

# RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE 2020



# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION</b>	<b>3</b>
<b>À PROPOS DE CE RAPPORT</b>	<b>4</b>
<b>À PROPOS DE BANQUE LAURENTIENNE GROUPE FINANCIER</b>	<b>5</b>
<b>NOTRE RÉPONSE À LA PANDÉMIE DE COVID-19</b>	<b>6</b>
<i>Des mesures financières pour nos clients</i>	6
<i>Servir nos clients pendant la pandémie</i>	6
<i>Mesures pour assurer la sécurité de nos employés</i>	7
<i>Soutien à nos collectivités pendant la pandémie</i>	7
<b>COMMUNIQUER AVEC NOS PARTIES PRENANTES</b>	<b>8</b>
<b>NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LES FACTEURS ESG</b>	<b>10</b>
<b>NOS PRIORITÉS ENVIRONNEMENTALES</b>	<b>11</b>
<i>Des solutions durables</i>	11
<i>Des pratiques d'affaires responsables</i>	12
<i>Réduire notre empreinte environnementale</i>	12
<i>La mobilisation des employés pour avoir un impact positif</i>	13
<b>NOS PRIORITÉS SOCIALES</b>	<b>14</b>
<i>Plus près que jamais de nos employés</i>	14
<i>Mobiliser et responsabiliser nos employés</i>	17
<i>Contribuer aux collectivités que nous desservons</i>	19
<b>GOVERNANCE</b>	<b>22</b>
<i>Conduite des affaires</i>	22
<i>Mobilisation des employés</i>	22
<i>Cybersécurité et protection des données</i>	23
<i>Politiques et codes</i>	23
<b>NOTRE VALEUR ÉCONOMIQUE</b>	<b>24</b>
<i>Main d'œuvre – Répartition géographique des employés</i>	24
<i>Impôts sur le revenu et autres taxes payés ou payables en 2020</i>	24
<i>Financement par emprunt à des entreprises situées au Canada</i>	25
<i>Guichets automatiques ouverts et fermés</i>	26
<i>Succursales ouvertes et fermées</i>	27

# MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

---



Je suis honorée de vous présenter le rapport de responsabilité sociale 2020 de la Banque Laurentienne. Lorsque j'ai rejoint la famille de la Banque Laurentienne l'automne dernier, je savais que je rejoignais une compagnie ayant une longue et riche histoire, faisant ce qui est bien pour ses clients, ses employés et la collectivité. Ce que je n'aurais pu imaginer c'est la passion, l'attention et l'engagement dont les membres de notre équipe font preuve chaque jour, afin de faire une différence dans les collectivités qu'ils desservent – depuis 175 ans.

Au moment où j'écris ces lignes, nous sommes toujours en proie à une crise sanitaire mondiale. La dernière année a mis à l'épreuve la résilience des personnes, des industries et des organisations de tout type, incluant l'industrie financière. Depuis le début de la pandémie, notre principale préoccupation a été la santé et la sécurité de nos clients, de nos employés et des collectivités.

## **Nos clients**

La sécurité de nos clients est une priorité. Grâce à notre modèle 100 % conseil dans notre réseau de succursales, nos équipes étaient en bonne position pour faire une transition vers travail à distance avec les clients, tout leur en offrant la même qualité de conseils financiers sur lesquels ils comptent. En raison de la pandémie de COVID-19, certains de nos clients ont fait face à défis financiers. Nos clients particuliers et commerciaux ont été différemment affectés. Dès le début, nous avons été présents pour chacun d'entre eux – en offrant des solutions personnalisées selon leurs situations, telles que les allègements par le report de paiements sur les hypothèques, les prêts personnels et commerciaux. Nous restons engagés à aider nos clients à traverser ces difficultés.

## **L'environnement**

Malgré la convergence de crises de santé et économique en 2020, nous n'avons pas perdu de vue nos engagements environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). Sous le pilier environnemental, nous avons adopté une norme d'évaluation de notre empreinte carbone basée sur le protocole sur les gaz à effet de serre (GES) du *World Resources Institute / World Business Council for Sustainable Development*, qui nous permet de mieux évaluer les émissions de la chaîne de valeur et de nous concentrer sur les réductions de GES. Nous avons développé une feuille de route pour les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), avec des priorités à court, moyen et long terme, en fonction de la taille et des ressources de notre organisation. Nous avons aussi participé à l'émission d'obligations vertes, totalisant 4 G\$ pour le des projets clés pour l'environnement.

## **Notre collectivité**

Ensemble, la Banque et les membres de l'équipe ont soutenu nos organisations et organismes partenaires en donnant près de 425 000 \$. Reconnaisant la contribution essentielle des aînés à notre société, nous avons adopté le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés. Ce code volontaire établit les principes qui guident les institutions financières lorsqu'elles fournissent des produits et services bancaires aux aînés au Canada. De plus, reconnaissant l'un des enjeux sociaux les plus importants de notre temps, nous avons signé avec fierté l'initiative BlackNorth qui vise à mettre fin au racisme systémique et à promouvoir un lieu de travail plus diversifié et plus inclusif.

La Banque Laurentienne continue de contribuer au développement d'une culture socialement responsable. Cela nécessite des partenariats dédiés, l'habilité à s'exprimer, à écouter et à apprendre, pour faire des avancées significatives vers le bien-être économique et social. Je suis très fière de diriger cette organisation qui est engagée à soutenir ses clients, ses employés et ses collectivités pour de beaux jours à venir.

## **Rania Llewellyn**

Présidente et chef de la direction

# À PROPOS DE CE RAPPORT

---

Ce rapport de responsabilité sociale comprend des informations à propos de Banque Laurentienne Groupe Financier<sup>1</sup> et de ses entités, incluant :

- 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 présente une vue d'ensemble de nos priorités, nos responsabilités et nos engagements envers nos parties prenantes et les communautés que nous desservons. Il est aussi un complément à la Circulaire de sollicitation de procurations de la direction, au rapport annuel et à la Notice annuelle. Ces trois documents fournissent des renseignements sur les programmes et politiques mentionnés et ils sont disponibles sur le site Internet **banquelaurentienne.ca**.

Le rapport de responsabilité sociale 2020 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).

Sauf indication contraire, l'information contenue dans ce document porte sur l'exercice 2020 (du 1er novembre 2019 au 31 octobre 2020).

Ce rapport de responsabilité sociale est disponible en version intégrale sur notre site Internet à : **banquelaurentienne.ca**.

The Social Responsibility Report is also available in English in its entirety on our website at: **laurentianbank.ca**.

Pour tout commentaire sur ce document, veuillez communiquer avec le Bureau de la direction à : **communication@blcgf.ca**

---

<sup>1</sup> 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.

# À PROPOS DE BANQUE LAURENTIENNE GROUPE FINANCIER

---

Banque Laurentienne Groupe Financier<sup>2</sup> 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.

La Banque emploie plus de 2 900 personnes guidées par les valeurs de proximité, de simplicité et d'honnêteté et offre un vaste éventail de solutions et de services axés sur les conseils à ses clients particuliers, commerciaux et des marchés des capitaux. La Banque, grâce à ses activités pancanadiennes et à sa présence aux États-Unis, est un important joueur dans de nombreux segments de marché.



## NOS CLIENTS

### Particuliers

Les clients particuliers qui ont à cœur leur santé financière bénéficient de notre approche en trois volets qui s'appuie sur les conseils et le savoir-faire de professionnels de la finance ainsi que sur une offre de produits et services simples et accessibles, par le biais :

- Des succursales des services aux particuliers
- Des conseillers et courtiers
- Une offre numérique directe

### Commerciaux

Les entrepreneurs et les dirigeants d'entreprises – au Canada et aux États-Unis – profitent de l'expertise que nos directeurs de compte ont développée dans leur secteur ainsi que des solutions sur mesure pour leurs besoins en services bancaires et de financement :

- Services bancaires commerciaux
- Financement d'équipement et d'inventaire par le biais de nos filiales LBC Capital et Northpoint Commercial Finance
- Financement immobilier

### Marché des capitaux

Nos clients des marchés des capitaux ont accès à un éventail de services adaptés à leurs besoins tels les services de négociations de titres, de courtiers ainsi que les services de fiduciaires et administratifs.

---

<sup>2</sup> Désigné sous « Banque Laurentienne Groupe Financier », « BLCGF », le « Groupe » ou la « Banque ».

# NOTRE RÉPONSE À LA PANDÉMIE DE COVID-19

Début 2020, le coronavirus, COVID-19, s'est répandu dans le monde entier et a été déclaré pandémie mondiale par l'Organisation mondiale de la santé. À ce jour, cela peut être largement considéré comme l'un des événements mondiaux les plus importants et sans précédent que nous ayons connus dans l'histoire récente. Ayant un impact négatif sur l'économie mondiale, le bilan humain est immense. Au cours de l'année écoulée, la priorité numéro un qui a guidé notre réponse à la pandémie a été de garantir la santé et la sécurité de nos employés et de nos clients.

## Des mesures financières pour nos clients

Dès le départ, la Banque Laurentienne a adopté des mesures pour offrir un allègement sur les emprunts pour nos clients qui étaient confrontés à des difficultés en raison de la pandémie.



### Hypothèques et prêts personnels

Nous avons établi des programmes d'allègement pour nos clients qui ont totalisé plus de 4 milliards \$.



### Allègement pour les cartes de crédit

Nous avons offert des reports de paiements et des taux d'intérêt réduits à nos détenteurs de cartes de crédit Visa. Nous avons aussi accordé des hausses de limite de crédit pour aider à atténuer les préoccupations de liquidités à court terme.



### Soutien personnalisé

Pour les prêts commerciaux, nous avons travaillé individuellement avec nos clients dans le but de leur accorder les reports de paiements dont ils avaient besoin.



### Programmes gouvernementaux

En avril 2020, nous avons commencé à offrir le Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes (CUEC) aux clients admissibles. Le programme du Gouvernement du Canada fournissait des prêts sans intérêts jusqu'à 40 000 \$ pour aider les entreprises et les organismes sans but lucratif à couvrir leurs frais d'opérations pendant que les revenus étaient diminués en raison de l'impact de la COVID-19. Au 31 octobre 2020, nous avons octroyé 66.8 millions \$ à des clients admissibles.

Nous avons également offert des prêts sous le Programme d'action concertée temporaire pour les entreprises (PACTE), initié par Investissement Québec, qui fournissait un financement d'urgence à des entreprises admissibles opérant au Québec.

## Servir nos clients pendant la pandémie

Nous avons modifié la manière dont nous desservons nos clients afin d'assurer leur santé et leur sécurité.



### Rencontres virtuelles et par téléphone

Nous avons renforcé nos services en ligne et télébancaires. Les clients particuliers et commerciaux ont été encouragés à prendre un rendez-vous avec nos gestionnaires de compte et nos conseillers en ligne ou par téléphone, pour un soutien dans les transactions à distance et les services conseils.



### Protéger nos clients de la fraude

Alors que les cas de fraudes augmentaient pendant la pandémie, nous avons sensibilisé nos clients sur les façons de se protéger et d'éviter les stratagèmes.



### Visites en personne dans les succursales

Respectant les indications de la Santé publique, les mesures de prévention à nos succursales, points de service et guichets incluaient :

- Le port obligatoire du masque et le nettoyage des mains à l'entrée de nos succursales
- Des écrans de plexiglas et des marques de distanciation sociale au sol
- Une fréquence accrue de nettoyage, en particulier dans les aires communes comme les comptoirs, portes et guichets

## Mesures pour assurer la sécurité de nos employés

Dès les débuts de la pandémie, nous avons immédiatement adopté plusieurs mesures préventives recommandées par les organisations de santé publique locales et mondiales, afin d'assurer un environnement sécuritaire à tous nos employés.



### Travail de la maison

Mis en place une stratégie de travail de la maison sécuritaire pour plus de 70 % de nos employés.



### Nettoyage et mesures d'hygiène

Nettoyage accru et installation de distributeurs de gel pour les mains dans nos différents bureaux et emplacements. Nous avons aussi fait la promotion des bonnes pratiques d'hygiène.



### Obligation de rester à la maison

Les employés devaient rester à la maison s'ils étaient malades ou si eux ou une personne avec qui ils résident avaient été en contact avec quelqu'un ayant testé positif à la COVID-19.



### Port du masque dans nos emplacements

Nous avons fourni des masques appropriés à tous nos employés dans nos bureaux corporatifs et nos succursales.



### Restriction de voyages

Nous avons éliminé les voyages d'affaires et exigé l'auto-isolation à la suite des voyages personnels ou en cas de maladie.



### Mesures de distanciation physiques

Nous avons fait appliquer des mesures de distanciations physiques et avons séparé notre main-d'œuvre pour minimiser le nombre de personnes dans chacun de nos emplacements.

## Soutien à nos collectivités pendant la pandémie

Au cours de la dernière année, de nombreuses personnes et entreprises ont dû composer avec des difficultés émotionnelles ou financières causées par les effets de la pandémie de COVID-19. Avec ces besoins accrus, nous voulions en faire davantage.

En plus du montant supérieur à 200 000 \$ qui a été recueilli grâce à la générosité de nos employés dans la dernière année, nous avons lancé une édition spéciale de notre campagne « Donner, ça compte », qui a recueilli des dizaines de milliers de dollars pour les sections locales de trois organismes qui fournissent un soutien aux personnes subissant les impacts de la pandémie : Centraide, PartenaireSanté et la Croix-Rouge.



# COMMUNIQUER AVEC NOS PARTIES PRENANTES

---

La manière dont nous communiquons avec nos parties prenantes est tout aussi importante que ce que nous communiquons. Nous utilisons une variété d'outils et de méthodes lorsqu'il s'agit de communiquer nos engagements envers nos clients, employés, investisseurs et les organismes réglementaires.

## Nos clients

Nous sommes déterminés à continuellement améliorer l'expérience client sur tous les points de contact :

- Nos sites Internet: Banque Laurentienne, B2B Banque, LBC Capital, Northpoint Commercial Finance, Valeurs mobilières Banque Laurentienne
- Services bancaires en ligne sur BLCDirect, B2BDirect, BLCNumérique, Accès Conseiller et Accès Client versions sur ordinateur et/ou mobile
- Outil sécurisé pour échanger de l'information confidentielle par courriel
- Service par téléphone
- Médias sociaux: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube
- Ombudsman et processus de gestion des plaintes
- Courriels et envois postaux
- Sondages auprès des clients
- Affichage et dépliants
- Bulletins d'information

## Employés

Communiquer notre vision et notre direction stratégique est une manière importante de renforcer la mobilisation des employés. L'une de nos principales priorités est d'interagir avec nos employés par l'intermédiaire de :

- Rencontres virtuelles en table ronde entre la présidente et des groupes d'employés provenant de toute la Banque
- Rencontres sectorielles régulières
- Publications internes: mot de la présidente, publication bimensuelle, communications régulières sur les actualités corporatives
- Envois de communications à une fréquence élevée pour assurer la continuité des affaires pendant la pandémie de COVID-19
- Fil d'actualité Intranet à l'intention des employés et des gestionnaires
- Boîtes de courriel dédiées pour que les employés puissent communiquer directement avec la présidente (« Voix de l'équipe ») et pour les Ressources humaines
- Accès à l'Ombudsman
- Ligne téléphonique de dénonciation et processus établi pour soumettre de façon anonyme
- Comité de relations de travail et autres moyens prévus par la convention collective

## Actionnaires et investisseurs

Nous sommes engagés à générer une croissance et une rentabilité durables pour nos actionnaires et investisseurs.

Ils peuvent suivre nos progrès par le biais de plusieurs moyens :

- Conférence téléphonique des résultats financiers trimestriels et annuels
- Assemblée annuelle des actionnaires
- Rencontres avec des analystes financiers et des investisseurs
- Tournée de présentation auprès des investisseurs (rencontres virtuelles en 2020)
- Circulaires de sollicitation de procurations de la direction
- Notice annuelle
- Rapport de responsabilité sociale

- Rapports annuel et trimestriels
- Sites Internet de la Banque Laurentienne et de ses lignes d'affaires

### **Le grand public**

Nous communiquons nos engagements envers le grand public et de l'information sur nos produits et services de plusieurs façons :

- Rapports publiques, incluant le rapport de responsabilité sociale
- Contacts réguliers avec les médias
- Comptes de médias sociaux: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube
- Sites Internet de la Banque Laurentienne et de ses lignes d'affaires
- Activités reliées aux dons et commandites

### **Les autorités réglementaires**

Nous échangeons régulièrement avec des représentants de toutes les autorités réglementaires provinciales et fédérale afin de faire évoluer nos pratiques d'affaires.

# NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LES FACTEURS ESG

---

Nous demeurons engagés envers nos nombreuses politiques et initiatives environnementales, sociales et de gouvernance (ESG).

## Environnement



En matière d'environnement, nous croyons que les actions des individus et des entreprises aujourd'hui peuvent avoir des impacts positifs et durables demain. Nous avons tous, collectivement, un important rôle à jouer afin de réduire notre empreinte environnementale. Pour notre part, nous élaborons de nouvelles politiques et mettons en place des pratiques pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, donner la priorité à la réduction des déchets et améliorer les efforts de durabilité dans nos activités quotidiennes.

## Social



Dans tout ce que nous faisons, nous cherchons à avoir un impact positif sur la vie de nos clients, de nos employés et de nos communautés. Cela signifie que nous fournissons des produits et des services pour soutenir les objectifs de nos clients et veiller à ce que leur santé financière reste solide, que nous investissons dans nos employés afin qu'ils soient mobilisés et responsabilisés et que nous nous centrons sur nos collectivités afin qu'elles puissent s'épanouir et prospérer.

## Gouvernance



Nous sommes engagés à maintenir de hauts standards de gouvernance et de transparence dans toutes nos activités, afin que nos clients, actionnaires et employés aient confiance dans la manière dont nous opérons. Notre culture de gouvernance d'entreprise est solidement ancrée dans des politiques, des processus et des relations reflétant les meilleures pratiques, pour gérer efficacement les risques, faire affaire de manière éthique et impacter positivement nos parties prenantes.

# NOS PRIORITÉS ENVIRONNEMENTALES

---

Des partenariats sur des initiatives environnementales et la mobilisation de nos employés pour réduire notre empreinte collective ne sont que quelques-unes des manières dont nous faisons des changements positifs aujourd'hui pour mener à des lendemains plus durables.

## Des solutions durables

En raison des risques inhérents et des coûts économiques des changements climatiques, le secteur financier doit prendre un rôle de leader en développant et étendant les outils des marchés des capitaux pour favoriser la transition vers une économie à faible émission de carbone. Notre banque est engagée envers les solutions de financement qui contribueront à construire un avenir durable, telles les obligations vertes, et à réduire au minimum notre participation aux activités liées à l'exploitation minière, aux carrières et au pétrole et au gaz.

### Obligations vertes

La Banque Laurentienne est fière d'être un participant du marché des obligations vertes afin de contribuer à financer des projets clés favorables à l'environnement. En 2020, Valeurs mobilières Banque Laurentienne (VMBL) a agi comme participant à l'émission d'obligations vertes totalisant 4 G\$.

- Participation à l'émission de 500 millions \$ en obligations vertes par le gouvernement du Québec pour des projets de transports en commun et d'efficacité énergétique.
- Participation à l'émission de 500 millions \$ en obligations vertes par le gouvernement de l'Ontario pour financer neuf projets dans ces catégories : transport propre et efficacité énergétique, cadre pour la conservation, et adaptation au climat et résilience.
- Nous avons participé à une émission par la province de l'Ontario d'une valeur de 1,5 G\$ pour financer deux projets de transport propre, un projet pour l'efficacité énergétique et la conservation, et un projet sous la catégorie adaptation au climat et résilience.
- Participation à deux émissions pour Ontario Power Generation (OPG) pour des montants de 800 millions \$ et 400 millions de \$. Le produit net sera utilisé pour financer ou refinancer des projets éligibles dans le cadre du programme d'obligations vertes de OPG qui couvre des projets offrant des bénéfices tangibles pour l'environnement.
- La Ville d'Ottawa a été un nouveau syndicat « vert » pour VMBL en 2020 pour un montant de 300 millions de dollars.

### Financement d'énergie renouvelable

Nous soutenons fièrement nos clients qui sont engagés à développer des entreprises durables. Des membres de notre équipe gèrent activement un portefeuille de 225 millions \$ destiné aux énergies renouvelables qui fournissent du financement en premier lieu à des projets d'énergie solaire. En contraste, moins de 0,5% de notre portefeuille de prêts total est relié aux industries minière, d'exploitation en carrière, et de pétrole et de gaz.

### Une solution d'investissement environnementale

Nous avons annoncé l'ajout d'un nouveau fonds axé sur l'environnement à sa gamme de fonds Banque Laurentienne gérée par Placements Mackenzie : le **Fonds d'actions mondiales de l'environnement Mackenzie**. Ce fonds, qui vise à générer une croissance du capital à long terme, est composé de titres de capitaux boursiers provenant d'entreprises qui exercent des activités dans le secteur de l'environnement et qui sont vouées à contribuer à la lutte contre le changement climatique. Les titres de ce fonds se classent dans six catégories : l'efficacité énergétique, l'énergie propre, le traitement et distribution de l'eau, l'agriculture durable, les transports durables et la technologie propre.

## **Des pratiques d'affaires responsables**

Notre préoccupation envers l'environnement se reflète dans nos pratiques d'affaires responsables. L'évaluation des risques environnementaux fait partie du processus standard de gestion du risque que nous suivons dans presque toutes les activités liées au crédit, à très peu d'exception près. Dans le but d'identifier les niveaux de risque environnemental potentiel, les industries sont regroupées en trois catégories: risque élevé, risque particulier et risque faible.

## **Réduire notre empreinte environnementale**

Les actions que nous menons chaque jour - en tant qu'organisation et en tant qu'individus - peuvent avoir des résultats réels et tangibles pour réduire notre empreinte environnementale. Nous appliquons les meilleures pratiques en matière de gestion de l'énergie et des déchets dans nos activités et nous encourageons aussi nos employés à penser à l'environnement dans leurs actions quotidiennes.

### **Bullfrog**

Nous compensons nos émissions de CO<sub>2</sub> dans nos bureaux corporatifs par le biais d'un partenariat avec l'organisation Bullfrog Power. Bullfrog s'assure que l'électricité qui est remise dans le réseau de notre part provient de ressources renouvelables. Pour chaque MWh d'énergie propre et renouvelable qui est produite et injectée dans le réseau, un certificat d'électricité verte est créé afin de représenter les bénéfices écologiques qui y sont associés (comme la réduction d'émission). Bullfrog utilise notre prime pour obtenir et retirer de notre part des certificats d'électricité verte venant de générateurs éoliens, solaires ou hydroélectriques à faible impact. Cela nous permet de déclarer l'énergie verte et les réductions d'émissions associées. L'électricité achetée est certifiée Ecologo et est audité annuellement par Deloitte.

Depuis que nous avons rejoint la communauté de Bullfrog, nous avons évité le rejet de plus de 1 493 tonnes de CO<sub>2</sub>, en date du 31 octobre 2021. Cela équivaut à retirer 330 voitures de la route pendant un an ou à détourner plus de 521 tonnes d'ordures des sites d'enfouissement. Il s'agit également de la même quantité d'émissions de CO<sub>2</sub> produites par la consommation de 649 936 litres de carburant.

### **Meilleures pratiques en gestion de l'énergie et des déchets**

Nos bureaux corporatifs sont situés dans des édifices certifiés LEED (LEED or à Toronto ; LEED argent à Montréal). Les caractéristiques écologiques et les éléments de conception intelligents de ces bâtiments nous permettent d'améliorer notre efficacité énergétique et ainsi d'avoir un impact significatif sur l'atteinte d'objectifs environnementaux globaux.

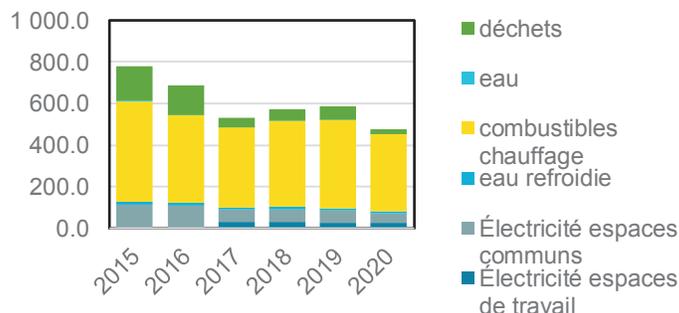
Nous travaillons avec les gestionnaires d'immeubles pour promouvoir la sensibilisation aux pratiques de gestion de l'énergie et des déchets et nous encourageons la participation à des programmes qui mettent en valeur leur importance. Dans tous nos bureaux corporatifs, nous avons de l'éclairage à détecteur de mouvement, des espaces à température contrôlée et des mesures de réduction de la consommation d'eau en place.

### **Empreinte carbone (divulgaration – portées un et deux)**

En 2020, nous avons débuté le calcul de notre empreinte carbone – portées un et deux – suivant le protocole WRI/ WBCSD Greenhouse Gas (GHG). Cette première étape nous permettra de comprendre où se situent les possibilités de réduction des GES. Cela nous aidera également à établir des cibles à court et moyen termes.

*Au cours des 5 dernières années, les émissions tCO<sub>2</sub>e à l'emplacement de notre bureau corporatif de Toronto ont décliné de façon régulière.*

**Emissions tCO<sub>2</sub>e: 2020 et années précédentes**



### Divulgations financières liées au climat

Notre banque s'est engagée publiquement à adopter les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). En 2020, nous avons développé notre feuille de route GIFCC avec des priorités à court, moyen et long terme, en fonction de la taille et des ressources de notre organisation.

### La mobilisation des employés pour avoir un impact positif

En raison de la pandémie de COVID-19, la plupart de nos employés ont travaillé à domicile pendant la plus grande partie de la dernière année. Dans des circonstances normales, nous encourageons activement nos employés à adopter un état d'esprit écologique au bureau afin qu'ensemble, nous puissions minimiser notre empreinte environnementale.

#### Déplacement vers/depuis le travail :

- Nos bureaux corporatifs dans les centres-villes sont situés à proximité de centres de correspondances, de sorte que nos employés peuvent facilement utiliser les transports en commun.
- Des espaces pour les vélos sont disponibles à chacun de nos bureaux corporatifs.
- Les emplacements de nos bureaux incluent des zones pour garer les véhicules électriques.

#### Voyages d'affaires :

- Dans la dernière année, les voyages d'affaires étaient interdits en raison de la pandémie. Auparavant, la technologie nous avait permis de réduire significativement les besoins de voyage pour affaires, alors que plusieurs de nos espaces de rencontres sont équipés de capacité de vidéoconférence à la fine pointe.

#### Fournisseurs respectueux de l'environnement :

- Dans la mesure du possible, nous recherchons des options écologiques pour les achats et dans la recherche de partenaires et de fournisseurs

#### Réduire, réutiliser et recycler:

- Nous nous assurons que les fournitures de papier et la papeterie existantes sont gérées de manière à maximiser les efforts de recyclage et à minimiser les déchets.
- Nous encourageons tous les membres de l'équipe à utiliser des bouteilles et tasses réutilisables pour réduire leur dépendance aux bouteilles en plastique.
- Nous avons installé des stations de tri pour les ordures, le recyclage et les déchets verts pour en assurer une gestion optimale.

# NOS PRIORITÉS SOCIALES

---

Nous sommes engagés à responsabiliser et à mobiliser nos employés et à favoriser un lieu de travail inclusif qui défend l'équité et la diversité. Nous nous consacrons aussi à des initiatives qui permettent de redonner à la société afin de faire une différence significative dans nos collectivités et dans la vie de nos clients.

## Plus près que jamais de nos employés

L'année 2020 nous a rapprochés de nos clients de façons que nous n'avions pas imaginées auparavant. Lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé, nous avons immédiatement modifié la manière dont nous desservons nos clients pour assurer leur santé et leur sécurité. Nous avons aussi adopté des mesures d'allègements de crédit pour ceux faisant face à des difficultés financières.

### Nos services bancaires personnels

Les personnes qui souhaitent améliorer leur santé financière peuvent bénéficier de notre approche à trois volets en matière de services bancaires personnels – par l'intermédiaire de nos Services aux particuliers (Québec), des conseillers et courtiers et de l'offre numérique – qui s'appuie sur les conseils et l'expertise de professionnels de la finance ainsi que sur une gamme de produits et services simples et accessibles

#### Services-conseils

En 2020, nous avons complété notre conversion de notre réseau de succursales traditionnelles vers un modèle 100%-conseil. Basé sur l'évolution des besoins de nos clients, ce nouveau modèle d'exploitation offre le bon équilibre pour répondre aux besoins quotidiens de nos clients grâce à des solutions numériques et téléphoniques, ainsi que pour se concentrer sur le conseil financier professionnel pour les besoins bancaires et d'investissement plus complexes. Dans le contexte actuel, avoir un accès à distance aux services bancaires n'est pas seulement une commodité, c'est une nécessité.

Les faits saillants incluent :

- Des services télébancaires améliorés qui font en sorte que plus de transactions peuvent être effectuées au téléphone, telles que les remplacements de carte et les virements électroniques.
- La mise en place d'un outil de courriels permettant d'échanger de l'information confidentielle de manière sécurisée.
- Des conseillers télébancaires disponibles 7 jours par semaine, de 8 h à 20 h.
- Des équipes de conseillers en succursales qui offrent des orientations et des conseils par téléphone ou en succursales sur rendez-vous.

Depuis le lancement de notre outil pour le bilan de santé financière en mars 2019, plus de 73 000 évaluations ont été complétées. Cet outil permet à nos conseillers de faire des recommandations et de trouver des solutions pour aider chacun de nos clients à améliorer leur santé financière.

### Des produits pour des besoins diversifiés

Nous sommes fiers d'offrir des forfaits et services bancaires diversifiés pour répondre à une multitude de besoins. Pour en savoir davantage, visitez le [www.banquelaurentienne.ca](http://www.banquelaurentienne.ca)

#### Pour les personnes à faible revenu :

- un forfait bancaire à frais modiques donnant droit à 12 transactions mensuelles.
- un forfait bancaire sans frais pour les aînés recevant le Supplément de revenu garanti (SRG) ou pour les bénéficiaires d'un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI).

#### 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 :**

- Nos sites Internet et transactionnels 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.

**Pour les investisseurs socialement responsables**

En 2020, nous avons ajouté le **Fonds mondial de leadership féminin Mackenzie** à notre offre de fonds d'investissement. Ce fonds offre une croissance du capital à long terme. Il est composé de titres de capitaux de sociétés provenant des quatre coins du globe qui favorisent la diversité et la représentation des femmes dans des postes de direction d'entreprises ouvertes, notamment au sein de la haute direction et au conseil d'administration.

**L'engagement d'un langage clair**

L'une de nos responsabilités est de nous assurer que nos clients comprennent le fonctionnement de nos produits et services, ainsi que leurs obligations et droits en matière de finance. Nous prenons grand soin d'utiliser un langage clair lorsque nous communiquons avec nos clients par écrit, en ligne ou en personne.

**Améliorer nos pratiques d'affaires**

Recueillir les commentaires des clients, et écouter leurs préoccupations, demeurent pour nous une façon importante d'améliorer nos processus d'affaires. Notre 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 transmettre 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).

**Ombudsman**

Au cours de l'exercice 2020, le bureau de l'Ombudsman a traité 64 requêtes. De ce nombre, 45 dossiers concernaient la Banque Laurentienne et ils ont été traités dans un délai moyen de 28 jours. Au terme de l'exercice, l'Ombudsman a maintenu la position de la Banque dans 28 dossiers, tandis que dans 16 dossiers, il a recommandé un règlement en faveur du client ; 1 dossier a été résolu en partie.

Pour B2B Banque, 13 dossiers ont été traités dans un délai moyen de 37 jours. L'Ombudsman a endossé la décision initiale de B2B Banque dans 8 cas et a recommandé un règlement en faveur du client dans 4 cas, et un cas a été résolu en partie.

Pour ce qui est de BLC Services financiers, 6 dossiers ont été reçus, pour lesquels l'Ombudsman a maintenu la position de BLC Services financiers dans 3 cas et recommandé un règlement en faveur du client dans 3 cas. Le délai de traitement moyen a été de 18 jours.

**Code des aînés, Rapport du champion des aînés**

Le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le Code) a été entériné en juillet 2019. La Banque Laurentienne a adopté ce Code qui énonce sept principes que les banques canadiennes peuvent suivre pour mieux servir et répondre aux besoins des clients âgés de plus de 60 ans.

## Les sept principes du Code :

1. Établir et mettre en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés pour soutenir le Code
2. Communiquer efficacement avec les personnes âgées
3. Offrir une formation appropriée aux employés qui interagissent avec les personnes âgées.
4. Mettre les ressources appropriées à la disposition des employés et des représentants en contact avec la clientèle pour les aider à mieux comprendre les besoins bancaires des personnes âgées
5. S'efforcer d'atténuer le préjudice financier potentiel pour les personnes âgées
6. Tenir compte de la démographie du marché et des besoins des Canadiens âgés
7. Rendre publiques les mesures prises pour soutenir les principes énoncés dans le code

Ce code exige que les banques désignent un champion des personnes âgées dont les responsabilités comprennent la direction de la mise en œuvre du code ainsi que la promotion et la sensibilisation aux questions touchant les âgés. Les banques doivent également publier un rapport annuellement sur les mesures prises pour soutenir chaque principe du code et sur les autres mesures prises pour améliorer la prestation de services bancaires aux personnes âgées. Vous pouvez trouver les principes et plus de détails dans le [Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux âgés de l'Association des banquiers canadiens](#).

## Mise en œuvre du Code à la Banque Laurentienne

Cultiver une culture du « client d'abord » est au centre de tout ce que fait la Banque Laurentienne, et nous pensons que l'amélioration et la simplification de notre expérience client sont essentielles pour répondre aux besoins de tous nos clients. En gardant le Code à l'esprit, la Banque Laurentienne a mis en place un certain nombre de mesures pour aider à protéger les personnes âgées contre les abus financiers, la fraude et les escroqueries. Nous continuons également à faire notre part en éduquant les consommateurs afin qu'ils puissent prendre des décisions financières intelligentes et judicieuses.

## Mesures mises en place:

- Nomination d'un champion des âgés, qui participe activement à la mise en œuvre du Code et qui s'occupe des questions touchant les personnes âgées, par le biais de communications internes et externes de l'entreprise, de la participation à des réunions, de la gestion d'une boîte de courriel dédiée et de la prestation de conseils aux employés. Au 31 octobre, le champion des âgés est intervenu dans 6 cas de préjudice potentiel à des clients âgés.
- Publication de nouvelles procédures pour les employés, les représentants de première ligne et les unités spécialisées afin de pouvoir identifier et transmettre au champion des âgés les cas potentiels d'abus financiers.
- Création d'une bibliothèque d'informations centralisée pour tous les employés, où ils peuvent accéder à toutes les ressources nécessaires pour soutenir nos clients âgés.
- Afin de garantir la facilité d'accès et de compréhension des informations, nous avons mis en place une page web dédiée aux personnes âgées et mis à jour notre brochure sur la résolution des problèmes afin d'inclure le champion des âgés comme option d'escalade pour les personnes âgées.
- Nous offrons des espaces confidentiels dans nos succursales pour que les personnes âgées puissent effectuer leurs opérations bancaires en personne. Nous offrons également un soutien supplémentaire aux personnes âgées qui utilisent nos services télébancaires.
- Des activités de formation planifiées seront achevées en 2021 pour tous les employés afin de développer leurs compétences et de s'assurer qu'ils sont mieux équipés pour servir nos clients âgés

### **Notre promesse**

La Banque Laurentienne reconnaît la contribution essentielle des aînés à notre société et, en respectant leurs besoins, nous nous efforcerons d'améliorer continuellement la façon dont nous offrons des services bancaires à nos clients aînés.

### **Mobiliser et responsabiliser nos employés**

Cette année, nous sommes fiers d'avoir été reconnus comme l'un des meilleurs employeurs de Montréal pour par les éditeurs du Top 100 meilleurs employeurs du Canada. Nous nous efforçons toujours d'être un lieu de travail progressiste afin que nos employés se sentent responsabilisés, engagés et dotés des outils nécessaires pour réussir.

### **Trouver des moyens de rester en contact**

2020 a été une année unique qui a exigé des outils de communications et des plateformes à jour pour pouvoir connecter et s'engager avec notre équipe. Avec la vaste majorité des employés travaillant de la maison, les rencontres et les événements virtuels avec la haute direction ont été des outils extrêmement importants pour rester connectés, recueillir des commentaires et partager des mises à jour sur nos objectifs d'entreprise. Pour soutenir la transition vers le travail de la maison, une allocation mensuelle spéciale a été octroyée aux employés admissibles.

### **Formation et développement**

Alors que l'industrie évolue rapidement, la formation est essentielle pour aider nos employés à développer leurs compétences et accroître leurs connaissances. Nous soutenons la formation continue, et fournissons des opportunités et des expériences à nos employés pour progresser dans leur carrière et dans notre organisation.

En plus de la formation à l'interne grâce à notre Académie en ligne, nous défrayons les coûts, en totalité ou en partie, pour la formation continue dans les domaines pertinents.

Notre programme Cap Performance a été conçu pour permettre aux employés de participer à la définition de leurs objectifs, de leurs buts et de leurs besoins de développement avec leurs gestionnaires, puis de revoir annuellement leurs réalisations. Ce programme renforce notre engagement à placer nos clients au centre de tout ce que nous faisons, à créer de la valeur pour les actionnaires, à favoriser un état d'esprit gagnant et à travailler en collaboration en tant qu'une équipe unie. Les dirigeants et les employés collaborent au cours de ce processus en assurant l'alignement à tous les niveaux de l'organisation pour stimuler la performance.

### **Attirer et retenir les talents**

Nous visons à attirer, développer et faire avancer des personnes talentueuses en offrant une rémunération et des avantages compétitifs, et en fournissant le bon environnement pour qu'elles puissent croître et s'accomplir.

Notre programme de rémunération global inclut:

- Un salaire de base compétitif et une rémunération incitative qui respectent les principes d'équité.
- Des régimes de retraite généreux afin d'aider les membres de notre équipe à épargner pour la retraite.
- Des programmes d'assurance collective qui donnent accès aux membres de
- Horaires flexibles et possibilité de prendre des congés supplémentaires.
- Des indemnités supplémentaires pour les nouveaux parents qui bonifient les prestations gouvernementales lors des congés de maternité et des congés parentaux.

- notre équipe et à leurs bénéficiaires à diverses options de protection et de sécurité financière.
- Un programme d'aide et une plateforme en ligne destinée au mieux-être des employés et de leurs familles permettant d'obtenir des ressources et de l'information soutenant le bien-être mental, physique, social et financier.
- Des vacances et des congés mobiles généreux afin que les membres de notre équipe préservent une bonne conciliation travail, vie personnelle.
- Un programme d'achat d'actions, auquel l'employeur contribue.
- Des avantages financiers sur plusieurs de nos produits, tels que les prêts hypothécaires résidentiels, les forfaits bancaires, les marges de crédit ainsi que les prêts pour l'achat d'équipement informatique personnel.
- Une planification et des options de retraite anticipée.

### Équité, diversité et inclusion (EDI)

Notre objectif est de nous assurer que notre main-d'œuvre est inclusive et représentative de nos clients et de nos collectivités. Nous mettons à jour et faisons évoluer continuellement notre stratégie EDI avec de nouvelles initiatives qui favorisent la sensibilisation à l'équité, la diversité et l'inclusion et qui augmentent la représentativité. Pour susciter un changement réel et durable, nous fixons des objectifs mesurables avec des échéances précises afin de nous rendre redevables. Au 31 octobre 2020, parmi nos employés qui ont choisi de s'auto-identifier lors de leur embauche, les femmes représentent 55 % de nos effectifs et occupent 46 % des postes de direction dans notre organisation. 28,5 % sont des membres de minorités visibles, 2,9 % des personnes handicapées et 0,3 % sont des personnes autochtones.

Notre nouvelle présidente et chef de la direction, Rania Llewellyn, est la première femme à occuper ce poste dans l'une des principales banques canadiennes. L'an dernier, nous avons été nommés récipiendaires de la reconnaissance « Women Lead Here » du Globe and Mail.

### L'initiative BlackNorth



En tant qu'organisation, nous croyons qu'il faut entraîner des changements significatifs et répondre à la nécessité de mettre fin au racisme systémique dans notre société. En 2020, nous avons signé l'initiative BlackNorth, nous engageant à atteindre des objectifs qui nous aideront à aller de l'avant et à créer des opportunités pour les groupes sous-représentés. Nous avons également participé au sommet de l'Initiative BlackNorth au Québec en septembre 2020. En nous joignant à ce mouvement, nous adoptons une mentalité d'entreprise pour rendre notre lieu de travail plus équitable, diversifié et plus inclusif, et supprimer les obstacles systémiques.

### Sécurité au travail

Nous nous engageons à fournir à nos employés des environnements de travail qui sont sécuritaires. Des comités de santé et sécurité inspectent régulièrement les lieux de travail et formulent des recommandations pour améliorer la sécurité dans chacun de nos emplacements. Dans les bureaux corporatifs, les employés peuvent s'impliquer dans les équipes de surveillants d'étages en cas d'incendie et peuvent aussi devenir secouristes certifiés. Les deux bureaux corporatifs sont également équipés d'une salle de premiers soins et de défibrillateurs sur place. Nous nous préparons et nous pratiquons régulièrement pour des situations d'urgence. Des procédures bien définies sont en place pour assurer la continuité des affaires selon différents scénarios.

### Inspirer à travers la reconnaissance

La reconnaissance est un outil qui renforce et récompense les membres de notre équipe lorsqu'ils atteignent l'excellence, tant sur le plan personnel que professionnel. Notre Programme global de reconnaissance est en place pour célébrer les membres de notre équipe et leurs réalisations. Ce programme souligne les performances individuelles et d'équipe, les années de service, la contribution aux initiatives et la reconnaissance par les leaders et par les pairs.

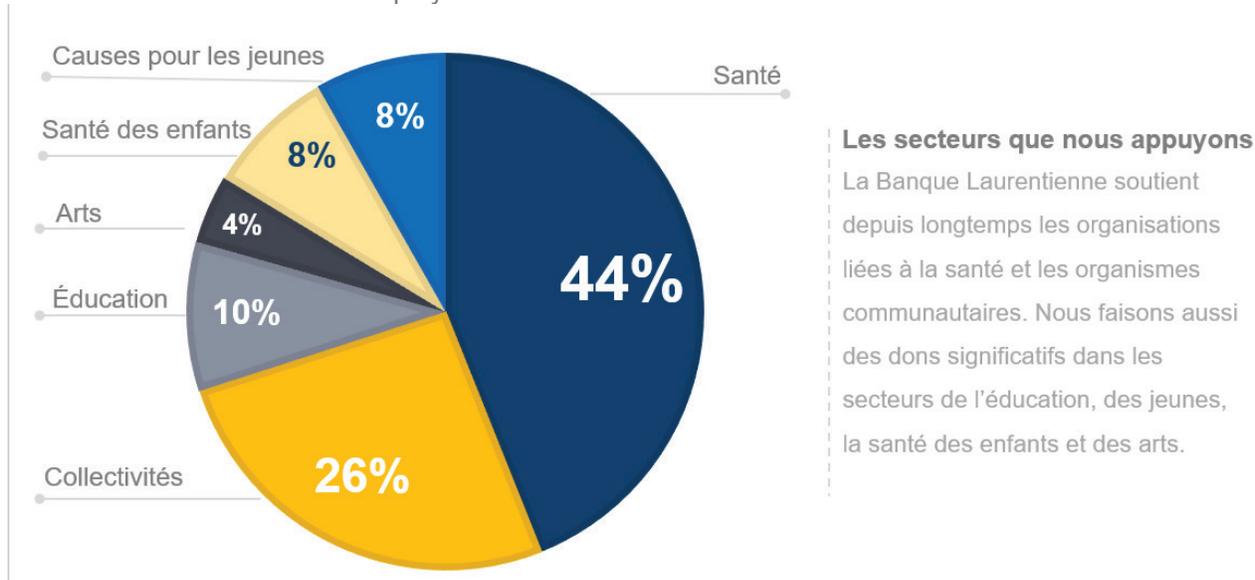
### Santé et bien être

Nous encourageons nos employés à participer à des programmes qui sont bénéfiques pour leur santé physique et mentale. En soutien à la Journée mondiale de la santé mentale, nous organisons une semaine d'activités chaque année. Par des webinaires sur la gestion du stress et la sensibilisation à la santé mentale à des cours en ligne de mise en forme et des conseils de nutrition, les ressources que nous offrons contribuent à la santé de nos employés.

Nous avons pris des mesures pour nous assurer que nos employés sont confortables à l'endroit où ils travaillent. Pour les employés travaillant de la maison, nous avons mis en place un processus leur permettant de récupérer leur chaise de travail et d'autres équipements du bureau, afin d'améliorer leur espace de travail à la maison. Nos deux bureaux corporatifs - à Toronto et à Montréal – sont équipés d'installations telles que des espaces café et des salons de détente avec des boissons chaudes gratuites et de l'eau filtrée. Nous fournissons également du mobilier et des stations de travail ergonomiques. Le concept à aire ouverte et les espaces modernes dans nos bureaux donnent à nos employés un accès abondant à la lumière naturelle et favorisent la collaboration.

### Contribuer aux collectivités que nous desservons

Nous sommes fiers de soutenir les collectivités où nous faisons affaire par des dons corporatifs, des commandites et des dons d'employés.



En 2020, près de 425 000 \$ ont été donnés par le biais de dons corporatifs et de la générosité de nos employés lors de la campagne Donner, ça compte. Cette campagne de dons annuelle encourage nos employés à faire des dons à trois organismes de bienfaisance, que la Banque jumelle. En 2020, la campagne a recueilli plus de 200 000\$ pour ces trois organisations partenaires :

- Plus de 80 000 \$ ont été remis 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.
- Plus de 27 000 \$ ont été donnés à la Croix-Rouge canadienne pour aider à la préparation des situations d'urgences et soutenir les sinistrés lorsque des désastres se produisent, tels des inondations, des tornades ou des feux de forêt.
- Près de 94 000 \$ ont été versés à PartenaireSanté et ses organismes membres pour aider les personnes aux prises avec une maladie à apprivoiser leur nouveau quotidien.

### **Une campagne Donner, ça compte Édition spéciale**

Dans la dernière année, de nombreuses personnes et entreprises ont été confrontées à des difficultés financières et psychologiques en raison de la pandémie de COVID-19. Avec l'augmentation des besoins, nous avons voulu en faire plus. Une édition spéciale de notre campagne de dons a permis de recueillir des montants additionnels pour les organismes de bienfaisance partenaires.

### **Dons d'employés et bénévolat**

Nous encourageons activement les employés à faire une différence dans leurs propres collectivités. Nous faisons des dons allant jusqu'à 200 \$ par employé aux organisations auxquelles ceux-ci offrent de leur temps et de leurs talents.

### **Participation à des commandites**

Chaque année, nous nous joignons fièrement aux efforts de collecte de fonds de nos partenaires et clients. Alors que la majorité des événements en 2020 ont été annulés en raison de la pandémie, nous avons converti nos engagements de commandites en dons afin de continuer de soutenir de nombreuses causes importantes.

### **Les faits saillants incluent**

#### **La Fondation Tel-Jeunes**

- Bien que le Lunch aux homards annuel ait été annulé en 2020, nous avons donné 20 000 \$ à la fondation qui aide 48 000 jeunes par année.
- Nous étions aussi un des principaux commanditaires de leur journée Écho qui a permis de recueillir 218 000\$ pour la fondation.

#### **Défi Canderel**

- Bien que la course annuelle dans le centre-ville de Montréal qui permet de recueillir des fonds pour la recherche sur le cancer ait été annulée en 2020, nous avons maintenu notre don de 10 000 \$ à la fondation. 2021 marquera le 30<sup>e</sup> anniversaire de l'événement. Au cours des 3 dernières décennies, notre client, le Groupe Canderel, a recueilli plus de 16 millions \$ pour la recherche sur le cancer.

#### **HEMA-QUÉBEC**

- Notre don de 3 000 \$ à la fondation aidera à soutenir leurs efforts pour fournir du sang et d'autres produits biologiques d'origine humaine aux patients du Québec.

#### **La Casa d'Italia**

- Nous avons donné 5 000 \$ au centre communautaire italien la Casa d'Italia. La mission de ce centre est d'honorer l'histoire et

#### **La Fondation Airmedic**

- L'événement annuel d'Airmedic, le Grand Décollage, s'est tenu virtuellement en 2020. Notre commandite de 5 000 \$ contribuera directement à leur mission d'aider les enfants malades qui habitent dans des régions éloignées à accéder à des soins spécialisés dont ils ont besoin, en facilitant le transport vers des hôpitaux pédiatriques et l'hébergement des parents.

#### **Fondation Hôpital Charles-LeMoine**

- 2020 était la troisième année de notre partenariat de 5 ans avec la fondation pour un engagement total de 50 000 \$. La mission de la Fondation est d'aider à financer des projets à Hôpital Charles-LeMoine afin d'améliorer l'état de santé de la population de la Rive-Sud de Montréal.

#### **Le souper JCC Sports à Vancouver**

- Chaque année, près de 1000 personnes parmi les leaders d'affaires de Vancouver, les enthousiastes de sports, les personnalités des médias et les athlètes professionnels locaux se rassemblent pour une soirée excitante de célébration du sport, et pour recueillir des fonds. Ceux-ci servent aux programmes exceptionnels, aux bourses et aux services pour les familles dans le besoin au JCC. En

le patrimoine de la communauté italienne de Montréal.

2020, nous étions fiers de fournir 5 500 \$ en commandites.

**La Fondation de l'Université Concordia**

- Bien que la Classique de golf annuelle ait été annulée en 2020, nous avons maintenu notre don de 5 000 \$ à cette fondation qui sera alloué à des bourses d'études pour des étudiants.



# GOVERNANCE

Nous sommes engagés envers les plus hauts standards de gouvernance et de transparence dans l'ensemble de nos activités, afin que nos clients, investisseurs et employés aient confiance dans la manière dont nous opérons.

## Gouvernance d'entreprise et supervision

Le Conseil d'administration de la Banque Laurentienne supervise notre structure de gouvernance, notre plan d'affaires, notre stratégie d'entreprise, notre appétit de risque et notre culture. Le Conseil s'acquitte de ses responsabilités directement et à travers ses trois comités :

- Comité de gestion des risques
- Comité d'audit
- Comité des ressources humaines et de régie d'entreprise

Le Conseil délègue l'autorité au quotidien à la direction de la Banque, tout en conservant son habileté à réviser les décisions de la direction et à exercer un jugement final sur toute question. Les politiques et pratiques de gouvernance du Conseil sont décrites en détail dans la Politique de gouvernance, qui peut être consultée dans la section « Gouvernance et responsabilité sociale » de notre site internet.

## Diversité au Conseil et à la direction

Notre Banque joue un rôle de leader parmi le milieu corporatif canadien en ce qui concerne l'avancement de la diversité. Le conseil était très heureux d'accueillir Rania Llewellyn comme nouvelle présidente et chef de la direction le 30 octobre 2020, la première femme à diriger l'une des principales banques à charte canadiennes. La Banque a aussi été la première institution de ce type à nommer une femme, Jeannine Guillevin Wood, comme présidente du conseil d'administration en 1997. Par la suite, Mme Isabelle Courville a été présidente du conseil de 2013 à 2019.

Au cours des 5 dernières années, la représentation des membres indépendants du conseil a été majoritairement paritaire.



## Conduite des affaires

Obtenir la confiance de nos clients pour leur bien-être financier et leur futur est une responsabilité que nous prenons extrêmement au sérieux. En conséquence, nous sommes fermement engagés à respecter les normes d'intégrité et de professionnalisme les plus élevées dans tout ce que nous faisons. Depuis près de 175 ans, nous sommes fiers d'agir avec honnêteté et intégrité dans la gestion de nos affaires et dans le soutien que nous offrons à nos clients. Tous nos employés, ainsi que les fournisseurs avec qui nous interagissons, doivent respecter le strict Code d'éthique qui régit nos actions.

## Mobilisation des employés

Chaque année, les employés complètent diverses formations pour améliorer leur compréhension des risques actuels et émergents ainsi que des attentes en matière de conduite éthique des affaires. En 2020, plus de 23 000 heures de formation ont été dispensées sur des thèmes liés à la cybersécurité, à la vie privée et à la conformité. De plus, nous nous assurons que nos employés comprennent les risques actuels et en évolution liés à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes (RPCFAT). Ces initiatives de formation sont un complément à notre Code de déontologie que les employés revoient et signent chaque année.

## **Cybersécurité et protection des données**

Nous vivons dans une ère numérique où les transactions se font de plus en plus en ligne. Alors que cela est pratique pour les clients, cela vient aussi avec des risques et des cybermenaces croissants. C'est pourquoi la sécurité des données et la protection des renseignements personnels sont parmi nos principales priorités. Ces mesures préventives incluent d'avoir des processus robustes et des contrôles efficaces pour gérer les risques liés à la confidentialité, à l'intégrité et à la sécurité des données, à la cybersécurité et à la gestion de la continuité des affaires. De plus, nous nous assurons que nos employés sont bien informés sur des sujets liés à la gestion des risques et qu'une formation est donnée régulièrement. Comme les années précédentes, nous sensibilisons également les employés et le grand public à la cybersécurité durant le Mois de la sensibilisation à la cybersécurité en Octobre.

## **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 une structure solide qui guide nos actions.

# NOTRE VALEUR ÉCONOMIQUE

La Banque Laurentienne est un acteur significatif dans le développement économique de notre pays. Être un bon citoyen corporatif veut dire de créer de la valeur comme employeur, contribuable, prêteur et fournisseur de services financiers. Les tableaux qui suivent mettent en valeur nos contributions à l'économie. Pour plus d'information, veuillez consulter notre rapport annuel 2020.

## Main d'œuvre – Répartition géographique des employés à temps plein, temps partiel et temporaires

Au 31 octobre 2020

Province	Temps complet	Temps partiel	Temporaire	Total
Alberta	18	-	-	18
Colombie-Britannique	10	-	-	10
Terre-Neuve et Labrador	1	-	-	1
Nouvelle-Écosse	1	-	-	1
Ontario	1 083	13	123	1 219
Québec	1 567	64	35	1 666
Manitoba	-	-	-	-
États-Unis	131	2	-	133
<b>Total</b>	<b>2 811</b>	<b>79</b>	<b>158</b>	<b>3 048</b>

## Impôts sur le revenu et autres taxes payés ou payables en 2020

Au 31 octobre 2020

<b>Canada</b>			
(en milliers de dollars CAD)	Impôt sur le revenu <sup>(1)</sup>	Autres taxes <sup>(2)</sup>	Total
<b>Fédéral</b>	11 018	16 821	27 839
<b>Provincial</b>			
Québec	(929)	29 806	28 877
Ontario	5 112	9 738	14 850
Alberta	(416)	-	(416)
Colombie-Britannique	13	1	14
Nouveau-Brunswick	-	64	64
Nouvelle-Écosse	(63)	123	60
Île du Prince-Édouard	-	17	17
Terre-Neuve et Labrador	(25)	50	25
Saskatchewan	-	-	-
Manitoba	-	-	-
<b>Total provincial</b>	<b>3 692</b>	<b>39 799</b>	<b>43 491</b>
<b>Total fédéral et provincial</b>	<b>14 710</b>	<b>56 620</b>	<b>71 330</b>
<b>États-Unis</b>			
(en milliers de dollars CAD)	Impôt sur le revenu <sup>(1)</sup>	Autres taxes <sup>(2)</sup>	Total
<b>Total</b>	8 619	1 890	10 509

(1) Montants estimatifs

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

## Financement par emprunt à des entreprises situées au Canada

Total des sommes autorisées au cours de l'année fiscale se terminant le 31 octobre 2020, en \$ CAD

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 de financement		54 462		400 000	2 581 000	14 637 450	194 898 161	212 571 073
	Nombre d'entreprises		1		1	3	5	13	23
Colombie-Britannique	Montant de financement	17 000			-		15 519 642	195 124 885	210 661 528
	Nombre d'entreprises	1			-		6	9	16
Manitoba	Montant de financement						3 653 333		3 653 333
	Nombre d'entreprises						1		1
Nouveau-Brunswick	Montant de financement	1							1
	Nombre d'entreprises	1							1
Nouvelle-Écosse	Montant de financement				465 000		1 500 000		1 965 000
	Nombre d'entreprises				1		1		2
Ontario	Montant de financement	422	945 000	415 000	2 281 308	8 002 314	113 556 449	2 006 839 285	2 132 039 780
	Nombre d'entreprises	2	23	4	7	12	45	71	164
Québec	Montant de financement	73 231	66 814 950	12 033 540	27 680 687	62 872 977	344 815 341	1 502 666 769	2 016 957 498
	Nombre d'entreprises	9	1 647	75	75	88	155	93	2 142
Terre-Neuve et Labrador	Montant de financement				456 526		3 000 000		3 456 526
	Nombre d'entreprises				1		1		2
Total	Montant de financement	90 654	67 814 412	12 448 540	31 283 522	73 456 292	496 682 217	3 899 529 101	4 581 304 741
	Nombre d'entreprises	13	1 671	79	85	103	214	186	2 351

## Guichets automatiques ouverts et fermés

Les points de service suivants de la Banque Laurentienne ont été ouverts et fermés au cours de l'exercice financier 2020 (total 42).

Adresse	Ville	Province	Code postal
<b>Ouverts</b>			
1699, boul. Le Corbusier, suite 100	Laval	QC	H7S 1Z3
5045, rue Jean-Talon Est	Montréal	QC	H1S 0B6
7192, boul. St-Michel	Montréal	QC	H2A 2Z4
<b>Fermés</b>			
1155, Ste-Catherine Est (2 GAB)	Montréal	QC	H2L 2G8
5059, ave du Parc	Montréal	QC	H2V 4E9
5050, boul. Bourque (2 GAB)	RockForest	QC	J1N 2K7
5720, boul. des Laurentides (2 GAB)	Laval	QC	H7K 2K2
2937, rue Masson (2 GAB)	Montréal	QC	H1Y 1X5
4214, rue Wellington	Verdun	QC	H4G 1W2
6500, ave De Lorimier (2 GAB)	Montréal	QC	H2G 2P6
3870, boul. Notre-Dame (2 GAB)	Laval	QC	H7V 1R9
8930, boul. St-Michel (2 GAB)	Montréal	QC	H1Z 3G4
4725, rue Jarry Est (2 GAB)	Saint-Léonard	QC	H1R 1X7
7050, rue Jarry Est	Anjou	QC	H1J 1G4
8945, boul. Viau (2 GAB)	Montréal	QC	H1R 2V4
3460, boul. St-Francois (2 GAB)	Jonquière	QC	G7X 8L3
2401, rue Saint Jacques	Montréal	QC	H3J 1H7
1615, boul. Jacques Cartier E, Local 120	Longueuil	QC	J4M 2X1
1447, ave Van Horne	Outremont	QC	H2V 1K9
2250, boul. du Faubourg (2 GAB)	Boisbriand	QC	J7H 1S3
1220, avenue du Port	LaBaie	QC	G7B 1W4
28, boul. du Mont-Bleu	Gatineau	QC	J8Z 1J1
848, Montée Masson (2 GAB)	Mascouche	QC	J7K 2L7
3387, boul. Dagenais Ouest (2 GAB)	Laval	QC	H7P 1V5
3700, boul. Taschereau (2 GAB)	Longueuil	QC	J4V 2H8
400, Route 132 (Loc. 170) (3 GAB)	St-Constant	QC	J5A 2J8

## Succursales ouvertes et fermées

Au 31 octobre, 2020

Nous avons fusionné 20 succursales au cours de l'année. Ces mesures ont été attribuables aux récents changements dans le paysage économique et à la diminution constante du nombre de visites des clients dans les succursales. Les clients continueront d'être servis par notre réseau de services aux particuliers au Québec dont les emplacements sont raisonnablement proches des succursales converties.

Adresse	Ville	Province	Code postal
<b>Ouvert</b>			
Aucune			
<b>Fusionnées et fermées</b>			
6640, ave Somerled	Montréal	QC	H4V 1T2
4725, rue Jarry Est	Montréal	QC	H1R 1X7
8945, boul. Viau	Montréal	QC	H1R 2V4
1155, rue Sainte-Catherine Est	Montréal	QC	H2L 2G8
5059, Av. du Parc	Montréal	QC	H2V 4E9
2937, rue Masson	Montréal	QC	H1Y 1X5
6500, ave Delorimier	Montréal	QC	H2G 2P6
3870, boul. Notre Dame	Laval	QC	H7V 1R9
8930, boul. Saint-Michel	Montréal	QC	H1Z 3G4
3387, boul. Dagenais Ouest	Laval	QC	H7P 1V5
7050, rue Jarry Est	Montréal	QC	H1J 3B8
5050, boul. Bourque	Sherbrooke	QC	J1N 2K7
848, Montee Masson	Mascouche	QC	J7K 2L7
5720, boul. des Laurentides	Laval	QC	H7K 2K2
4790, ave Van Horne	Montréal	QC	H3W 1H7
400, route 132, local 170	Saint-Constant	QC	J5A 2J8
2250, boul. du Faubourg	Boisbriand	QC	J7H 1S3
831, route Marie Victorin	Sorel-Tracy	QC	J3R 1L1
3460, boul. Saint-Francois	Jonquière	QC	G7X 8L3
4214, rue Wellington	Montréal	QC	H4G 1W2