



Énergique, expérimentée, engagée

Notre équipe, c'est capital!

**LE SOUTIEN AUX ORGANISMES,
UNE TRADITION BIEN ANCRÉE**

Rapport de responsabilité sociale 2011



165 ANS
D'ENRACINEMENT



SOMMAIRE



- 2 Message du président et chef de la direction
- 4 À propos de nous
- 8 Notre gouvernance
- 12 Nos clients, au cœur de nos préoccupations
- 16 Notre équipe, c'est capital!
- 22 Le soutien aux organismes de la collectivité, une tradition bien ancrée
- 26 Des initiatives ciblées en environnement
- 28 Annexes
- 32 Indicateurs de performance de la GRI



NOTRE BANQUE

Avec 158 succursales, 427 guichets automatiques, plus de 24 milliards \$ d'actifs et près de 3 700 employés, la Banque Laurentienne est solidement implantée au Québec et ailleurs au Canada. Tout en exploitant le **troisième plus important réseau de succursales** au Québec, elle occupe un positionnement favorable dans des segments de marché spécifiques au Canada. Ainsi, avec près de 40 % de ses prêts provenant des autres provinces, la Banque bénéficie d'une saine **diversification géographique pancanadienne**.

Fondée en 1846, la Banque Laurentienne est aujourd'hui reconnue pour l'excellence de **son service, sa simplicité et sa proximité**.

La Banque Laurentienne du Canada est une banque à charte Canadienne constituée en vertu de la Loi sur la Banques (Canada) et son titre est listé à la Bourse de Toronto.

APRÈS 165 ANS

ÉNERGIQUE, EXPÉRIMENTÉE, ENGAGÉE

Un de nos principes fondateurs, il y a de cela 165 ans, était d'aider les gens ordinaires à gérer leur argent et à les inciter à l'épargne. Pour ce faire, la Banque Laurentienne s'est fait un devoir d'apprendre à bien connaître ses clients.

Sous son nom d'origine de Banque d'Épargne de la Cité et du District de Montréal, la Banque était présente uniquement sur l'île de Montréal. Cette situation a favorisé la proximité avec le client, le souci de répondre à ses besoins, de même que l'instauration d'une relation privilégiée à la fois authentique, durable et loyale.

Aujourd'hui, les principes fondateurs de la Banque demeurent inchangés. Le client est toujours la raison d'être de la Banque et il pousse celle-ci vers l'excellence en matière de service et d'innovation. Le souci du client qui prévaut à la Banque permet de bâtir de solides relations durables.

La Banque tire certes une grande fierté de sa longue histoire, mais elle n'est pas vieille pour autant. Au contraire, au cours des cinq dernières années, l'actif au bilan a augmenté 42 %, le revenu total s'est accru de 40 % et le bénéfice net a progressé de 81 %. Pour dire vrai, après 165 ans, nous sommes toujours énergiques, expérimentés et totalement engagés à relever les défis de l'avenir.

QUI A DIT QU'IL FAUT TOUJOURS AGIR SELON SON ÂGE ?

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

En 2011, la Banque Laurentienne célébrait 165 ans d'enracinement profond au Canada. Cet anniversaire a été l'occasion d'une rétrospective sur notre évolution et nous tirons une grande fierté de notre statut de banque canadienne, et de la confiance que nos clients nous ont toujours témoignée. Troisième plus ancienne entreprise au Québec, la Banque n'a jamais cessé d'évoluer et de s'adapter aux nouvelles réalités de ses clients : d'ailleurs, aujourd'hui, près de 70 % de la rentabilité de la Banque provient de secteurs d'affaires qui comptent 25 années d'existence ou moins.

Depuis cette époque où la Banque a été fondée pour faciliter l'accès aux services bancaires chez la population ouvrière, nous demeurons fortement attachés aux valeurs de proximité et d'authenticité qui nous sont propres. À partir de notre toute première succursale sur la rue Saint-Jacques, à Montréal, nos services aux particuliers ont évolué de façon remarquable pour constituer aujourd'hui un réseau de 158 succursales, qui demeure notre point de contact privilégié avec la clientèle. Avec le temps, nous avons étendu nos activités à l'extérieur des frontières québécoises grâce à B2B Trust, Valeurs mobilières Banque Laurentienne ainsi que le secteur Immobilier et Commercial. Faisant affaire partout au Canada, nos stratégies commerciales sont efficaces et nous assurent une bonne diversification.

C'est dans ce cadre qui nous est propre que nous avons continué en 2011 à porter une attention de tous les instants aux enjeux qui nous lient à nos parties prenantes : actionnaires, clients, employés et collectivités. Les quatre dernières années ont été ponctuées de grands défis pour le secteur bancaire en raison de la gravité de la crise financière mondiale. En dépit de cette situation, la Banque a connu une solide performance, marquée par une succession de records de rentabilité et de croissance des actifs. Les répercussions de ce succès ont bénéficié à nos parties prenantes.



Réjean Robitaille, président et chef de la direction

Pour nos actionnaires – Notre conseil d'administration fait preuve d'une rigueur exemplaire dans sa gouvernance afin que la Banque réalise sa mission au bénéfice des actionnaires et des autres parties prenantes. Il contribue ainsi aux succès impressionnants de la Banque, réalisés avec un souci d'intégrité et d'éthique sans compromis.

Pour nos clients – Nous avons beaucoup investi pour offrir davantage de services en embauchant plus de directeurs de comptes commerciaux, plus de spécialistes en prêts hypothécaires, plus de représentants pour servir les conseillers financiers indépendants et plus de conseillers en placement. Nous avons aussi amélioré notre connaissance de la clientèle avec le développement d'outils de gestion de la relation client. Et nous avons rationalisé nos processus dans le but d'améliorer notre efficacité.

Pour nos employés – Les entreprises et institutions qui réussissent le mieux sont toujours animées par des gens engagés, dévoués et talentueux. C'est un constat qui se confirme à la Banque Laurentienne. Les employés forment collectivement notre plus grande force : nous voyons à les garder motivés et à améliorer leurs compétences pour qu'ils contribuent pleinement à notre succès.

Pour nos collectivités – Dans un esprit de proximité et d'appartenance à son milieu, la Banque contribue au développement socio-économique des collectivités dans lesquelles elle est présente et soutient financièrement plus de 200 organismes ou événements à travers le Québec.

Bien que la nature de nos activités ne nous expose pas à un niveau élevé de risques au plan environnemental, nous suivons un cadre d'analyse de risques qui prend en considération cette préoccupation et que nous appliquons à nos activités et à nos opérations. De plus, nous continuons à améliorer nos pratiques de développement durable par diverses initiatives.

Il ne faut donc pas se surprendre que la culture d'entreprise de la Banque Laurentienne ait été sélectionnée parmi les plus admirées de la région Québec et Canada Atlantique. Nos avantages concurrentiels résident dans notre concentration, notre agilité et notre capacité d'exécution. Ces attributs sont si profondément enracinés dans notre culture que nous les considérons comme les trois piliers de notre modèle d'affaires.

Enfin, tel que présenté dans ce document, nous sommes fiers de pouvoir répondre à 68 indicateurs de performance de la *Global Reporting Initiative* (GRI) comparativement à 26 l'an passé.

Ce document témoigne de notre constante préoccupation à l'égard des enjeux qui touchent tous les aspects de nos relations, en tant que société responsable au plan local comme dans une perspective plus large. Nous évoluons dans notre sphère qu'est le secteur financier, tout en accentuant notre action en matière de responsabilité sociale. Forts de 165 années au service de nos clients, nous assumons pleinement l'esprit de jeunesse et d'innovation qui caractérise nos actions.

Réjean Robitaille, FCA
Président et chef de la direction

À PROPOS DE NOUS

La Banque Laurentienne, institution financière concentrant ses activités au Canada, offre à ses clients une gamme diversifiée de services financiers. La Banque se démarque par l'excellence de son service, sa simplicité et sa proximité auprès de ses clients particuliers, PME et commerciaux.

Elle offre aujourd'hui ses produits à un vaste réseau externe de conseillers, courtiers et intermédiaires du monde de la finance par l'entremise de sa filiale B2B Trust. Pour sa part, Valeurs mobilières Banque Laurentienne offre des services de courtage aux particuliers, institutions et entreprises. La Banque Laurentienne est solidement implantée au Québec, où elle a établi au fil des ans le troisième plus important réseau de succursales aux particuliers. Ailleurs au Canada, elle intervient dans des secteurs ciblés où elle occupe une position prédominante. La Banque Laurentienne gère un actif au bilan de plus de 24 milliards de dollars, de même que des actifs administrés de plus de 35 milliards de dollars. Son siège social est à Montréal depuis sa fondation en 1846 et elle compte aujourd'hui près de 3 700 employés¹.

Un joueur important dans le secteur bancaire canadien

- Troisième plus important réseau de succursales au Québec
- Une des dix cultures d'entreprise les plus admirées au Canada en 2011, région Québec et Canada Atlantique²
- Plus important tiers fournisseur de prêts à l'investissement au Canada
- Joueur reconnu et recherché dans le domaine du courtage institutionnel

Au plan organisationnel, la Banque Laurentienne est subdivisée en quatre secteurs d'activité :

- Particuliers et PME-Québec
- Immobilier et Commercial
- B2B Trust
- Valeurs mobilières Banque Laurentienne et Marchés des capitaux

La Banque compte quelque 235 points de service, dont 158 succursales pour les services financiers aux particuliers au Québec et 36 centres d'affaires commerciales à travers le pays ; elle dispose également d'un réseau de 427 guichets automatiques. Sa filiale Valeurs mobilières Banque Laurentienne exerce ses activités dans 15 bureaux de courtage au Québec et en Ontario, et sa filiale B2B Trust, dans des bureaux situés dans quatre grandes villes canadiennes. La Banque Laurentienne offre une gamme complète et intégrée de services financiers au Québec, d'où proviennent 64 % des prêts qu'elle accorde. Elle est aussi très active ailleurs au Canada dans les secteurs des produits et services auprès des intermédiaires financiers ; du financement immobilier et commercial et du courtage de valeurs mobilières.

¹ Au 31 octobre 2011

² Waterstone Human Capital



Photo : Stéphane Brügger

2011 : UN EXERCICE FRUCTUEUX, AU BÉNÉFICE DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES

LA BANQUE S'ENRICHIT D'UNE NOUVELLE ACQUISITION

En septembre 2011, B2B Trust, filiale de la Banque Laurentienne, annonçait la conclusion d'une entente avec la Corporation Financière Mackenzie pour l'acquisition des sociétés MRS. La transaction a été complétée en novembre 2011. Les sociétés MRS vont s'allier à B2B Trust pour créer un fournisseur de premier plan de produits et services destinés à la communauté des conseillers financiers canadiens.

Cette transaction accélérera le développement de B2B Trust en élargissant notre réseau de conseillers financiers indépendants et en ajoutant plus de 280 000 comptes autogérés, tout en renforçant notre positionnement dans le marché des dépôts et des prêts.

Par la même occasion, une deuxième entente a été conclue avec la Corporation Financière Mackenzie dans le cadre de laquelle la Banque Laurentienne devient distributeur principal des fonds communs de placement Mackenzie, l'un des principaux groupes dans ce domaine au pays. Ces fonds communs diversifiés de haute qualité seront offerts à nos clients du secteur des services aux particuliers.

MISSION

La Banque Laurentienne est une institution bancaire québécoise œuvrant au Canada, vouée à répondre aux besoins financiers de ses clients par l'excellence de son service, sa simplicité et sa proximité.

LES VALEURS QUI ANIMENT NOTRE ACTION

Consciente des défis que pose son statut d'institution financière au service de particuliers et d'entreprises, la Banque Laurentienne a identifié des valeurs dont chaque employé assure le rayonnement. Ces cinq valeurs tiennent lieu de source de motivation et de cohésion dans la réalisation de notre mission et se concrétisent notamment dans le cadre de nos engagements envers nos différentes parties prenantes.

■ OBSESSION CLIENT

Nous privilégions une approche de qualité à dimension humaine pour faire bénéficier nos clients de services axés sur l'excellence. Aussi, nous développons nos services dans la perspective de les satisfaire et de les étonner. L'obsession client rend la Banque unique auprès de chaque client et nous assure sa fidélité.

■ SIMPLICITÉ

Nous favorisons constamment la simplicité dans notre capacité à trouver des solutions adaptées à toutes les situations. La simplicité nous rend plus accessibles et plus ouverts. C'est une valeur clé qui nous permet d'être toujours à l'affût pour optimiser nos services.

■ TRAVAIL D'ÉQUIPE

Comme notre succès dépend de nos efforts collectifs, nous mettons en commun le travail, l'expertise, le savoir-faire et la créativité de chaque employé. La capacité d'unir nos forces pour réaliser un objectif commun est le fondement du succès : elle fait de nous une équipe gagnante.

■ ENTREPRENEURSHIP

Parce que nous avons à cœur le développement de notre institution, nos employés sont encouragés à se comporter comme s'ils étaient propriétaires de l'entreprise, dans le respect des politiques et des principes de la Banque. Nos clients d'affaires – et plusieurs de nos clients particuliers – sont des entrepreneurs : nous connaissons les enjeux auxquels ils font face et nous les accompagnons en notre qualité d'institution financière accessible.

■ INTÉGRITÉ

Nous valorisons l'honnêteté comme principe essentiel dans la relation que nous entretenons avec nos clients, actionnaires, employés et partenaires. Notre engagement à agir avec intégrité et rigueur demeure une préoccupation de tous les instants, afin de toujours mériter la confiance de ceux qui ont choisi de faire affaire avec nous.

PRIX ET RÉCOMPENSES

Chaque année, la Banque Laurentienne est honorée de différentes façons par des organisations indépendantes qui reconnaissent la valeur d'individus, d'équipes, de programmes ou de politiques se démarquant dans un domaine particulier.

En octobre, la Banque Laurentienne s'est classée parmi les gagnants du concours des 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada, région Québec et Canada Atlantique, présenté par la firme de ressources humaines Waterstone Human Capital, en raison

de la grande valeur de sa culture d'entreprise. Ce programme national reconnaît les sociétés ayant développé une culture axée sur la performance et les avantages concurrentiels. La Banque travaille depuis plusieurs années à établir et à favoriser une culture d'entreprise misant sur la proximité et la simplicité. Cette reconnaissance renforce le sentiment collectif de fierté.

Le président et chef de la direction de la Banque, M. Réjean Robitaille, a de nouveau été reconnu parmi les personnes les plus influentes de l'industrie financière au Québec, selon le prestigieux palmarès présenté par le journal Finance et Investissement.

Par ailleurs, M. Denis Desautels, président du conseil d'administration de la Banque Laurentienne, a été honoré par l'Ordre des comptables agréés du Québec, qui lui a décerné son prix *Hommage* soulignant la contribution exemplaire de ce bâtisseur de mérite. Cet honneur célèbre l'apport extraordinaire de M. Desautels à la bonne gouvernance, particulièrement en ce qui a trait à l'efficacité et à la performance dans les institutions publiques.



NOTRE GOUVERNANCE

Nous nous engageons à...
assurer le développement rentable de notre entreprise en respectant les principes de transparence, d'intégrité et d'éthique.

UNE GOUVERNANCE EXEMPLAIRE, AXÉE SUR L'EFFICACITÉ ET LA PERFORMANCE

La priorité accordée par le conseil d'administration à la gouvernance a permis à notre institution d'évoluer et de prospérer, au cours des 165 dernières années, dans le respect de l'intégrité et de la conformité aux lois et règlements qui balisent nos actions. C'est dans cet esprit que nous avons établi des règles de régie d'entreprise et des politiques destinées à encadrer nos actions et nos relations auprès de l'ensemble des intervenants. Invariablement, la bonne régie d'entreprise influe sur les pratiques de gestion de la Banque : sur cette question, nous privilégions une approche éthique sans compromis.

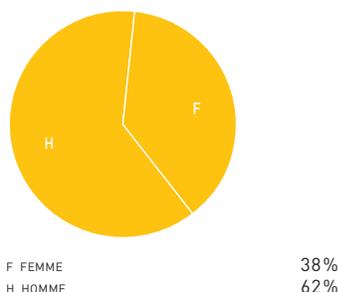
RÉGIE D'ENTREPRISE : RIGUEUR ET ÉQUITÉ

Douze des treize membres du conseil d'administration de la Banque Laurentienne – à l'exception du président et chef de la direction – sont des administrateurs indépendants et non liés à la direction. La détermination de cette indépendance est établie en fonction du *Règlement 58-101 sur l'information concernant les pratiques en matière de gouvernance* et selon les critères d'indépendance adoptés par le conseil d'administration de la Banque. La circulaire de sollicitation de procurations de la direction relative à

l'assemblée des actionnaires de la Banque, disponible sur notre site Internet, présente plus de détails sur la composition des membres du Conseil et de ses comités.

Par ailleurs, le conseil d'administration compte cinq femmes parmi les treize membres qui le composent, soit la plus importante représentation féminine du secteur bancaire et ce, depuis 2007.

RATIO DE REPRÉSENTATION FÉMININE ET MASCULINE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION (en pourcentage)



Le conseil d'administration exerce essentiellement un rôle de surveillance quant à la gestion de l'activité commerciale et des affaires internes de la Banque. Les délibérations du conseil se terminent généralement par une période de discussion sans la présence de la direction. Par ailleurs, les membres du conseil d'administration s'engagent à agir conformément aux normes définies dans le *Code de*

conduite des administrateurs, couvrant notamment la conduite générale de l'administrateur, sa contribution aux travaux du conseil et des comités, de même que les transactions d'intérêts, conflits d'intérêt et autres situations pouvant compromettre son indépendance.

Le conseil d'administration a délégué certaines de ses responsabilités et fonctions à trois comités dont les membres sont choisis dans ses rangs. Le comité de vérification, le comité de gestion des risques et le comité des ressources humaines et de régie d'entreprise présentent des rapports écrits et verbaux sur leurs travaux au conseil d'administration, sur une base continue. De plus, ces comités présentent aux actionnaires un rapport sur leurs travaux dans la circulaire de sollicitation de procurations de la direction.

Le conseil d'administration a édicté des objectifs en matière de rémunération de la haute direction, dont ceux de favoriser, en tout temps, par les programmes de rémunération, la concordance des intérêts de la haute direction avec ceux des actionnaires, et de favoriser la transparence quant à la gestion de la rémunération de la haute direction. À cet égard, depuis 2010 les actionnaires de la Banque Laurentienne sont invités à voter, de façon consultative, sur l'approche en matière de rémunération des membres de la haute direction lors des assemblées annuelles. Les résultats du vote

lors de l'assemblée tenue en mars 2011 révèlent que 94,20% des actionnaires ont accepté l'approche en matière de rémunération des membres de la haute direction visés. Les actionnaires disposent également de plusieurs dispositions pour communiquer avec la haute-direction et le conseil d'administration, notamment en effectuant une proposition qui sera incluse dans la circulaire de sollicitation de procurations de la direction et votée lors de l'assemblée annuelle des actionnaires.

UNE SAINTE GESTION

À la faveur de l'engagement des membres de l'équipe de direction et de l'excellente collaboration qu'elle a établie avec le conseil d'administration, la Banque Laurentienne a continué d'assurer une saine gestion de ses affaires. L'année financière 2011 a en outre permis d'afficher un autre bénéfique record pour l'institution. Cette performance sans précédent relève d'abord et avant tout d'une gestion prudente et réfléchie ainsi que d'une vigilance soutenue à l'égard de la gestion des risques et aussi d'un processus de prise de décision éclairé. Le conseil d'administration de la Banque a suivi de près l'évolution de la situation économique. Le conseil a aussi réitéré sa détermination à continuer de veiller méticuleusement aux meilleurs intérêts des actionnaires au cours des mois et des années à venir. Cette mission passe, entre autres, par une attention soutenue et rigoureuse au cadre réglementaire et à l'environnement d'affaires dans lesquels la Banque œuvre en vue de poursuivre son développement.

GESTION DU RISQUE

Le programme de gestion du risque de la Banque en conformité aux exigences de l'Accord de Bâle II l'an passé, a permis la mise en œuvre des mesures nécessaires pour assurer une saine gestion des risques auxquels la Banque est exposée, dont le risque de corruption. Ainsi, la Banque a favorisé le maintien d'une performance durable et ce programme, destiné à guider nos pratiques, a fait l'objet d'un suivi rigoureux. Dans le but de favoriser une gestion efficace de ce risque, des pratiques comme l'autoévaluation des risques et des contrôles, la collecte des données sur les pertes opérationnelles, les indicateurs et mesures de risque et la production et le suivi des mesures correctives ont été améliorées. Cette année, l'Accord de Bâle III a amené la Banque à instaurer de nouvelles mesures en matière de gestion des risques en assurant un meilleur contrôle sur le capital, les liquidités et la gouvernance de la Banque, dont un cadre de simulations de crises, de même que davantage de documentation et de surveillance de nos pratiques.

La politique cadre de la Banque assure l'identification, la mesure, l'encadrement, l'atténuation, le suivi, l'intervention ainsi que la divulgation de tous les risques opérationnels importants, conformément aux politiques et aux limites de tolérance approuvées par le conseil d'administration de la Banque. Ainsi, tous les domaines d'activités stratégiques sont soumis à la nouvelle pratique d'autoévaluation des risques.

NORMES INTERNATIONALES D'INFORMATION FINANCIÈRE IFRS

Depuis le 1^{er} novembre 2011, la Banque a adopté les normes internationales d'information financière IFRS et a publié ses premiers états financiers consolidés préparés selon les IFRS pour le trimestre prenant fin le 31 janvier 2012.

Afin de gérer la transition aux IFRS, la Banque a élaboré un plan de conversion à l'échelle de l'institution, soutenu par une structure formelle de gouvernance, et a constitué une équipe de projet spécialisée, composée de ressources internes et externes, chargée de la coordination et de la mise en œuvre de la conversion aux IFRS. Les éléments clés du plan comprennent entre autres le perfectionnement des compétences en matière d'information financière et la mise en œuvre du contrôle interne à l'égard de l'information financière et de contrôles et de procédures de communication de l'information.

L'INTÉGRITÉ EN AFFAIRES, POUR UNE VÉRITABLE RELATION DE CONFIANCE

L'intégrité est une valeur essentielle à la Banque Laurentienne, car elle est à la base de la confiance de la clientèle envers la Banque et ses filiales. Depuis sa fondation en 1846, la Banque Laurentienne a la réputation d'agir avec honnêteté et intégrité dans la gestion de ses affaires et dans ses transactions avec sa clientèle puisqu'il s'agit non seulement des avoirs de ses clients, mais également des moyens d'assurer leur avenir.

Dans le but de faire respecter ses valeurs et ainsi préserver sa réputation, la Banque s'est dotée d'un Code de déontologie qui met de l'avant les valeurs liées à l'éthique et énonce les principes d'honnêteté et d'intégrité qui doivent guider le comportement de ses employés. Le Code énonce également les règles de conduite en matière de conflits d'intérêts et de confidentialité.

L'obligation de confiance et de confidentialité à l'égard des clients, actuels comme potentiels, ainsi qu'à l'égard du public en général, doit s'apprécier à travers l'ensemble des actions de la Banque, car son intégrité est fonction de l'intégrité de chacun de ses employés.

Le Code, qui s'applique à l'ensemble des employés, énonce les règles de base applicables à tous. De même, certaines catégories de professionnels sont assujetties à des règles déontologiques particulières liées à l'ordre professionnel au sein duquel elles exercent la profession.

Afin de s'assurer du respect de ses obligations réglementaires et de l'application de pratiques d'affaires rigoureuses, conformes à l'exécution intègre de notre mandat d'institution financière, la Banque a élaboré et mis en œuvre plusieurs politiques. Les principales politiques en vigueur sont énumérées à l'Annexe 5.

Tel que requis par les autorités, la Banque a mandaté une personne indépendante et impartiale, l'Ombudsman, pour agir comme médiateur entre les clients et l'institution financière. Outre le processus de traitement de plainte abordé précédemment, l'Ombudsman assume la responsabilité de la *Politique sur le traitement des plaintes ou commentaires portant sur les pratiques apparaissant douteuses en matière de comptabilité et de vérification*, ou poli-

tique d'alerte professionnelle (*whistle blower*). Les plaintes ou commentaires à cet égard visent les pratiques comptables, les contrôles comptables internes et la vérification. Ce mécanisme permet aux employés, clients et actionnaires de signaler toute situation où des informations financières pourraient avoir été volontairement falsifiées dans le cadre des opérations de la Banque.

En ce qui a trait à la lutte au blanchiment d'argent et aux activités terroristes, la Banque offre à tous ses employés – et plus particulièrement à ses nouvelles recrues – un programme de formation sur la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*, afin de rappeler à chacun sa responsabilité à cet égard. Ce programme aborde tour à tour les généralités de la loi, le blanchiment d'argent, le financement d'activités terroristes et les transactions douteuses.

REDDITION DE COMPTES

Encore cette année, notre rapport de responsabilité sociale s'inspire des indicateurs de performance de la *Global Reporting Initiative* (GRI). Dans un souci d'améliorer notre performance de reddition de comptes, nous avons ajouté 42 indicateurs pour les porter à 68, ce qui témoigne de l'importance que nous accordons à la transparence de nos activités envers nos parties prenantes.

Notre rapport annuel vient également appuyer notre démarche de transparence et de reddition de compte. Il est disponible sur notre site Internet.

100%

des gestionnaires ont reçu la formation *Leaders en action*.

2/3

des employés ont rencontré la haute direction cette année lors de la tournée annuelle de la direction.

95%

des employés ont participé à une activité de mobilisation lors du mois des employés extraordinaires.

228

employés ont reçu un prix interne en 2011.

COMMUNIQUER AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Dialoguer de façon ouverte avec nos parties prenantes fait partie intégrante de notre plan d'action à la Banque Laurentienne. Que ce soit avec nos clients, nos employés, nos actionnaires, le grand public, le Syndicat ou les instances réglementaires, nous nous efforçons constamment de développer de nouveaux outils de communication en plus d'améliorer ceux existants pour s'assurer de répondre aux normes et besoins de chacune. Ces dialogues sont de véritables opportunités pour communiquer idées, réflexions et opinions à nos diverses parties prenantes.

| NOS PARTIES PRENANTES | NOS RESPONSABILITÉS | MOYENS DE COMMUNICATION POUR LES REJOINDRE |
|--------------------------|---|--|
| Clients | Priorité à la satisfaction de leurs besoins en services financiers; Amélioration continue de l'expérience-client. | Site Internet de la Banque, de B2B Trust et de Valeurs mobilières Banque Laurentienne BLC <i>Direct</i> : Internet et téléphone BLC <i>Direct</i> : Application mobile Sondages sur la satisfaction du service reçu (hebdomadaire) |
| Employés | Reconnaître leur travail; Offrir un environnement de travail dynamique; Les former et les faire grandir; S'assurer en tant qu'employeur d'être juste et équitable. | Intranet Publications internes: .comm (hebdomadaire), Focus (trimestriel) bulletin Stratégik (pour les gestionnaires, trimestriel) Assemblée annuelle des employés Tournée de la direction Sondage organisationnel Mois de la reconnaissance |
| Actionnaires | Assurer le développement rentable et durable de l'entreprise en respectant les principes de transparence, d'intégrité et d'éthique. | Assemblée annuelle des actionnaires Forum d'investisseurs Notice annuelle Circulaire de sollicitation de procurations de la direction Rencontres et appels téléphoniques avec des analystes financiers et actionnaires Appels conférences publics de présentation des résultats financiers Rapport annuel Rapport de responsabilité sociale |
| Grand public | Poursuivre et supporter une implication active au sein de la communauté; Informer le grand public des produits et services offerts par notre institution. | Site Internet de la Banque, de B2B Trust et de Valeurs mobilières Banque Laurentienne Site Internet du Clan des petits héros Sondages et groupes de discussion Dons et commandites dans la communauté Liens soutenus avec les médias |
| Syndicat | Maintenir un dialogue et une communication efficace afin de rencontrer les intérêts des employés et de la Banque. | Rencontres avec divers comités pour les négociations, comités de griefs, etc. |
| Autorités réglementaires | Assurer un haut niveau de conformité à la réglementation dans toutes nos activités. | Rencontres périodiques avec la direction et le conseil d'administration Évaluations sur des sujets particuliers |

NOS CLIENTS, AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

Nous nous engageons à...
donner la priorité à la satisfaction de leurs besoins en services financiers et à l'amélioration continue de l'expérience-client.

Lors de la fondation de la Banque il y a 165 ans, aider les gens à gérer leurs avoirs et les inciter à l'épargne s'inscrivaient parmi nos principes fondamentaux. Nous sommes restés fidèles à cette approche et l'avons enrichie. Dans cette perspective, la Banque Laurentienne s'est fait un devoir d'apprendre à bien connaître ses clients, et cette préoccupation demeure une priorité à ce jour. Le client est essentiellement la raison d'être de la Banque, l'élément central qui l'incite à viser l'excellence en matière de service et d'innovation. Ce souci à l'égard du client, principe qui prévaut à la Banque Laurentienne, permet de bâtir des relations durables et mutuellement bénéfiques.

Le lien de confiance établi entre nos clients et notre institution repose sur une loyauté partagée. En toute cohérence avec son plan d'affaires, la Banque a continué de maintenir une approche prudente dans ses actions et ses décisions au cours du dernier exercice. Les turbulences auxquelles l'économie est soumise depuis quelques années ont renforcé notre détermination à faire preuve d'une vigilance constante et à gérer nos activités avec précaution et rigueur. Cette conjoncture exceptionnelle nous a aussi incités à être encore plus efficaces, et à déployer davantage notre culture de qualité de service. De plus, nous avons continué d'être aussi

vigilants à l'égard de la sécurité des transactions et de la confidentialité des informations de nos clients.

NOTRE SYSTÈME UNIQUE DE GESTION DE LA RELATION CLIENT

C'est en raison de cette volonté de mieux connaître ses clients particuliers et de poursuivre la relation de proximité qu'elle entretient avec eux que la direction de la Banque a déployé un système de gestion de la relation client. Cette solution, qui rassemble toutes les informations des clients au sein d'une même interface, constitue un virage important dans sa relation avec la clientèle du secteur Services aux particuliers, car elle crée des opportunités d'agir de façon proactive en offrant des produits et services encore mieux adaptés aux besoins.

UN RÉSEAU EN EXPANSION CONSTANTE

Notre réseau de succursales de services financiers aux particuliers – le troisième en importance au Québec – se démarque par son accessibilité, son caractère innovant, sa simplicité et la qualité du service qu'on y retrouve. En 2011, cinq succursales ont fait l'objet de rénovations majeures et quatre nouvelles boutiques de services financiers ont été ouvertes ou relocalisées à Québec, Longueuil,



Inauguration de la nouvelle boutique de services financiers à Longueuil

Repentigny et Lasalle. Au cours des cinq dernières années, 10 nouvelles succursales de services financiers aux particuliers ont été ouvertes, 18 ont été relocalisées et près de 30 ont été rénovées. C'est donc près de 40 % des succursales de la Banque qui ont fait l'objet de modifications majeures afin de rehausser l'expérience bancaire en succursale. Par ailleurs, nos nouvelles succursales sont souvent dotées de guichets à l'auto, la Banque agissant comme précurseur à cet égard au Québec.

Le réseau de succursales est bien appuyé par notre réseau de guichets automatiques, qui poursuit son expansion. Avec ses 427 appareils automatiques, dont 81 guichets dans le réseau de transport du Grand Montréal, la Banque concrétise son approche de proximité en permettant aux consommateurs d'avoir accès encore plus facilement aux services bancaires ; en 2011, 17 nouveaux guichets automatiques ont donc été ajoutés au réseau, alors que trois ont été retirés,



Photo : Stéphane Brügger

et que sept autres ont été relocalisés. Certaines fonctionnalités permettent de faciliter l'accès à des clientèles aux besoins particuliers, comme les personnes malvoyantes, qui disposent de touches avec caractères en braille sur tous les claviers.

SERVICES SPÉCIALISÉS ET APPROCHES INNOVANTES

Toujours à l'écoute des besoins de sa clientèle, la Banque Laurentienne se tient à l'affût des innovations technologiques qui peuvent faciliter les transactions bancaires. Depuis la mi-septembre, tous nos clients peuvent utiliser leur téléphone intelligent pour effectuer leurs transactions bancaires. Ils peuvent également communiquer avec le service à la clientèle par courriel et signaler une carte perdue ou volée.



En juin 2011, la Banque a lancé une campagne de marketing non traditionnelle pour faire connaître ses services hypothécaires mobiles. Afin de démontrer la flexibilité du service offert,

la Banque Laurentienne informait les consommateurs sur la possibilité de rencontrer un expert hypothécaire au moment et à l'endroit qui leur convient. Pour bénéficier d'une meilleure visibilité, les experts



hypothécaires circulaient dans des voitures ultracompactes aux couleurs de la campagne pour se rendre à leurs rendez-vous dans la grande région de Montréal. Cette campagne multimédia a valu à la Banque et à son agence de marketing un prix Bronze aux *Media Innovation Awards*, étant reconnue comme l'une des trois meilleures stratégies média canadiennes dans la catégorie Produits et services financiers.

NOS INSTALLATIONS, AXÉES SUR L'ACCESSIBILITÉ

La Banque a lancé cette année son nouveau concept innovateur de succursale qui est le résultat de l'évolution de sa première génération de boutiques de services financiers. Le concept prône la simplicité, l'accessibilité, la proximité et l'accompagnement du client. Cette nouvelle approche fait appel à un aménagement novateur au design épuré et chaleureux par lequel les succursales

affichent un nouveau look pour créer un espace où le client se sent confortable, et pour rehausser encore plus son expérience dans les points de service de la Banque.

Pour répondre à tous les besoins usuels et courants, un réseau virtuel offre aux clients un accès aux services bancaires 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, par l'intermédiaire des guichets automatiques, d'Internet, du téléphone et, depuis l'été 2011, d'une application pour les appareils mobiles.

L'équipe de banquiers mobiles a poursuivi son expansion en vue de répondre aux besoins des clients dans le confort de leur résidence ou de leur bureau. Ce réseau d'experts compte une centaine de professionnels qui couvrent la majorité du territoire québécois et proposent aux clients une gamme complète de produits hypothécaires.

Dans un souci de commodité à l'égard des aînés, la Banque opère des comptoirs bancaires à l'intérieur de certains



Photo : Stéphane Brügger

centres pour personnes âgées. Ces derniers peuvent ainsi faire leurs transactions en toute sécurité.

Par ailleurs, la Banque Laurentienne continue d'apporter une attention particulière à des clientèles requérant des solutions bancaires abordables, comme les étudiants, les aînés et les petites entreprises, qui bénéficient de rabais pour des forfaits conçus spécifiquement à leur intention.

La Banque Laurentienne entretient par ailleurs des liens avec plusieurs communautés culturelles, en raison de la localisation géographique de ses succursales. Sur l'île de Montréal, de façon plus particulière, plusieurs succursales sont situées dans des secteurs où les communautés culturelles sont fortement représentées. Souhaitant bien desservir ces clientèles, la Banque s'efforce de servir ces clients dans leur langue. Dans l'ensemble du réseau, les employés parlent près de vingt langues différentes.

MESURE DE L'EXPÉRIENCE-CLIENT : UNE QUESTION DE SATISFACTION

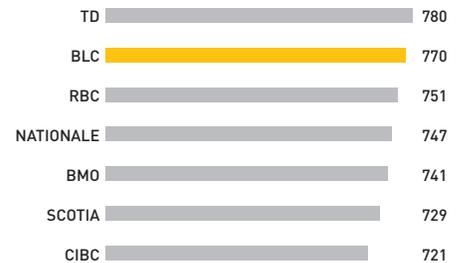
En tant qu'institution au service du public, la Banque accorde beaucoup d'importance à la satisfaction de sa clientèle. C'est dans cette optique qu'elle mène des sondages « Mesure d'expérience-client » par courriel sur une base hebdomadaire, pour évaluer systématiquement le degré de satisfaction des clients à la suite de leur visite

en succursale. En 2011, le service Marketing du secteur particulier a reçu et analysé les sondages provenant de près de 18 000 répondants. De ce nombre, 95 % des clients ont dit être satisfaits ou très satisfaits de leur visite en succursale.

UN SONDAJE ÉLOQUENT SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

La plus récente étude de la firme J.D. Power and Associates, spécialiste indépendant des études de marché, menée sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des banques canadiennes confirme que la Banque Laurentienne se classe parmi les leaders sur le plan de la satisfaction des clients particuliers. Avec un pointage de 770 sur une échelle de 1 000 points, la Banque Laurentienne s'est hissée au deuxième rang des principales banques canadiennes. La performance des institutions sondées a été mesurée en fonction des six critères : les opérations dans les comptes, l'information sur les comptes, l'offre de produits, l'accessibilité, les frais et la résolution de problèmes. Parmi nos bons résultats, nous avons obtenu la note maximale pour deux des critères, soit les opérations dans les comptes et l'accessibilité.

SATISFACTION DU CLIENT (J.D. Power - 2011)



DES PRODUITS ET SERVICES QUI RÉPONDENT À DES NORMES ÉLEVÉES

La Banque apporte beaucoup de soin et de rigueur à la conception de ses produits et services. Elle s'assure qu'ils sont conformes aux lois et règlements qui les régissent, de même qu'aux codes de conduite de l'industrie. En ce sens, plusieurs actions ont été posées afin d'assurer la conformité aux nouvelles règles en vigueur des produits et services offerts à la Banque tout en s'assurant d'offrir une offre globale à l'ensemble de la clientèle.

En 2010, la Banque Laurentienne a lancé sur le marché un outil de communication très innovateur : le nouveau relevé VISA TransPromo. Ce relevé propose une disposition d'information plus claire et dynamique en plus de présenter les transactions par catégorie d'achat.

MA PREMIÈRE MAISON

La Banque a développé le nouveau programme « Première habitation » qui aide et supporte les acheteurs de première maison. Exclusivement réservé à nos clients qui achètent leur première habitation, ce programme a pour but d'accompagner le client tout au long de son processus d'achat ; de l'évaluation de sa capacité financière à la prise de possession de leur habitation. Tout a été mis en œuvre pour l'aider à réaliser son projet avec en outre ; un accompagnement personnalisé adapté à sa situation et à son projet ; une calculette scénario 360° qui, en quelques minutes, permet au client de connaître sa capacité d'emprunt

et les différentes solutions qui s'offrent à lui ; une pochette lui permettant de classer tous ses documents et composée d'un dépliant plan de match d'écrivant les différentes étapes pour accéder à la propriété et d'un guide d'information ; un document résumant simplement les différents papiers légaux à signer à la Banque et chez le notaire, etc. L'objectif de ce programme est d'offrir une expérience-client unique afin de simplifier au maximum le parcours hypothécaire de nos clients, de l'évaluation de leur capacité financière jusqu'à la prise de possession de leur propriété.

UNE SERVICE SPÉCIALISÉ ET ADAPTÉ POUR NOS LIGNES D'AFFAIRES

Les équipes du secteur Immobilier et Commercial de la Banque Laurentienne interviennent dans des créneaux qu'elles maîtrisent bien où elles disposent d'une solide expertise pour ainsi satisfaire sa clientèle. Cette équipe est reconnue dans l'industrie pour sa grande rapidité d'exécution et le haut niveau d'attention qu'elle porte à ses clients. Le secteur Immobilier a ouvert en 2011 un bureau de syndication qui a pour but de gérer des prêts d'envergure. Ce nouveau secteur d'activités a aidé la Banque à mieux répondre aux besoins de ses clients.

La Banque a adopté, il y a quatre ans, une stratégie pour concentrer ses activités dans des créneaux de financement commercial pour ainsi accompagner ses clients et offrir une gamme complète de produits spécifiques à chaque créneau desservi.

B2B Trust, qui vise à servir les besoins des conseillers financiers indépendants, a continué en 2011 de forger de nouveaux partenariats. Elle s'est assurée

d'améliorer l'efficacité des traitements administratifs lors du cycle de vente des conseillers en plus d'assurer une qualité de crédit exceptionnellement élevée.

Quant à Valeurs mobilières Banque Laurentienne, elle a mis de l'avant en 2011 une culture axée sur la souplesse et la rapidité d'action qui lui a permis de répondre de façon plus efficace à ses clients.

LE RÈGLEMENT DES PLAINTES SUIT UN PROCESSUS BIEN BALISÉ

La Banque Laurentienne se conforme à plusieurs codes volontaires de l'industrie bancaire dont le but premier est la protection du consommateur. Parce que nous privilégions aussi la satisfaction de notre clientèle, des mécanismes bien précis ont été mis en place pour recueillir les commentaires des clients sur les politiques de la Banque et sur la qualité de ses services, de même que pour établir la manière la plus rapide d'intervenir lorsqu'une situation exige des mesures correctives de sa part. Tout en privilégiant le règlement des dossiers à la source, la Banque a continué d'améliorer la qualité du service, d'offrir l'assistance nécessaire à tout client qui en fait la demande et de communiquer au besoin avec les autorités concernées.

Les démarches que nous proposons à notre clientèle du réseau de succursales peuvent s'échelonner en quatre étapes. La première consiste à s'adresser d'abord au personnel de la succursale. Si le client n'a pas obtenu satisfaction, nous l'invitons à communiquer directement avec l'une des équipes responsables du service à la clientèle au sein de la Banque. Si le problème n'est toujours pas résolu à la satisfaction du client après avoir franchi cette deuxième

étape, le client pourra communiquer par écrit avec le bureau de l'Ombudsman de la Banque Laurentienne. Ultimement, le client aura la possibilité de communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Le client peut également communiquer en tout temps avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Chez Valeurs mobilières Banque Laurentienne, la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends s'inscrit dans le cadre des dispositions par la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier* (Loi 107). L'application de la politique relève de l'agent senior en conformité, sous l'autorité du chef de la Conformité. Si le plaignant n'est pas satisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, il peut demander que son dossier soit transféré à l'Ombudsman de la Banque Laurentienne. Par la suite, si le plaignant n'est toujours pas satisfait, il aura la possibilité de communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement ou bien avec l'Autorité des marchés financiers.

Chez B2B Trust, les plaintes peuvent être formulées par téléphone auprès du service à la clientèle. À l'étape suivante, la plainte peut également être adressée au vice-président des opérations de B2B Trust. Après avoir fait appel au processus de résolution des plaintes, le client pourra communiquer avec l'Ombudsman de la Banque, ou l'Ombudsman des services bancaires et investissement, à Toronto, ou encore avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada à Ottawa.

NOTRE ÉQUIPE, C'EST CAPITAL!

Nous nous engageons à... reconnaître la qualité du travail de nos employés et leur implication, encourager le développement de leurs compétences, offrir un environnement de travail équitable, dynamique et respectueux.

La solide croissance enregistrée par la Banque depuis plus de cinq ans est attribuable directement aux efforts de ses employés, qui œuvrent chaque jour à faire avancer l'institution tout en cherchant à améliorer leurs compétences. Cette croissance s'accompagne d'une forte demande de nouvelles ressources, et requiert donc un travail de recrutement efficace, ce que la Banque réalise avec beaucoup de succès depuis l'ouverture, au début de l'exercice, de sa Station Carrière Banque Laurentienne, un centre d'embauche permanent localisé dans la station de métro Berri-UQÀM.

Une fois les nouvelles recrues embauchées, nos processus d'intégration rassemblent les conditions gagnantes pour faciliter leur entrée en fonction. Par la suite, notre programme de gestion de la performance prévoit la rétroaction, l'accompagnement et l'appui nécessaires au développement de leurs compétences. Nos activités de perfectionnement visent à soutenir les employés qui veulent se réaliser, en leur donnant accès à de la formation à l'interne par l'entremise, entre autres, de l'Académie Banque Laurentienne, notre centre de formation, et d'organismes accrédités. Cette suite de processus intégrés donne à nos employés toutes les ressources pour progresser au sein d'une institution qui accorde le statut de priorité au développement de son capital humain.

UNE CULTURE DE PROXIMITÉ RECONNUE

La culture corporative de la Banque est teintée d'une très grande proximité. Celle-ci est visible non seulement au sein de l'organisation, mais aussi dans les relations qu'elle entretient avec ses différents publics, qu'ils soient clients, actionnaires ou parmi les collectivités où elle est établie. D'ailleurs, cette forte culture a été reconnue en 2011 par la firme Waterstone Human Capital dans le cadre du Programme des 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada, pour la région Québec et provinces de l'Atlantique.



STATION CARRIÈRE





Récipiendaires des prix Guy-Vanier 2011

LA MOBILISATION DE NOS EMPLOYÉS, UNE PRIORITÉ

LE MOIS DES EMPLOYÉS EXTRAORDINAIRES ET LA FLAMME DE RECONNAISSANCE

Deux nouveaux programmes de reconnaissance à l'intention des employés ont été institués au cours de 2011, à la suite de recommandations de la part de deux comités composés d'employés et de gestionnaires. Le Mois des employés extraordinaires a été marqué par une série de célébrations originales organisées dans les groupes et succursales de l'ensemble de la Banque. Quant à la Flamme de reconnaissance, elle vise à reconnaître les gestes et les efforts des employés au quotidien. Ce programme constitue un moyen à la disposition des employés pour souligner l'apport de leurs collègues qui se démarquent par leur excellente performance, leur attitude positive ou les gestes qu'ils posent.

LE PROGRAMME *IMPACT*

Le programme *Impact* rassemble toutes les initiatives visant à faire évoluer l'expérience employé, c'est-à-dire tout ce qui contribue à rendre gratifiant et mobilisant le fait de travailler à la Banque Laurentienne. Dans le cadre du programme *Impact*, plus de 140 solutions, provenant des 24 comités mis en place au début de l'année, ont été présentées aux comités de gestion. Environ 35% de ces recommandations ont déjà été implantées ou sont en cours d'implantation.

UNE RECONNAISSANCE QUI FAIT LA DIFFÉRENCE

La Banque a continué d'honorer les employés grâce aux Prix Guy-Vanier qui récompensent les employés qui incarnent les cinq valeurs de la Banque et qui se démarquent par leur influence positive et leurs comportements inspirants auprès de leurs pairs ainsi que les Prix Ray McManus qui reconnaissent les groupes qui rencontrent ou surpassent les objectifs d'affaires fixés dans le cadre de leurs fonctions d'équipe ou dans un contexte de projet. Il est important de mentionner que ce sont les collègues des récipiendaires qui soumettent leur candidature et que les gagnants sont, par la suite, choisis par un comité de sélection. Chaque année, les récipiendaires de ces prix bénéficient d'une grande visibilité au sein de la Banque. Leur photo est intégrée dans notre rapport annuel, des salles de réunion sont nommées en leur nom et ils font l'objet de plusieurs capsules dans nos outils de communication interne.

DES ACTIONS POUR RÉPONDRE À LA CROISSANCE DE LA BANQUE

LA STATION CARRIÈRE BANQUE LAURENTIENNE

Au début de l'exercice 2011, la Banque a procédé à l'ouverture de la Station Carrière Banque Laurentienne, un centre de recrutement permanent situé dans la station de métro Berri-UQÀM. Il s'agit d'une première dans le secteur bancaire au Canada. Comme l'institution

a besoin d'un nombre grandissant de ressources pour mener à bien ses opérations, nos recruteurs peuvent y rencontrer des candidats potentiels en tout temps. Avec un effectif d'une trentaine d'employés, ce magasin d'emplois mise sur l'attraction de nouvelles compétences tout en proposant également une gamme complète de services transactionnels et de conseils bancaires pour les clients.

Depuis quelques mois, la Banque a participé à 13 événements carrière partout à travers le Québec dans le but d'intéresser de futurs candidats. Elle a également participé au Salon virtuel de l'emploi Monster, un événement unique auquel plus de 15 000 internautes ont pris part.

La Banque a aussi organisé les *48 heures de l'emploi* au sein de la Station Carrière afin de recruter plus d'une centaine de candidats pour des postes bien précis dans son réseau de succursales et dans d'autres secteurs.

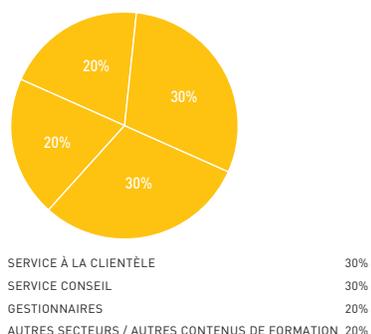
L'ACADÉMIE BANQUE LAURENTIENNE: UN CONCEPT EMBALLANT ET INNOVANT

L'Académie Banque Laurentienne est le concept qui rassemble la majorité des programmes de formation offerts par la Banque au Québec. Centre de formation unique avec des activités de perfectionnement visant à soutenir les employés qui veulent se réaliser, l'Académie offre une stratégie intégrée de développement du capital humain. En favorisant le déploiement des activités de ce programme multidisciplinaire, la Banque a développé avec succès une culture et un langage communs qui renforcent son action.

L'Académie continue d'innover en se détachant des barrières physiques et des méthodes traditionnelles de diffusion du savoir pour s'adapter aux besoins évolutifs de sa clientèle. En 2011, 50 000 heures de formation ont été données en ateliers à l'Académie.

Reconnaissant toute la valeur des activités de formation pour optimiser les compétences et les aptitudes de ses ressources, la Banque a consenti en 2011 des investissements en développement des compétences qui dépassent les objectifs prévus par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'oeuvre (Loi 90) à cet égard.

RÉPARTITION DES 50 000 HEURES DE FORMATION OFFERTES EN 2011 (en pourcentage)



L'Académie a également maintenu plusieurs programmes :

- *Leaders en action*, pour former 100 % des gestionnaires quant à leur rôle et leur impact sur leurs équipes immédiates, favorisant ainsi leur leadership.
- *Profession banquier*, pour faciliter l'intégration des nouveaux employés de notre réseau de succursales à leurs fonctions, leur permettre d'évoluer au sein de la Banque et également développer de nouvelles compétences requises à leurs fonctions.
- *Gestion du changement*, afin de sensibiliser les différentes équipes à l'impact que les projets peuvent avoir sur l'organisation et les employés qui y travaillent.

Au sein de secteurs spécifiques de la Banque, plusieurs programmes d'intégration des nouveaux employés ont été développés et adaptés selon le type de poste occupé.

- *B2B Trust* : chaque nouvel employé assiste à une rencontre d'un jour en vue de le familiariser avec les lieux et lui présenter l'institution et ses orientations. Ensuite, il assiste au *Onboarding Program*, une formation allant de 2 à 6 semaines et qui est adaptée au poste qu'il occupe. L'employé se familiarise ainsi à ses tâches et reçoit les enseignements nécessaires à leur accomplissement.
- *Secteurs PME et Comptes majeurs* : programme visant à accompagner le nouvel employé dans le cadre de ses nouvelles fonctions par un jumelage avec un parrain. La durée du programme varie selon le poste et est adapté aux réalités du secteur où œuvrera l'employé.

La Banque bénéficie également de l'apport d'un comité de travail conjoint où siègent des représentants du Syndicat et de la Banque. Ce comité se réunit périodiquement pour discuter de formation.

La gestion de la performance à la Banque Laurentienne relève d'un programme institué en 2007, *Cap Performance*. En veillant à ce que les objectifs de chaque employé soient bien alignés sur les priorités et objectifs de l'entreprise, la Banque s'assure que chaque personne, à chaque jour, se concentrera sur ce qui est prioritaire pour l'organisation. Au cours du dernier

exercice, la Banque a mis en œuvre un nouveau volet de ce programme, le Plan de développement individuel (PDI). Ce volet identifie clairement les responsabilités de l'employé, de son gestionnaire et de l'équipe des Ressources humaines pour être en mesure d'offrir à chacun un soutien et des moyens personnalisés en vue de répondre à ses besoins de développement.

Ce processus de gestion de la performance est bien plus qu'un simple exercice d'évaluation, tant pour l'employé que pour le gestionnaire. Le programme s'applique à l'ensemble des employés à temps plein et temps partiel, syndiqués et non syndiqués.

L'ÉQUITÉ, RÉALITÉ AVEC LAQUELLE NOUS ÉVOLUONS

L'équité est un principe que la Banque met en pratique dans l'ensemble de ses activités. C'est pourquoi nous misons sur une gestion proactive des ressources humaines qui correspond à la réalité d'aujourd'hui. Nous croyons que la diversité constitue non seulement une valeur ajoutée, mais aussi une façon d'accroître notre compétitivité. Notre objectif à cet égard est de procurer à tous des chances égales en matière d'emploi. Nous investissons ainsi notre énergie dans le recrutement, la formation, le perfectionnement et les mesures d'adaptation, de façon à ce que personne ne puisse se voir refuser une occasion d'emploi pour des motifs étrangers à sa compétence. En 2011, la Banque comptait parmi ses effectifs 0,4 % d'autochtones, 0,6 % de personnes handicapées et 14 % de membres de minorités visibles. La Banque pratique

aussi une mesure continue de statistiques sur la diversité en matière d'emploi ; un comité d'équité en matière d'emploi, auquel participent le Syndicat et des employés non syndiqués, se réunit périodiquement pour discuter de ces questions.

NOTRE CAPITAL HUMAIN, UN ACTIF À VALORISER CONSTAMMENT

Entreprise à échelle humaine, la Banque Laurentienne offre à ses employés l'occasion de se mobiliser et de participer activement à ses projets d'avenir. À cet égard, nous croyons fermement que c'est en valorisant les forces de notre personnel que nous continuerons de nous distinguer aux yeux de nos clients. La Banque Laurentienne fait également une place de choix aux femmes, qui constituent 70 % de son effectif. Ainsi, plus de la moitié des gestionnaires de la Banque sont des femmes.

Dans un domaine où les compétences sont très sollicitées, nous offrons des conditions de rémunération concurrentielles et une vaste gamme d'avantages sociaux :

- Vacances et autres congés ;
- Assurances collectives ;
- Régimes de retraite ;
- Programme de remboursement des frais relatifs à l'inscription à un centre sportif ;
- Avantages financiers permettant de bénéficier de diverses promotions sur plusieurs produits de la Banque tels que les prêts hypothécaires, les forfaits bancaires et la marge de crédit.

Les conditions peuvent cependant varier selon le statut de l'employé.

Nous offrons aussi à nos employés différents programmes complémentaires, notamment un programme d'achat d'actions, des programmes de reconnaissance, et dans un souci de prévention des risques de contamination, la Banque offre annuellement à ses employés la possibilité de se faire vacciner gratuitement contre la grippe.

Pour venir en aide aux employés qui éprouvent des difficultés ou qui ont des problèmes pouvant nuire à leur vie personnelle ou professionnelle, la Banque offre un programme d'aide aux employés qui propose des consultations tant aux plans sociologique ou psychologique que pour la toxicomanie et autres dépendances.

En raison de sa croissance soutenue, la Banque Laurentienne est en mesure d'offrir de plus en plus d'occasions de carrière. Son siège social étant situé à Montréal, elle offre une grande diversité de postes, dans toutes les fonctions que requièrent la gestion et l'exploitation d'une institution financière. Grâce à sa taille, la Banque possède une structure hiérarchique légère, ce qui privilégie la proximité entre les employés et les gestionnaires. De plus, elle pratique une culture d'entreprise qui responsabilise les employés et favorise leur avancement.

DE BONNES RELATIONS AVEC LE SYNDICAT

Pour la direction de la Banque, le Syndicat demeure un partenaire incontournable dans la priorité qu'elle accorde au développement du capital humain.

Le Syndicat représente 2 440 employés, soit 62% de notre effectif. Ce chiffre englobe les employés permanents à temps plein et à temps partiel ainsi que les employés temporaires. Nous continuons de travailler en étroite collaboration avec ses représentants. D'ailleurs, le programme bancaire *Complicité*, offert en exclusivité aux 600 000 membres de la FTQ et leurs familles, est né de l'étroite collaboration entre les deux organisations pour développer un programme répondant aux attentes et aux besoins exprimés par les membres du Syndicat.

PRATIQUES DE TRAVAIL

Selon la convention collective, la Banque s'engage à émettre un avis de 120 jours à l'agent négociateur dans le cas de changements technologiques qui auront pour effet de modifier les conditions de travail des employés. S'il s'agit d'un changement organisationnel, l'avis à l'agent négociateur doit être de 30 jours. De plus, la Banque applique les différents articles de loi du Code canadien du travail pour ses employés non syndiqués.

En matière de santé et de sécurité au travail, la Banque a mis sur pied un comité d'orientation ainsi que des comités locaux qui visent à ce que

tous les établissements de 20 employés et plus puissent bénéficier de cette structure. La Banque a à cœur de respecter ses obligations visant à assurer la santé, la sécurité et l'hygiène des employés durant les heures de travail. Au surplus, la convention collective prévoit que la Banque et le Syndicat collaborent afin de favoriser le mieux-être personnel et professionnel des employés.

UN MILIEU DE TRAVAIL QUI FAVORISE LE BIEN-ÊTRE

La Banque étant une organisation qui rassemble près de 3 700 personnes réparties dans différents sites à travers le pays, elle accorde une grande importance à entretenir des milieux de travail qui favorisent l'efficacité, la performance et le bien-être. L'ergonomie de l'espace de travail constitue une préoccupation importante à cet égard. C'est ainsi que 70 évaluations ergonomiques ont été menées en 2011, dont certaines ont donné lieu à la modification du mobilier.

La direction de la Banque privilégie également le maintien de relations franches et constructives avec ses employés. C'est pourquoi elle a institué les rencontres *Tournée de la direction* : dans ce cadre, le président et les membres du comité de direction font la tournée des régions et des secteurs et rencontrent les employés afin d'échanger avec eux, de discuter, de les encourager, de prêter une oreille attentive et de répondre à leurs questions. En se rendant ainsi accessibles et disponibles, les plus hauts dirigeants de la Banque

insufflent un sentiment de valorisation et de mobilisation fort apprécié des membres du personnel. Cette année, c'est 2 300 employés, soit plus des deux tiers de notre effectif, qui ont pu échanger avec eux.

La Banque Laurentienne accorde beaucoup de considération à l'engagement bénévole de ses employés. Pour que cette implication prenne encore plus de sens, et en lien avec notre valeur *d'entrepreneurship*, nous encourageons de diverses façons nos employés à s'impliquer au sein de leur collectivité, notamment en leur offrant un soutien financier.

LE SOUTIEN AUX ORGANISMES DE LA COLLECTIVITÉ, UNE TRADITION BIEN ANCRÉE

Nous nous engageons à...

être une société qui s'intègre dans les collectivités où elle est présente. Nous souhaitons faire partie de la vie socio-économique du milieu en offrant des services à des individus et à des entreprises, mais aussi en intervenant, dans une pensée globale mais à une échelle locale, comme société socialement responsable.

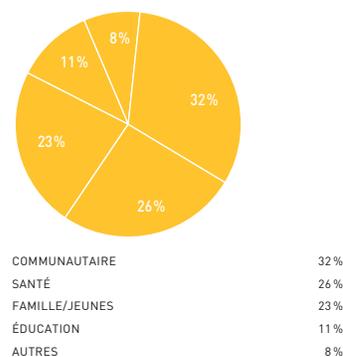
Établie au cours de la deuxième moitié du XIX^e siècle dans les quartiers ouvriers de Montréal, où la promotion de l'épargne faisait pratiquement figure de mission, la Banque Laurentienne a toujours vu au-delà des intérêts financiers de ses clients. Dans un souci de proximité et d'appartenance à son milieu, elle a contribué au développement socio-économique des collectivités dans lesquelles elle s'est implantée progressivement. Aujourd'hui, la Banque Laurentienne verse près de deux millions de dollars à plus de 200 organismes ou événements à travers le Québec, dont près de 700 000 \$ sous forme de dons. La Banque concentre ses actions dans un certain nombre de secteurs et ses priorités sont de contribuer à l'avenir des jeunes et des familles, de bâtir une société en santé, d'encourager l'entraide ainsi que l'implication de ses employés dans leur communauté.

C'est dans cet esprit que la Banque a institué il y a trois ans son Clan des petits héros, qui rassemble sous une même dénomination la majeure partie de ses initiatives en matière de dons,

de commandites et d'implication sociale touchant les enfants et les familles. Cette approche de la Banque reflète sa volonté de démontrer son appui et sa proximité auprès de sa clientèle privilégiée, celle des familles.

De manière plus concrète, lors d'interventions spéciales dans de nombreux événements auxquels la Banque Laurentienne est associée – ligues de soccer, fêtes et festivals à travers le Québec, événements culturels axés sur la famille et les enfants –, le Clan des petits héros Banque Laurentienne encourage les enfants à s'impliquer dans la vie sportive, culturelle ou artistique de leur collectivité. En 2011, le Clan des petits héros, appuyé par une cinquantaine d'employés fiers de participer à ces événements familiaux de leur communauté, a pris part à près de 30 événements.

RÉPARTITION DES DONS FAITS EN 2011
(en pourcentage)





LA PROMOTION DU SPORT CHEZ LES JEUNES

Le soccer demeure le sport de prédilection commandité par la Banque Laurentienne, puisque près de 40 organisations reliées à ce sport, représentant plus de 40 000 jeunes joueurs, ont bénéficié de son apport en 2011. Ces ligues, clubs ou associations sont répartis à travers le Québec. Des dizaines d'employés du réseau de succursales s'impliquent de diverses façons sur le terrain tout au long de la saison estivale.



Les adeptes du ski alpin ont aussi droit à un soutien important, alors que 7 000 jeunes skieurs ont pu bénéficier des commandites de la Banque dans le cadre d'un partenariat avec Ski Québec alpin. Ce partenariat vise le développement du ski alpin à travers la province et offre un soutien direct aux organisations des régions dans lesquelles se tiennent des compétitions. C'est ainsi qu'une trentaine de compétitions du circuit K2 Banque Laurentienne ont bénéficié de l'engagement des employés partout au Québec, tout comme le Défi du carnaval de Québec qui regroupe des jeunes âgés entre 5 et 10 ans.



CAP SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Engagée essentiellement dans des activités et événements touchant la famille, la Banque soutient les organisations responsables de façon concrète, en procurant non seulement un apport financier, mais en ajoutant sa touche institutionnelle afin de contribuer à l'essor de ces événements qui font le bonheur de milliers de personnes à chaque année. La Banque est particulièrement heureuse d'être associée depuis cinq ans à l'International de montgolfières de Saint-Jean-sur-Richelieu. Cet événement s'est classé en 2011 parmi les 10 premières organisations certifiées dans le cadre de la norme québécoise Gestion responsable d'événements, sanctionnée par le Bureau de normalisation du Québec qui en a établi les exigences en matière de développement durable.

En 2011, la Banque a également renouvelé son mandat comme présentateur officiel de l'événement *En ville sans ma voiture*, organisé par l'Agence métropolitaine de transport (AMT). Dans le cadre de cet événement, la Banque Laurentienne a tenu plusieurs activités de sensibilisation. Parmi ces activités, la Banque a distribué plus de 2 500 arbustes aux passants pour leur permettre d'embellir leur environnement urbain; elle a aussi organisé un concours pour remercier la population d'utiliser les modes de transport collectifs et a procédé au tirage de titres de transport annuels et mensuels de l'AMT.



Photo : Rachel Bussi eres



Journ ees écologiques, organisme Avant tout les enfants



 v nement Roulons pour le diabète juvénile

LA CULTURE CHEZ LES JEUNES

La Banque Laurentienne est sensible au développement de la culture chez les jeunes et concrétise depuis plusieurs années sa volonté d'y contribuer. Pour une onzième année à titre de commanditaire de saison, la Banque est partenaire de la Maison Théâtre, carrefour culturel au centre-ville de Montréal qui présente depuis maintenant 28 ans des œuvres théâtrales d'auteurs issus de la relève ou de grande renommée, avec un souci artistique entièrement axé sur son jeune public. L'engagement de la Banque envers une institution axée sur l'éveil culturel et artistique des enfants s'inscrit parfaitement avec notre approche de proximité auprès de notre clientèle privilégiée, celle des jeunes familles.

En 2011, la Banque a poursuivi son partenariat avec le Musée de la Civilisation de Québec en commanditant l'espace découverte *Il était une fois...*, un atelier de création en continu qui s'inspire de contes de toutes sortes. Cette activité vise particulièrement les jeunes visiteurs de trois à dix ans et les adultes qui les accompagnent.

ÉDUCATION ET DÉVELOPPEMENT DES JEUNES

L' ducation et le développement des jeunes font figure de priorités pour la Banque dans sa politique de dons et de commandites : plusieurs organismes ont pu en bénéficier de nouveau en 2011, dont les suivants.

- Fondation du Centre jeunesse de Montréal
- Fondation des Gouverneurs de l'Espoir
- Fondation Emile-Z.-Lavolette
- Fondation de la John Molson School of Business
- Fondation de l'Université du Québec   Montréal
- Faculté de gestion Desautels de l'Université McGill
- Fondation de l'Université Concordia
- Prix du Duc d'Édimbourg

SANTÉ

Comme la santé demeure un enjeu important pour l'ensemble de la population, nous soutenons financie rement et de différentes façons plusieurs hôpitaux, centres hospitaliers et organismes  ouvrant dans le domaine de la santé afin d'appuyer leurs missions respectives.

- Fondation du Centre de santé et de services sociaux de Gatineau
- Fonds de recherche de l'Institut de cardiologie de Montréal
- Fondation de l'Hôpital Sainte-Justine

- Fondation de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme
- Fondation de la Cité de la Santé
- Fondation du Centre hospitalier universitaire de Québec
- Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants
- Fondation du Centre hospitalier de l'Université de Montréal

DES EMPLOYÉS MOTIVÉS PAR L'ENGAGEMENT

Nous continuons d'inciter nos employés à contribuer au mieux-être de la société et mettons à leur disposition le programme d'implication des employés grâce auquel la Banque privilégie les dons aux organismes dans lesquels ses employés sont engagés. Le programme a été lancé en 2008 pour encourager les employés à redonner aux communautés où la Banque est présente, et les implications ne cessent de s'accroître. En 2011, près de 40 000 \$ ont été remis en dons aux causes supportées par les employés de la Banque et ce, partout à travers le Québec.

Cette année, un nombre record d'employés ont participé avec enthousiasme à l'événement *Roulons pour le diabète*, organisé par la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile : quelque 80 employés de la Banque Laurentienne ont p dal  pour la cause.

DES INITIATIVES CIBLÉES EN ENVIRONNEMENT

Nous nous engageons à...
porter une attention particulière à notre milieu et à être sensibilisés
aux enjeux tant financiers qu'environnementaux auxquels notre
société est confrontée.

Encore cette année, la Banque a contribué à la réduction des impacts de nos opérations sur l'environnement, et les gains qui en résultent vont bien au-delà des aspects purement écologiques : de meilleures pratiques en ce sens ont aussi des retombées aux plans de la gestion et de la rentabilité.

Bon nombre d'initiatives qui encouragent l'utilisation des transports durables ont été déployées au courant des dernières années par la Banque Laurentienne. Ainsi, les usagers du transport en commun de la grande région métropolitaine de Montréal bénéficient d'un accès rapide et facile à leurs avoirs grâce aux 81 guichets automatiques que la Banque opère dans les stations de métro, gares de train et terminus d'autobus, pour une expérience du transport en commun encore plus pratique. Cette année, la Banque Laurentienne devenait partenaire principal de l'initiative entre la Société de transport de Montréal et l'Université de Montréal dans le cadre du programme de transport collectif universel CAMPUS, faisant ainsi bénéficier les étudiants d'un tarif préférentiel encore plus bas. Grâce à ces initiatives concrètes, la Banque Laurentienne renforce sa démarche en vue de promouvoir le transport collectif et sensibiliser la population aux enjeux environnementaux.

EFFICACITÉ BUREAUCRATIQUE

En raison de l'étendue de ses activités, la Banque publie un nombre impressionnant de rapports corporatifs, dont 65 rapports quotidiens, 14 rapports hebdomadaires et 32 rapports mensuels ou à d'autres fréquences. À la suite d'un examen des pratiques de publication, ces rapports sont dorénavant disponibles sur l'intranet de la Banque ce qui a permis d'éliminer l'emploi du papier et de services d'impression et de livraison. Bon nombre d'employés et de clients ont accepté de dorénavant recevoir leur relevé de comptes et relevé Visa de façon électronique.

En 2011, une entente a été conclue avec le fournisseur Canon pour le remplacement des photocopieurs multifonctions dans l'ensemble de la Banque. Ce nouveau contrat entraîne des économies d'énergie et d'impression de 15%. De plus, l'utilisation de cartouches d'encre recyclées est fortement recommandée pour les imprimantes et les télécopieurs. Cette recommandation est suivie par l'ensemble des utilisateurs.

UN RÉSEAU DE SUCCURSALES RESPONSABLE

À l'échelle des succursales, plusieurs initiatives sont implantées. Ainsi, les enseignes extérieures qui doivent être remplacées dans les succursales existantes sont remises à neuf avec des systèmes d'éclairage à diodes électroluminescentes, c'est-à-dire un éclairage à faible voltage dont la durée de vie est plus longue. Les nouvelles succursales

sont systématiquement équipées de ces systèmes. L'aménagement intérieur des succursales et des bureaux se prête aussi à plusieurs initiatives, comme l'utilisation de couvre-planchers en fibre recyclée, souvent dérivée du recyclage de pneus, ainsi que l'usage de peinture recyclée.

Toutes les communications effectuées au réseau sont maintenant mises à disposition sur l'intranet : cette initiative vise à réduire ou éliminer la transmission de documentation imprimée. Plusieurs formulaires à remplir dans le cadre du travail des employés ont aussi été convertis en formulaires électroniques.

Le secteur Immobilier de la Banque Laurentienne a financé cette année la construction de bâtiments « verts » dans le respect des normes LEED (Leadership in Energy and Environment Design).

PRUDENCE ET RIGUEUR DANS L'OCTROI DE PRÊTS AUX ENTREPRISES

La Banque agit de prudence en prenant en considération les questions environnementales dans ses procédures d'évaluation de crédit. Elle met en application plusieurs politiques d'évaluation d'octroi de crédit ainsi qu'une politique de gestion des risques environnementaux.

Ainsi, chaque demande de prêt est analysée selon son degré de risque environnemental : à risque élevé,



industrie avec risque spécial ou à faible risque. Dans le cas où le risque est spécial ou élevé, une évaluation est exigée et elle doit obligatoirement être réalisée par une firme accréditée qui fournira un certificat de vérification de conformité environnementale pour s'assurer que ces entreprises respectent les lois et règlements en matière d'environnement.

La Banque a également identifié des secteurs auxquels elle proscrit d'octroyer des prêts. Elle a aussi identifié auxquelles elle accorde un niveau de prudence élevée.

L'OPINION DE NOS EMPLOYÉS EST IMPORTANTE

Nous avons profité de l'événement *En ville sans ma voiture* dont nous étions présentateur pour sonder nos employés sur leurs pratiques responsables en milieu de travail. Nous leur avons aussi demandé de nous faire part des pratiques qu'ils aimeraient voir leur employeur déployer dans les prochaines années.

Une des initiatives qui a découlé de ce sondage a été l'implantation de chroniques vertes sur l'intranet de la Banque, chroniques destinées à informer les employés sur diverses actions simples qu'ils peuvent poser pour faire une différence sur l'environnement en plus de chroniques plus générales sur l'environnement, le développement durable et l'écoresponsabilité.

COMPENSATIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Lors de plusieurs événements en cours d'année, nous avons décidé d'entreprendre une démarche écoresponsable. Ainsi, nous avons mesuré les émissions de gaz à effet de serre émis lors de ces événements et les avons compensés par la plantation d'arbres dans des zones protégées au Québec en adhérant au projet de recherche Carbone Boréal de l'Université du Québec à Chicoutimi. Cette initiative a été appliquée lors de l'assemblée annuelle des actionnaires et des employés ainsi que sur l'ensemble des déplacements du Clan des petits héros Banque Laurentienne, qui appui la majorité des activités liées aux commandites de la Banque.

CÉLÉBRATION DE LA JOURNÉE DE L'ARBRE

Lors de la première présentation de la *Journée nationale de l'arbre*, tenue le 21 septembre, la Banque Laurentienne a organisé une activité de distribution d'arbustes. C'est dans le cadre de l'événement *En ville sans ma voiture* que 2 500 pousses de rosiers des marais ont été distribuées par des employés de la Banque au centre-ville de Montréal.

Enfin, le document que vous consultez présentement, ce rapport de responsabilité sociale de la Banque Laurentienne, est imprimé sur demande seulement ; la Banque le rend disponible en ligne, sur son site Internet, ce qui est cohérent avec les principes de développement durable.



Distribution d'arbustes au centre-ville de Montréal

ANNEXES 1, 2, 3

1 RÉPARTITION DES EMPLOYÉS PAR PROVINCE

Au 31 octobre 2011

| PROVINCE | TEMPS PLEIN | TEMPS PARTIEL | TEMPORAIRE | TOTAL |
|----------------------|--------------|---------------|------------|--------------|
| Alberta | 8 | 0 | 0 | 8 |
| Colombie-Britannique | 9 | 0 | 0 | 9 |
| Terre-Neuve | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Nouvelle-Écosse | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Ontario | 438 | 4 | 43 | 485 |
| Québec | 2 614 | 570 | 273 | 3 457 |
| | 3 072 | 574 | 316 | 3 962 |

2 FILIALES ET SOCIÉTÉS AFFILIÉES

Au 31 octobre 2011

| DÉNOMINATION SOCIALE | ADRESSE DU BUREAU PRINCIPAL | VALEUR COMPTABLE DES ACTIONS AVEC DROIT DE VOTE QUE DÉTIENT LA BANQUE ⁽¹⁾ (000\$) | POURCENTAGE DES ACTIONS AVEC DROIT DE VOTE QUE DÉTIENT LA BANQUE |
|---|---|--|--|
| B2B Trust | Toronto, Canada | 305 904 | 100 % |
| BLC Gestion de placements inc. V.R. Holding Insurance Company LTD ⁽²⁾ | Montréal, Canada St. James, La Barbade | 235 669 | 100 % |
| Trust La Laurentienne du Canada inc. | Montréal, Canada | 86 677 | 100 % |
| BLC Trust | Montréal, Canada | 64 410 | 100 % |
| Valeurs Mobilières Banque Laurentienne inc. | Montréal, Canada | 62 133 | 100 % |
| BLC Services financiers inc. | Montréal, Canada | 6 508 | 100 % |

⁽¹⁾ La valeur comptable des actions avec droit de vote correspond à la participation de la Banque dans l'avoir des actionnaires des filiales.

⁽²⁾ V.R. Holding Insurance Company Ltd est détenue à 100% par BLC Gestion de placements inc.

3 IMPÔT SUR LE REVENU ET TAXE SUR LE CAPITAL PAYÉS EN 2011

Au 31 octobre 2011

| (EN MILLIERS DE DOLLARS) | IMPÔT SUR LE REVENU | TAXE SUR LE CAPITAL ⁽¹⁾ | TOTAL |
|------------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------|
| Fédéral | 5 262 | – | 5 262 |
| Provincial | | | |
| Québec | 9 875 | 3 401 | 13 277 |
| Ontario | 2 702 | – | 2 702 |
| Alberta | 156 | – | 156 |
| Colombie-Britannique | 137 | – | 137 |
| Total-Provincial | 12 870 | 3 401 | 16 272 |
| Total-Fédéral et Provincial | 18 132 | 3 401 | 21 534 |

⁽¹⁾ La taxe sur le capital comprend la portion de la taxe compensatoire calculée sur le capital, et non celle calculée sur les salaires.

ANNEXE 4

4 FINANCEMENT PAR EMPRUNT DES CLIENTS COMMERCIAUX – MONTANTS AUTORISÉS DURANT L'ANNÉE

Montant autorisé – Regroupé par client

Au 31 octobre 2011

| 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 | |
|----------------------|--------------------------|----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------|----------------------|----------------------|
| Colombie-Britannique | | 190 000 | 488 866 | 2 525 059 | 2 707 233 | 25 817 941 | 154 621 593 | 186 350 693 | |
| | | 4 | 3 | 7 | 4 | 11 | 11 | 40 | |
| Nouveau-Brunswick | | | | | | | | 0 | |
| | | | | | | | | 0 | |
| Ontario | 331 307 | 2 585 435 | 13 940 089 | 33 184 609 | 78 992 409 | 649 348 768 | 2,053 851 432 | 2 832 234 048 | |
| | 33 | 46 | 80 | 94 | 118 | 283 | 155 | 809 | |
| Québec | 17 499 548 | 88 205 343 | 179 653 203 | 245 424 757 | 326 822 204 | 942 658 281 | 2 073 381 485 | 3 873 644 821 | |
| | 1 432 | 1 853 | 1 154 | 715 | 480 | 472 | 156 | 6 262 | |
| Terre-Neuve | | | | | | | 5 000 000 | 5 000 000 | |
| | | | | | | | 1 | 1 | |
| Saskatchewan | | 35 346 | 119 000 | | | | | 154 346 | |
| | | 1 | 1 | | | | | 2 | |
| Alberta | 26 068 | 150 700 | 300 000 | 1 368 002 | | 19 100 000 | 289 876 895 | 310 821 665 | |
| | 2 | 4 | 2 | 3 | | 6 | 21 | 38 | |
| Autres | | 84 401 | | | 500 000 | | | 584 401 | |
| | | 1 | | | 1 | | | 2 | |
| Total | Montant autorisé | 17 856 923 | 91 166 825 | 194 501 158 | 282 502 427 | 408 521 846 | 1 636 924 990 | 4 576 731 405 | 7 208 789 974 |
| | Nombre de clients | 1 467 | 1 909 | 1 240 | 819 | 603 | 772 | 344 | 7 154 |

ANNEXE 5

5 POLITIQUES ET CODES

Politique d'approbation des changements

Politique sur l'approbation des services fournis par les vérificateurs externes, ainsi qu'à l'embauche d'associés, employés, ex-associés et ex-employés des vérificateurs externes

Politique de gestion du risque réglementaire

Politiques de crédit

Politique d'équité en matière d'emploi

Politique de formation et de développement

Politique de gestion de la continuité des opérations

Politique de gestion du nantissement

Politique sur la gestion de la performance

Politique de gestion des prix de transfert du coût des fonds

Politique de gestion des risques de trésorerie

Politique de gestion du risque opérationnel

Politique de gestion du risque de réputation

Politique de gestion du risque de responsabilité professionnelle

Politique sur le harcèlement et violence au travail

Politique sur les initiés et sur les opérations interdites sur les titres de la Banque

Politique sur les mesures d'adaptation en matière d'équité en emploi

Politique de nomination à des directorats externes

Politique relative aux provisions générales pour risques de crédit

Politique sur le traitement des plaintes et commentaires portant sur les pratiques apparaissant douteuses en matière de comptabilité et de vérification

Politique sur l'utilisation d'aviseurs externes par les administrateurs

Politique sur les avantages financiers sur les produits de la Banque

Politique sur le cadre de gestion intégrée des risques

Politique de divulgation de l'information financière

Politique relative à l'évaluation des antécédents des administrateurs et dirigeants

Politique de gestion du risque d'impartialité

Politique de gestion sur la sécurité de l'information

Politique de rémunérations des cadres supérieurs de la Banque Laurentienne

Politique sur la protection des renseignements personnels

Politique en matière de recyclage des produits de la criminalité et de financement des activités terroristes

Politique de gestion sur la répartition du revenu brut pour le capital réglementaire

Politique d'évaluation des instruments financiers

Politique sur la capitalisation des régimes de retraites

Politique de gestion et d'adéquation du capital

Politique de rémunération des employés des marchés des capitaux

Procédure de gestion des plaintes

Code de conduite des administrateurs

Code de confidentialité sur la protection des renseignements personnels

Code de déontologie

Code de déontologie pour les fournisseurs de services

ANNEXE 6

6 TABLEAU DES GUICHETS AUTOMATIQUES OUVERTS, RELOCALISÉS ET FERMÉS

Au 31 octobre 2011

OUVERTURES

| Adresse | Ville | Province | Code postal |
|---|--------------|----------|-------------|
| 7499, avenue Harley | Montréal | QC | H4B 1L5 |
| 104, avenue Elm | Beaconsfield | QC | H9W 2E4 |
| 120, place Charles-LeMoine (3 guichets) | Longueuil | QC | J4K 2T4 |
| 132, rue Principale | Granby | QC | J2G 2V2 |
| 7333, boul. Newman | Lasalle | QC | H8N 2K3 |
| 1880, avenue Dollard | Lasalle | QC | H8N 3G5 |
| 1500, rue Berri | Montréal | QC | H2L 4E3 |
| 265, Catherine Street | Ottawa | ON | K1R 7S5 |
| 1175, rue King Est | Sherbrooke | QC | J1G 1E6 |
| 879, rue Principale | Granby | QC | J2G 2Z5 |
| 333, de la Commune Ouest | Montréal | QC | H2Y 2E2 |
| 1201, boul. Talbot | Chicoutimi | QC | G7H 6N7 |
| 1360, boul. St-Paul | Chicoutimi | QC | G7J 3C5 |
| 3820, boul. Harvey | Jonquièrre | QC | G7X 8T5 |
| 4545, boul. de l'Auvergne | Neuchâtel | QC | G2C 1H7 |

RELOCALISATIONS

| Adresse | Ville | Province | Code postal |
|---|-----------|----------|-------------|
| Du 2700, boul. Laurier | Québec | QC | G1V 2L8 |
| Au 2828, boul. Laurier local 100 (2 guichets) | Québec | QC | G1V 0B9 |
| Du 860, boul. Saint-René Ouest | Gatineau | QC | J8T 8M1 |
| Au 151, boul. Maloney Est | Gatineau | QC | J8P 1B9 |
| Du 8787, boul. Newman | Lasalle | QC | H8R 1Y9 |
| Au 7333, boul. Newman (2 guichets) | Lasalle | QC | H8N 2K3 |
| Du 2836, chemin Chambly | Longueuil | QC | J4L 1M9 |
| Au 2588, chemin Chambly (2 guichets) | Longueuil | QC | J4L 1M5 |

FERMETURES

| Adresse | Ville | Province | Code postal |
|-------------------------------------|----------|----------|-------------|
| 1291, boul. Shevchenko (2 guichets) | Lasalle | QC | H8N 1N8 |
| 1255, rue Peel, Bureau 100 | Montréal | QC | H3B 4V4 |

FERMETURE TEMPORAIRE

| Adresse | Ville | Province | Code postal |
|-------------------------------|----------|----------|-------------|
| 7707, boul. Maurice Duplessis | Montréal | QC | H1E 3L9 |

TABLEAU DES SUCCURSALES OUVERTES, FERMÉES OU RELOCALISÉES

Au 31 octobre 2011

OUVERTURE

| Adresse | Ville | Province | Code postal |
|------------------------------|------------|----------|-------------|
| 85, boul. Brien – bureau E1A | Repentigny | QC | J6A 8B6 |

RELOCALISATIONS

| Adresse | Ville | Province | Code postal |
|-------------------------------|-----------|----------|-------------|
| 7333, boul. Newman | Lasalle | QC | H8N 2K3 |
| 2828, boul. Laurier local 100 | Québec | QC | G1V 0B9 |
| 2588, chemin Chambly | Longueuil | QC | J4L 1M5 |

INDICATEURS DE PERFORMANCE GLOBAL REPORTING INITIATIVES (GRI)

SUITE À L'ÉVALUATION DE LA GRILLE D'APPLICATION DES LIGNES DIRECTRICES G3 DE LA GRI, NOUS CONSIDÉRONS QUE CE RAPPORT RÉPOND À UN NIVEAU D'APPLICATION C.

| INDICATEUR | DESCRIPTION | COMMENTAIRE | PAGE |
|---------------------------------|---|---|----------------------------|
| STRATÉGIE ET ANALYSE | | | |
| 1.1 | Déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sa stratégie. | Message du président et chef de la direction | 2-3 |
| 1.2 | Description des principales répercussions, risques et occasions. | Message du président et chef de la direction Rapport annuel, perspectives et objectifs pour 2012 (page 28) | 2-3 |
| PROFIL DE L'ORGANISATION | | | |
| 2.1 | Nom de l'organisation. | À propos de nous | 4 |
| 2.2 | Principaux produits/services et marques correspondantes. | À propos de nous | 4 |
| 2.3 | Structure opérationnelle de l'organisation, notamment les principales divisions, entités opérationnelles, filiales et coentreprises. | À propos de nous Annexe 2 | 4 28 |
| 2.4 | Lieu où se trouve le siège social de l'organisation. | À propos de nous | 4 |
| 2.5 | Nombre de pays où l'organisation est implantée et nom des pays où soit l'exploitation est majeure, soit les questions relatives au développement durable traitées dans le rapport s'avèrent particulièrement pertinentes. | À propos de nous Annexe 2 | 4 28 |
| 2.6 | Nature de la propriété et forme juridique. | | Intérieur de la couverture |
| 2.7 | Marchés desservis (y compris la répartition géographique des marchés, les secteurs desservis et les types de clients et de prestataires). | À propos de nous | 4 |
| 2.8 | Taille de l'organisation. | À propos de nous | 4 |
| 2.9 | Changements importants en matière de taille, de structure et de propriété s'étant produits durant la période couverte par le rapport. | 2011 : un exercice fructueux Notice annuelle (pages 3-4) | 5 |
| 2.10 | Récompenses reçues au cours de la période de reporting. | Prix et récompenses | 7 |
| PARAMÈTRES DU RAPPORT | | | |
| 3.1 | Période considérée par les informations fournies. | | Couverture arrière |
| 3.2 | Date du dernier rapport. | 2010 | |
| 3.3 | Cycle considéré. | | Couverture arrière |
| 3.4 | Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu. | | Couverture arrière |
| 3.5 | Processus utilisé pour établir le contenu du rapport. | | Couverture arrière |
| 3.6 | Limite du rapport (par ex., pays, divisions, filiales, installations louées, coentreprises, fournisseurs). | | Couverture arrière |
| 3.7 | Préciser toute restriction quant à la portée ou à la limite du rapport. | | Couverture arrière |
| 3.8 | Paramètres de déclaration propres aux coentreprises, aux filiales, aux installations louées, aux activités imparties et aux autres entités qui peuvent influencer sérieusement sur la comparaison d'une période à l'autre ou entre les entreprises. | Aucun | |

| INDICATEUR | DESCRIPTION | COMMENTAIRE | PAGE |
|--------------------|---|---|---------|
| 3.10 | Explication des effets de tout redressement de renseignements fournis dans des rapports précédents et des motifs d'un tel retraitement (par ex., fusions ou acquisitions, modification des années ou périodes de référence, nature des activités, méthodes de mesure). | Indiqué lorsque pertinent dans le rapport | |
| 3.11 | Changements importants en matière de portée, de limite ou de méthodes de mesure apportés depuis les rapports précédents. | Indiqué lorsque pertinent dans le rapport | |
| 3.12 | Tableau identifiant l'emplacement des éléments d'information requis dans le rapport. | Indicateurs de performance GRI | 32-36 |
| 3.13 | Politique et pratique actuelles en ce qui a trait à la validation du rapport par une source externe. | Aucune validation externe | |
| GOUVERNANCE | | | |
| 4.1 | Structure de gouvernance de l'organisation y compris les comités relevant du plus haut organe de gouvernance (conseil d'administration ou assimilé, responsable de tâches spécifiques telles que la définition de la stratégie ou la supervision de l'organisation). | Régie d'entreprise | 8 |
| 4.2 | Indiquer si le président du conseil d'administration (ou assimilé) est aussi un administrateur exécutif (et dans ce cas, indiquer ses fonctions dans l'organisation et les raisons de cette disposition). | Régie d'entreprise | 8 |
| 4.3 | Pour les organisations ayant un système de conseil d'administration (ou assimilé) à organe unique, indiquer le nombre d'administrateurs indépendants et/ou non exécutifs. | Régie d'entreprise | 8 |
| 4.4 | Mécanismes permettant aux actionnaires et aux employés de faire des recommandations ou de suggérer une orientation à l'instance supérieure de gouvernance. | Circulaire, gouvernance (page 10) | |
| 4.5 | Lien entre la rémunération des membres de l'instance supérieure de gouvernance, de la haute direction et des cadres supérieurs (y compris les modalités en cas de départ) et la performance de l'organisation (entre autres, sociale et environnementale). | Circulaire, rémunération de la haute direction (page 9) | |
| 4.6 | Processus en place pour assurer que l'instance supérieure de gouvernance ne se place pas en conflit d'intérêts. | L'intégrité en affaires | 9-10 |
| 4.7 | Processus permettant de déterminer les compétences et l'expertise des membres de l'instance supérieure de gouvernance pour orienter la stratégie de l'organisation relativement aux enjeux économiques, environnementaux et sociaux. | Circulaire, Renseignements concernant la régie d'entreprise (pages 39-40) | |
| 4.8 | Énoncés de mission ou de valeurs, codes de conduite et principes mis en place à l'interne ayant des incidences sur la performance économique, environnementale et sociale, et état de la mise en place de ceux-ci. | Mission et valeurs L'intégrité en affaires | 6 10 |
| 4.9 | Procédures qu'applique l'instance supérieure de gouvernance pour surveiller la détermination et la gestion de la performance économique, sociale et environnementale de l'organisation, entre autres les risques et occasions pertinentes, ainsi que le respect des normes, des codes de conduite et des principes convenus à l'échelle internationale. | Annexe 5 Rapport annuel, régie d'entreprise (pages 124-125) Circulaire, annexe E - Fonctions et mandats (pages 47 à 52) | 30 |

| INDICATEUR | DESCRIPTION | COMMENTAIRE | PAGE |
|---|--|--|----------------|
| 4.14 | Liste des parties prenantes avec lesquelles l'organisation a des relations. | Communiquer avec nos parties prenantes | 11 |
| 4.15 | Paramètres en fonction desquels sont déterminées et sélectionnées les parties prenantes avec lesquelles établir des relations. | Communiquer avec nos parties prenantes | 11 |
| 4.16 | Relation avec les parties prenantes, entre autres la fréquence des contacts, réparties par type et par groupe de parties prenantes. | Communiquer avec nos parties prenantes | 11 |
| 4.17 | Principaux sujets et préoccupations déterminés grâce aux relations avec les parties prenantes, et façon dont l'organisation a traité ceux-ci, notamment dans le cadre de rapports. | Communiquer avec nos parties prenantes Programme <i>Impact</i> L'équité, réalité avec laquelle nous évoluons | 11 18 20 |
| INDICATEURS ÉCONOMIQUES | | | |
| EC1 | Valeur économique directe générée et distribuée, y compris les produits, les charges d'exploitation, la rémunération du personnel, les dons et les autres investissements dans la collectivité, les bénéfices non répartis et les versements aux investisseurs et aux gouvernements. | Le soutien aux organismes de la collectivité Rapport annuel, résultats consolidés (pages 30 à 34) Rapport annuel, rapport de gestion (pages 22-23) | 22 |
| EC3 | Couverture des obligations de l'organisation au titre des régimes d'avantages sociaux. | Notre capital humain, un actif à valoriser | 20 |
| EC9 | Compréhension et description des retombées économiques indirectes d'importance, y compris leur portée. | Le soutien aux organismes de la collectivité | 22 |
| INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX | | | |
| EN7 | Initiatives pour réduire la consommation indirecte d'énergie, et réductions enregistrées. | Des initiatives ciblées en environnement | 26-27 |
| EN26 | Initiatives pour atténuer les impacts des produits et des services sur l'environnement, et efficacité atteinte. | Prudence et rigueur dans l'octroi de prêts aux entreprises | 26 |
| EN28 | Valeur monétaire des amendes importantes et nombre total des sanctions non monétaires imposées en raison de non-conformité avec les lois et règlements en matière d'environnement. | Aucune amende | |
| PRATIQUES DE TRAVAIL ET TRAVAIL DÉCENT | | | |
| LA1 | Effectif total par type d'emploi, contact de travail et zone géographique. | Annexe 1 | 28 |
| LA3 | Avantages sociaux offerts aux employés à temps plein, mais non aux employés temporaires ou à temps partiel, par secteur d'activité important. | Notre capital humain, un actif à valoriser | 20 |
| LA4 | Pourcentage d'employés couvert par des conventions collectives. | De bonnes relations avec le Syndicat | 21 |
| LA5 | Délais minimaux de préavis à respecter pour le licenciement en cas de changements opérationnels importants, et indication ou non de ceux-ci dans les conventions collectives. | Pratiques de travail | 21 |

| INDICATEUR | DESCRIPTION | COMMENTAIRE | PAGE |
|--|--|--|-------|
| LA6 | Pourcentage de l'effectif total représenté par les comités paritaires formels en santé et sécurité au travail, chargés d'orienter et de surveiller l'application des programmes en matière de santé et de sécurité au travail. | Pratiques de travail | 21 |
| LA8 | Programme d'information, de formation, de conseils, de prévention et de contrôle des risques en place pour aider les employés, leurs familles ou les membres de la collectivité en cas de maladie grave. | Notre capital humain, un actif à valoriser | 20 |
| LA9 | Questions de santé et sécurité au travail couvertes par les conventions collectives. | Pratiques de travail | 21 |
| LA10 | Nombre moyen d'heures de formation par année et par employé, par catégorie d'emploi. | L'Académie Banque Laurentienne | 19 |
| LA11 | Programmes de gestion des compétences et de formation continue destinés à assurer l'employabilité du personnel et à gérer les fins de carrière. | L'Académie Banque Laurentienne | 19 |
| LA12 | Pourcentage d'employés qui reçoivent des évaluations du rendement régulières et à un programme de développement de carrière. | L'Académie Banque Laurentienne | 19-20 |
| LA13 | Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par catégorie selon le sexe, le groupe d'âge, l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité. | L'équité, réalité avec laquelle nous évoluons | 20 |
| PERFORMANCE SOCIALE : DROITS DE LA PERSONNE | | | |
| HR4 | Nombre total de cas de discrimination, et mesures prises pour corriger la situation. | Aucun cas en 2011 | |
| HR5 | Activités dans le cadre desquelles la liberté d'association et le droit aux négociations collectives peuvent être sérieusement compromis, et mesures mises de l'avant pour appuyer ces droits. | Aucune activité en 2011 | |
| HR6 | Activités présentant un risque important en ce qui a trait au travail des enfants, et mesures mises de l'avant pour contribuer à éliminer le travail des enfants. | Aucune activité en 2011 | |
| HR7 | Activités présentant un risque important en ce qui a trait au travail forcé, et mesures mises de l'avant pour contribuer à éliminer le travail forcé. | Aucune activité en 2011 | |
| HR9 | Nombre total des cas de violation des droits des autochtones et mesures prises. | Aucun cas en 2011 | |
| PERFORMANCE SOCIALE : SOCIÉTÉ | | | |
| SO2 | Pourcentage et nombre d'unités d'affaires analysées en fonction des risques de corruption. | Gestion des risques | 9 |
| SO6 | Valeur totale des contributions financières et en nature à des partis politiques, à des politiciens et à des institutions connexes réparties par pays. | La Banque Laurentienne ne contribue pas financièrement à des partis politiques ou à des politiciens. | |

| INDICATEUR | DESCRIPTION | COMMENTAIRE | PAGE |
|------------------------------------|--|---|--------------|
| RESPONSABILITÉ DES PRODUITS | | | |
| PR5 | Pratiques liées à la satisfaction des clients, par ex., la mesure de la satisfaction à l'aide de sondages auprès de la clientèle. | Mesure de l'expérience-client : une question de satisfaction | 14 |
| PR6 | Programmes pour le respect des lois, des normes et des codes volontaires liés aux communications marketing, entre autres, la publicité, la promotion et les commandites. | Le soutien aux organismes de la collectivité | 22 |
| PR7 | Nombre total de cas de non-respect de règlements et de codes volontaires portant sur les communications marketing, entre autres la publicité, la promotion et les commandites, par type d'issue. | Aucun cas en 2011 | |
| SERVICES FINANCIERS | | | |
| FS2 | Procédures d'évaluation et de dépistage de risques environnementaux et sociaux s'appliquant aux secteurs d'activité. | Prudence et rigueur dans l'octroi de prêts aux entreprises Rapport annuel, gestion du risque environnemental (page 58) | 26 |
| FS5 | Interactions avec des clients, des investisseurs ou des partenaires concernant les risques environnementaux et sociaux ainsi que les risques et les occasions dans ce domaine. | Communiquer avec nos parties prenantes Prudence et rigueur dans l'octroi de prêts aux entreprises | 11 26 |
| FS14 | Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes désavantagées. | Nos installations, axées sur l'accessibilité | 13-14 |
| FS16 | Initiatives pour augmenter les connaissances financières par type de bénéficiaires. | Ma première maison Outils (Calculateurs) disponibles sur notre site Internet | 14 |

Ce rapport de responsabilité sociale 2011 est publié par le service des Affaires publiques, communications et relations avec les investisseurs de la Banque Laurentienne en vertu du Règlement sur la déclaration annuelle adopté le 21 mars 2002, et selon les exigences de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Il tient lieu de complément au rapport annuel et présente une vue d'ensemble des réalisations de l'année envers les principales parties prenantes : clients, employés, actionnaires et collectivités.

On y retrouve des références au rapport annuel, à la circulaire de sollicitation de procurations de la direction et à la notice annuelle. Ces trois documents offrent des renseignements plus complets sur les programmes et politiques mentionnés et ils sont disponibles sur le site Internet de la Banque.

Ce rapport de responsabilité sociale est inspiré des indicateurs de performance de la *Global Reporting Initiative* (GRI). L'index des indicateurs sélectionnés sont disponibles en pages 32 à 36 du présent rapport.

Sauf indication contraire, l'information contenue dans ce document porte sur l'exercice 2011 (du 1^{er} novembre 2010 au 31 octobre 2011).

On peut se procurer ce rapport de responsabilité sociale en version intégrale sur le site Internet de la Banque à l'adresse suivante :

www.banquelaurentienne.ca/fr/apropos_blc/ma_banque/responsabilite_sociale.html

Also available in English.

Pour tout commentaire sur ce document, veuillez communiquer avec le secteur :

Affaires publiques, communications et relations avec les investisseurs

■ par téléphone : 514 284-4500, poste 3901

■ par courriel : **communication@banquelaurentienne.ca**

