>Province</i>		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 de financement	0	0	100 000 \$	0	0	32 886 271 \$	278 311 634 \$	311 297 905 \$
	Nombre d'entreprises	0	0	1	0	0	12	15	28
Colombie-Britannique	Montant de financement	0	0	200 000 \$	1 024 727 \$	726 300 \$	16 600 000 \$	730 817 769 \$	749 368 796 \$
	Nombre d'entreprises	2	0	2	3	1	5	20	33
Manitoba	Montant de financement	0	0	0	452,438 \$	0	0	47 750 000 \$	48 202 438 \$
	Nombre d'entreprises	0	0	0	1	0	0	2	3
Nouveau Brunswick	Montant de financement	0	0	0	0	0	7 303 312 \$	26 406 699 \$	33 710 011 \$
	Nombre d'entreprises	0	0	0	0	0	2	1	3
Nouvelle-Écosse	Montant de financement	0	0	0	0	1 387 580 \$	0	0	1 387 580 \$
	Nombre d'entreprises	0	0	0	0	2	0	0	2
Ontario	Montant de financement	20 739 \$	50 000 \$	1 103 133 \$	1 650 000 \$	11 100 250 \$	137 438 141 \$	3 210 851 529 \$	3 362 213 792 \$
	Nombre d'entreprises	9	1	6	5	17	56	91	185
Québec	Montant de financement	428 901 \$	6 452 690 \$	26 353 284 \$	52 126 947 \$	95 009 672 \$	419 960 807 \$	3 007 975 867 \$	3 608 308 168 \$
	Nombre d'entreprises	39	111	162	146	132	191	140	921
Terre-Neuve-et-Labrador	Montant de financement	0	0	0	0	0	5 944 158 \$	0	5 944 158 \$
	Nombre d'entreprises	0	0	0	0	0	2	0	2
Total	Montant de financement	449 640 \$	6 502 690 \$	27 756 417 \$	55 254 112 \$	108 223 802 \$	620 132 690 \$	7 302 113 498 \$	8 120 432 850 \$
	Nombre d'entreprises	50	112	171	155	152	268	269	1,177

Guichets automatiques ouverts, relocalisés et fermés

Les points de service suivants de la Banque Laurentienne ont été ouverts, relocalisés ou fermés au cours de l'exercice fiscal 2018.

Adresse	Ville	Province	Code postal
Ouverts			
5935, boul. Payer	St-Hubert	QC	J3Y 6W6
28, boul. du Mont-Bleu	Gatineau	QC	J8Z 1J1
1360, boul. René-Lévesque Ouest (2 GAB)	Montréal	QC	H3G 2W4
Relocalisé			
9109, rue Lajeunesse	Montréal	QC	H2M 1S1
Fermés			
1021 Cyrville Road, Unit 9	Ottawa	ON	K1J 7S3
2600, boul. Laurier	Québec	QC	G1V 4T3
882, boul. Maloney Est	Gatineau	QC	J8P 1H5
151, boul Maloney Est	Gatineau	QC	J8P 1B9
4545, boul. de l'Auvergne	Neufchâtel	QC	G2C 1H7
7707, boul. Maurice Duplessis	Montréal	QC	H1E 3L9
335, boul. des Promenades	St-Bruno	QC	J3Y 6A7
401, boul. Labelle	Rosemère	QC	J7A 3T2
11400, 1 ^{ère} avenue	St-Georges	QC	G5Y 5S4
900, boul. Grignon	St-Jérôme	QC	J7Y 3S7
505, Sainte-Catherine Est	Montréal	QC	H2L 2C9
435, 9 ^e avenue	St-Jean-sur-Richelieu	QC	J2X 1K5
475, boul. Séminaire Nord	St-Jean-sur-Richelieu	QC	J3B 5L5
977, rue Ste-Catherine Ouest	Montréal	QC	H3B 4W3
1425, rue Cartier	Montréal	QC	H2K 4C8
2570, Ontario Est	Montréal	QC	H2K 1W7
3015, boul. de Maisonneuve Ouest	Montréal	QC	H3Z 1J8
1866, rue Sainte Catherine Ouest	Montréal	QC	H3H 1M1
7100, Berri	Montréal	QC	H2R 2G3
505, Sainte-Catherine Est	Montréal	QC	H2L 2C9
2830, Édouard-Montpetit	Montréal	QC	H3T 1T4
5316, Ch. de la Côte-des-Neiges	Montréal	QC	H3T 1Y2
2044, Boul Robert-Bourassa	Montréal	QC	H3A 2A5
200, Promenade du Portage	Gatineau	QC	J8X 4B7
10670, Berri	Montréal	QC	H3L 2H1
555, rue Jean Talon Ouest	Montréal	QC	H3N 1R6
4057, boul. St-Jean	Montréal	QC	H9G 2R4
770, boul. St-Joseph	Gatineau	QC	J8Y 4B8
240, rue Principale	Grenville	QC	J0V 1J0
7250, rue Sherbrooke Est	Montréal	QC	H1N 1E7
3355, boul. Langelier	Montréal	QC	H1N 3A7
3315, rue De Cadillac	Montréal	QC	H1N 2V9
3075, boul. De L'Assomption	Montréal	QC	H1N 2H1

Fermés (suite)

3580, rue Hochelaga	Montréal	QC	H1W 1J1
3105, rue Hochelaga	Montréal	QC	H1W 1G3
1255, rue Sainte-Catherine Est	Montréal	QC	H2L 2H3
10, boul. de Maisonneuve Est	Montréal	QC	H2X 1J5
1555, rue Jeanne-Mance	Montréal	QC	H2X 2J4
40, boul. des Laurentides	Laval	QC	H7G 2S6
3000, boul. Le Carrefour	Laval	QC	H7T 1C7
6, rue Saint-Alphonse	Ste-Thérèse	QC	J7E 1G3
7499, avenue Harley	Montréal	QC	H4B 1L5
120, place Charles-Le Moyne (3 GAB)	Longueuil	QC	J4K 2T4
425, boul. de Maisonneuve Ouest	Montréal	QC	H3A 3G5
1500, rue Berri	Montréal	QC	H2L 4E3
1166, De La Gauchetiere Ouest	Montréal	QC	H3B 2S2
601, rue Viger Ouest	Montréal	QC	H3B 4L5
2055, boul. Robert-Bourassa	Montréal	QC	H3A 3H9
1515, Ch. Côte Vertu	Montréal	QC	H4L 5E4
7955, Sherbrooke Est	Montréal	QC	H1L 1A6
2700, boul. Pie IX	Montréal	QC	H1V 2E9
4855, rue Pierre-De Coubertin	Montréal	QC	H1V 3V4
3820, boul. Harvey	Jonquière	QC	G7X 8T5
2065, boul. Des Laurentides	Laval	QC	H7M 4M2
4909, rue Beaubien est	Montréal	QC	H1T 1V1
5270, De Salaberry	Montréal	QC	H4J 1J3
5925, boul. Payer (3 GAB)	St-Hubert	QC	J3Y 6W6
1360, boul. St-Paul	Chicoutimi	QC	G7J 3C5
148, rue Front C.P. 189	Campbell's Bay	QC	J0X 1K0
450, rue Ouimet	Montréal	QC	H4L 5C4
4811, avenue Plamondon	Montréal	QC	H3W 1E7
7405, boul. Décarie	Montréal	QC	H4P 2G9
8261, boul. Décarie	Montréal	QC	H4P 2H7
4331, boul. Décarie	Montréal	QC	H4A 3K4
1717, rue Berri	Montréal	QC	H2L 4R6
1400, avenue Van Horne	Montréal	QC	H2V 1L1
1011, boul. de Maisonneuve Ouest	Montréal	QC	H3A 1M6
1115, boul. de Maisonneuve Ouest	Montréal	QC	H3A 1N4
1801, boul. de Maisonneuve Ouest	Montréal	QC	H3H 1J9
620, av. Atwater (2 GAB)	Montréal	QC	H4C 2G6
2600, rue Centre	Montréal	QC	H3K 1K1
301, av. Caisse	Montréal	QC	H4G 3M3
250, Galt	Montréal	QC	H4G 2P4
4525, av. Verdun	Montréal	QC	H4G 1M3
6200, rue Drake	Montréal	QC	H4E 4J6
6805, boul. Monk	Montréal	QC	H4E 3J4
3500, boul. des Trinitaires	Montréal	QC	H4E 4J3

Fermés (suite)

7325, boul. St-Michel	Montréal	QC	H2A 3A2
7151, rue D'Iberville	Montréal	QC	H2E 2Y7
1737, Jean-Talon Est	Montréal	QC	H2E 1T3
7300, boul. St-Laurent	Montréal	QC	H2R 2X9
7245, rue Hutchison	Montréal	QC	H3N 2X9
6900, boul. de l'Acadie	Montréal	QC	H3N 2Y7
2040, boul. Édouard-Montpetit	Montréal	QC	H3T 1J2
5111, chemin Queen-Mary	Montréal	QC	H3W 1X4
470, avenue Mont-Royal Est	Montréal	QC	H2J 1W4
3585, Berri	Montréal	QC	H2L 4G3
505, boul. Crémazie Est	Montréal	QC	H2M 1L7
555, Chabanel O.	Montréal	QC	H2N 2J2
590, boul. Henri-Bourassa Est	Montréal	QC	H2C 1E1
9800, Berri	Montréal	QC	H3L 2G4
940, rue Sanguinet	Montréal	QC	H2X 3E2
960, rue St-Urbain	Montréal	QC	H2Z 1K4
504, rue Jarry Est	Montréal	QC	H2P 2Y3
420, boul. Rosemont	Montréal	QC	H2S 1Z3
495, rue Gilford	Montréal	QC	H2J 1N4
955, rue Lucien-L'Allier	Montréal	QC	H3G 2C2
2040, rue St-Antoine Ouest	Montréal	QC	H3J 1A6
5, boul. Cartier	Laval	QC	H7N 0A3
1200, boul. de la Concorde Ouest	Laval	QC	H7N 1J2
555, Lucien Paiement	Laval	QC	H7N 0A5
555, rue St-Ferdinand	Montréal	QC	H4C 3L7
4780, chemin de la Côte-Ste-Catherine	Montréal	QC	H3W 3G6
6250, av. Victoria	Montréal	QC	H3W 2S3
2360, Chemin Ste-Foy	Québec	QC	G1V 4H2
510, Charest Est	Québec	QC	G1K 3J3
5160, de Maisonneuve Ouest	Montréal	QC	H4A 3S9
391, rue St-Jacques (2 GAB)	Montréal	QC	H2Y 1N9
1981, av. McGill College (2 GAB)	Montréal	QC	H3A 3K3
8410, boul. Langelier	Montréal	QC	H1P 2C2
233, boul. Curé-Labelle (2 GAB)	Laval	QC	H7L 2Z9
773, boul. St-Joseph	Roberval	QC	G8H 2L4
24, Perreault Est	Rouyn-Noranda	QC	J9X 3C2
476, de la Madone	Mont-Laurier	QC	J9L 1S5
1, 1 ^{ère} Avenue Ouest	Amos	QC	J9T 1T7

Succursales ouvertes, fusionnées et fermées

Au 31 octobre 2018

Durant l'année financière 2018, la Banque a redimensionné son réseau de succursales afin de le faire concorder avec les besoins des clients qui choisissent de réaliser leurs transactions quotidiennes électroniquement. Nous avons pris des mesures supplémentaires en tenant des séances d'information dans diverses succursales, afin de nous assurer que nos clients pouvaient poser des questions et recevoir l'aide additionnelle dont ils pourraient avoir besoin pour faire une transition vers les services bancaires numériques.

Adresse	Montréal	Province	Code postal
Ouverte			
1360, boul. René-Lévesque O.	Montréal	QC	H3G 0E7
Fusionnées et fermées			
510-520, boul. Charest	Québec	QC	G1K 3J3
476, de la Madone	Mont-Laurier	QC	J9L 1S5
233, boul. Curé-Labelle	Laval	QC	H7L 2Z9
773, boul. St-Joseph	Roberval	QC	G8H 2L4
1, 1 ^{ère} Avenue Ouest	Amos	QC	J9T 1T7
24, Perreault Est	Rouyn-Noranda	QC	J9X 3C2
8410, Langelier	Montréal	QC	H1P 2C2
1981, McGill College	Montréal	QC	H3A 3K3
391, St-Jacques	Montréal	QC	H2Y 1N9

NOTRE DÉCLARATION ANNUELLE

Ce rapport de responsabilité sociale est une déclaration sur les responsabilités envers la collectivité et est publié par Banque Laurentienne Groupe Financier. 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 2018 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 2018 (du 1er novembre 2017 au 31 octobre 2018).

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 40019
Courriel : communication@blcgf.ca