



ANNÉE 2013

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE



**BANQUE
LAURENTIENNE**

NOTRE BANQUE

La Banque Laurentienne du Canada est une institution bancaire dont les activités s'étendent à la grandeur du Canada. Reconnue pour la qualité de son service, sa proximité et sa simplicité, la Banque sert un million et demi de clients à travers le pays. Fondée en 1846, elle emploie 4000 personnes qui font d'elle un joueur solide dans plusieurs segments de marché. Elle gère un actif au bilan de 34 milliards \$, de même que des actifs administrés de plus de 37 milliards \$.

La Banque se démarque par l'excellence de son exécution et son agilité. Ainsi, elle dessert les particuliers, tant par l'entremise de ses services en succursale que par une offre virtuelle en évolution constante. Elle jouit également d'une solide réputation auprès des PME, des entreprises et des promoteurs immobiliers, grâce à sa présence grandissante à travers le Canada et ses solides équipes situées en Ontario, au Québec, en Alberta et en Colombie-Britannique. Sa filiale B2B Banque est quant à elle un leader canadien dans la fourniture de produits et services bancaires et d'investissements aux conseillers financiers et aux courtiers, tandis que l'expertise et l'efficacité des services de courtage de Valeurs mobilières Banque Laurentienne sont largement reconnues à la grandeur du pays.

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

Photos de la couverture : Jean-Baptiste Bénavent (ski), François Dupont (Coupe Centraide)

SOMMAIRE

Message du président et chef de la direction	4
À propos de nous	6
Notre gouvernance	8
Nos clients au cœur de nos actions	12
Notre équipe passionnée	16
Impliquée dans la communauté	21
Réduire notre empreinte sur l'environnement	24
Annexes	26

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION



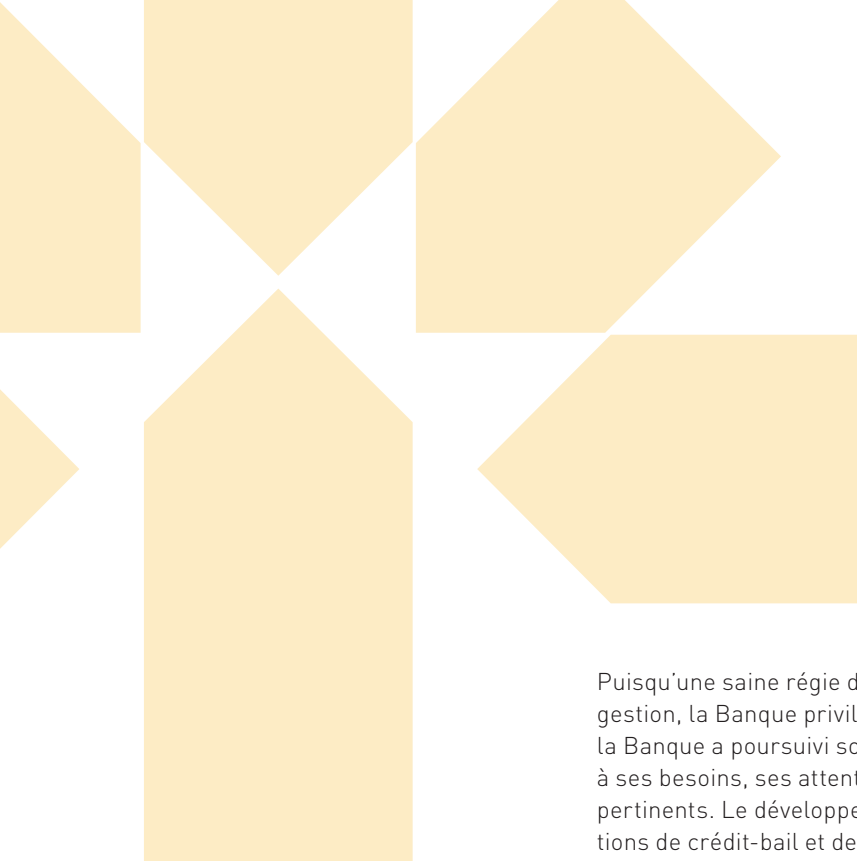
MAXIMISER NOTRE POTENTIEL : UNE RESPONSABILITÉ COMMUNE ENVERS NOTRE AVENIR

Dans un souci constant d'offrir une véritable valeur et de s'acquitter pleinement de ses obligations envers toutes ses parties prenantes, la Banque Laurentienne a continué d'investir dans son développement en 2013. C'est ainsi qu'elle s'affaire à maximiser son potentiel, en vue de s'assurer une croissance durable.

La Banque peut compter en haut lieu sur un conseil d'administration équilibré et diversifié, où la bonne gouvernance prend tout son sens. Le conseil d'administration et le comité de direction accordent à la gouvernance le statut de priorité, ce qui permet à la Banque de prospérer dans le respect de l'intégrité et de la conformité aux lois et règlements.

Le conseil d'administration, sous la gouverne de sa nouvelle présidente, Madame Isabelle Courville, a continué de donner son impulsion à l'évolution et à la transformation de notre institution. En 2013, la Banque Laurentienne affichait toujours la plus forte représentation féminine – à 38% – dans le secteur bancaire au Canada, avec cinq membres sur treize.

Réjean Robitaille,
président et chef de la direction



Puisqu'une saine régie d'entreprise influe indubitablement sur les pratiques de gestion, la Banque privilégie constamment une approche éthique. Dans cette foulée, la Banque a poursuivi son travail qui consiste à bien écouter sa clientèle, à s'adapter à ses besoins, ses attentes et ses exigences en lui offrant des services qui lui sont pertinents. Le développement de nos services mobiles et virtuels, de nouvelles solutions de crédit-bail et de produits hypothécaires alternatifs s'inscrivent dans cette démarche.

Fidèle aux valeurs de proximité et de simplicité qui font sa marque depuis 1846, la Banque soutient plus de 200 organismes à travers le Québec. Cet engagement envers les collectivités est de plus en plus lié à la participation de nos employés et cadres auprès de diverses causes qui leur tiennent à cœur. La Banque Laurentienne souhaite contribuer à l'avenir d'une société prospère.

Pour offrir un milieu de travail stimulant et pour éveiller et développer les compétences, nous déployons de nombreuses initiatives à l'égard de nos employés. Des pratiques de ressources humaines équitables et transparentes sont appliquées dans tous les aspects du travail. Par ailleurs, l'intégration des nouvelles ressources qui se joignent à nous à la suite de récentes acquisitions se poursuit; nous les amenons à partager notre culture d'entreprise et notre passion, deux aspects à caractère unique qui ont été reconnus par des prix au fil des ans. C'est grâce aux qualités et aux compétences de l'ensemble de nos ressources humaines que nous arrivons à nous adapter à un environnement en constant changement, déployant à cette fin toute notre ingéniosité et notre agilité.

Grâce à plusieurs initiatives, la Banque contribue à la réduction des impacts de ses opérations – et par le fait même de son empreinte écologique – sur l'environnement. Ces meilleures pratiques ont aussi des retombées en matière d'efficacité, de rentabilité et sur le bien-être et la mobilisation de ses employés.

Plus que jamais en 2013, la Banque a assumé pleinement son rôle d'entreprise socialement responsable. Soucieuse des intérêts de l'ensemble de ses parties prenantes, elle s'engage avec une ardeur renouvelée lors de chaque nouvel exercice. Vous trouverez dans ce rapport les détails de l'ensemble des gestes et activités qui ont marqué l'année 2013.



Réjean Robitaille, FCPA, FCA
Président et chef de la direction

À PROPOS DE NOUS

La Banque Laurentienne, une institution bancaire pancanadienne, offre une gamme diversifiée de services bancaires et financiers. La Banque se démarque par l'excellence de son service, sa simplicité et sa proximité auprès d'un million et demi de clients.

La Banque Laurentienne est solidement implantée au Québec, où elle a établi au fil des ans un important réseau de succursales axées sur les services aux particuliers. Ailleurs au Canada, elle intervient dans des segments de marché où elle se positionne avantageusement. Elle s'est bâti une solide réputation à travers le pays en matière de services aux entreprises, grâce à ses équipes réparties dans plus de 35 centres d'affaires commerciales en Ontario, au Québec, en Alberta et en Colombie-Britannique. Sa filiale B2B Banque est

un leader canadien dans la fourniture de produits bancaires aux conseillers financiers et courtiers. Pour sa part, Valeurs mobilières Banque Laurentienne est largement reconnue à travers le pays pour l'expertise et l'efficacité de ses services de courtage intégrés à l'intention des particuliers, des institutions et des entreprises. La Banque Laurentienne gère un actif au bilan de plus de 34 milliards de dollars, de même que des actifs administrés de plus de 37 milliards de dollars. Son siège social est à Montréal depuis

sa fondation en 1846, et elle compte aujourd'hui environ 4 000 employés.

En 2013, la Banque a réussi à se démarquer et à enregistrer des résultats records et ce, pour une septième année consécutive. Elle a poursuivi sa croissance dans un contexte rempli de défis, liés notamment à l'incertitude économique et à la faiblesse des taux d'intérêt. La Banque a su s'adapter à cet environnement en mettant à profit son ingéniosité, son agilité et sa passion.

UNE POSITION UNIQUE DANS LE SECTEUR BANCAIRE CANADIEN

- Leadership et expertise largement reconnus dans le domaine du financement immobilier au Canada
- Expertise en financement commercial par l'intermédiaire d'équipes spécialisées partout au Canada
- Chef de file au Canada auprès des conseillers financiers et des courtiers
- Joueur reconnu et recherché dans le domaine du courtage institutionnel

AU PLAN ORGANISATIONNEL, LA BANQUE LAURENTIENNE SE COMPOSE DE TROIS SECTEURS D'ACTIVITÉ :

- Services aux particuliers et aux entreprises
- B2B Banque
- Valeurs mobilières Banque Laurentienne et Marchés des capitaux



Photo: Stéphane Brügger

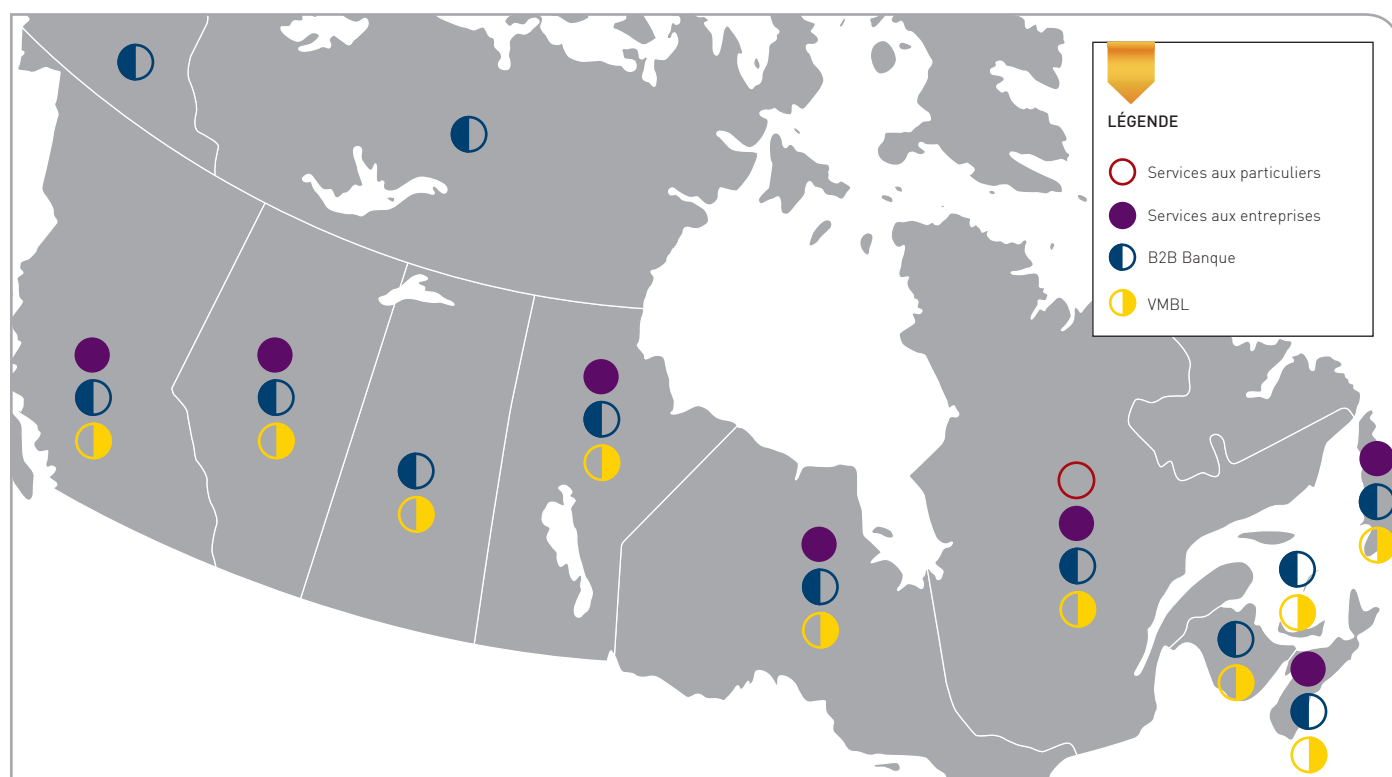


UNE PRÉSENCE PANCANADIENNE

La Banque compte 225 points de service, dont 153 succursales pour les services aux particuliers au Québec et 35 centres d'affaires commerciales à travers le pays; elle dispose également d'un réseau de 422 guichets automatiques. Sa filiale Valeurs mobilières Banque Laurentienne exerce ses activités dans

16 bureaux de courtage au Québec, au Manitoba et en Ontario, et sa filiale B2B Banque, compte sur des équipes de développement des affaires au service de conseillers financiers, de courtiers et de firmes de fonds communs de placement, partout au Canada. La Banque Laurentienne offre une gamme complète

et intégrée de services financiers au Québec, d'où proviennent environ 60% des prêts qu'elle accorde. Elle est aussi très active ailleurs au Canada dans les secteurs des produits et services auprès des intermédiaires financiers.



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
- SIMPLICITÉ
- TRAVAIL D'ÉQUIPE
- ENTREPRENEURSHIP
- INTÉGRITÉ

NOTRE GOUVERNANCE

Il est de toute première importance pour la Banque Laurentienne d'assurer le développement rentable de l'entreprise en respectant les principes de transparence, d'intégrité et d'éthique. À cet égard, la priorité accordée par le conseil d'administration à la gouvernance a permis à notre institution d'évoluer et de prospérer, au cours de ses 167 années d'histoire, 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.

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 web, présente plus de détails sur la composition des membres du conseil et de ses comités.

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. Le conseil d'administration, vise un équilibre entre la représentation des hommes et des femmes, s'assure aussi d'un équilibre des compétences, des expertises, des groupes d'âges et de la provenance géographique de ses membres.

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



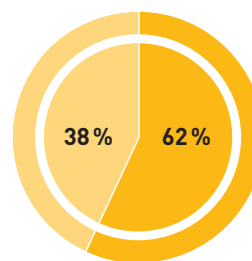
Isabelle Courville, ing., BCL
Présidente du Conseil d'administration

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'initiés, conflits d'intérêt et autres situations pouvant compromettre son indépendance. Le conseil d'administration a délégué certaines de ses responsabilités et fonctions à trois comités dont les membres sont choisis dans ses rangs. Le comité d'audit, 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

Isabelle Courville a été nommée présidente du conseil d'administration en marge de l'assemblée annuelle des actionnaires qui s'est tenue le 19 mars 2013. Madame Courville se retrouve parmi le 5 % de femmes qui président le conseil d'une institution bancaire dans le monde. Isabelle Courville est membre du conseil de la Banque depuis 2007 et succède à monsieur L. Denis Desautels.

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.

Ratio de représentation féminine et masculine au conseil d'administration



■ Femme ■ Homme



Le comité de direction de la Banque

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 concorde 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 2013 révèlent que 97,54 % des actionnaires ont accepté l'approche en matière de rémunération des membres de la haute direction visés. Les actionnaires disposent également de plusieurs moyens 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

La Banque Laurentienne a continué d'assurer une saine gestion de ses affaires grâce à l'engagement des membres de l'équipe de direction et à l'excellente collaboration qu'elle a établie avec le conseil d'administration. L'année financière 2013 a en outre permis d'afficher un autre bénéfique record pour l'institution ainsi que l'augmentation de son dividende. Cette performance relève de la croissance interne soutenue des volumes de prêts et de dépôts ainsi que des acquisitions des sociétés MRS¹ et de la Compagnie de Fiducie AGF (Fiducie AGF) qui se sont traduites par une solide augmentation des revenus. L'excellente qualité du crédit du portefeuille de prêts de la Banque a également contribué à sa bonne performance.

Le conseil d'administration de la Banque a réitéré sa détermination à continuer de veiller méticuleusement aux meilleurs intérêts des actionnaires au cours 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.

La Banque entend continuer d'investir avec prudence dans diverses initiatives de ses secteurs d'activité, tout en contrôlant rigoureusement les coûts et en continuant de se concentrer sur la croissance rentable.

GESTION DU RISQUE

Le programme de gestion du risque de la Banque 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. 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 instaurées et sont sans cesse améliorées.

La politique cadre de la Banque assure l'identification, la mesure, l'encadrement, l'atténuation, le suivi, l'intervention ainsi que la divulgation de risques opérationnels importants, conformément aux politiques et aux limites de tolérance approuvées par le conseil d'administration de la Banque.

¹ Les sociétés MRS comprennent les sociétés renommées B2B Banque Services financiers inc., B2B Banque Services de valeurs mobilières inc. et B2B Banque Services aux intermédiaires Inc., ainsi que Compagnie de Fiducie M.R.S., qui a été fusionnée avec B2B Banque le 16 avril 2012.

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 ils exercent leurs professions.

Au fil des ans, 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. L'Ombudsman assume aussi la responsabilité de la Politique sur le traitement des plaintes ou commentaires portant sur les pratiques apparaissant douteuses en matière de comptabilité et de vérification, ou politique d'alerte professionnelle (whistle blower). Les plaintes ou commentaires à cet égard visent les pratiques comptables, les contrôles

comptables internes et la vérification. Ce mécanisme permet aux employés, clients et actionnaires de signaler toute situation où des informations financières pourraient avoir été volontairement falsifiées dans le cadre des opérations de la Banque.

En ce qui a trait à la lutte au blanchiment d'argent et aux activités terroristes, la Banque 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. Au cours de l'exercice financier 2013, différentes initiatives ont été implantées, poursuivies ou améliorées afin de contrer la fraude. La Banque a aussi collaboré avec différents services de police et partenaires d'affaires afin de lutter contre la fraude en ciblant les utilisateurs à risque et en participant aux efforts de sensibilisation.

UNE POLITIQUE DE VOTE MAJORITAIRE

En 2008, le conseil d'administration de la Banque a adopté une politique de

vote majoritaire en vertu de laquelle un candidat qui ne recevrait pas le nombre de voix minimum prévu lors de l'assemblée des actionnaires serait considéré comme n'ayant pas obtenu le soutien des actionnaires, même s'il a été légalement élu, et devrait immédiatement soumettre sa démission. Cette démission entrerait en vigueur sur acceptation du conseil. Dans les 90 jours suivant l'assemblée des actionnaires, le conseil annoncerait publiquement la démission de l'administrateur ou les motifs justifiant sa décision de ne pas accepter sa démission. Dans l'éventualité d'une démission acceptée, le conseil pourrait combler le poste vacant conformément à la loi. La politique de vote majoritaire ne s'applique pas lors d'élections contestées.

REDDITION DE COMPTES

Notre rapport de responsabilité sociale s'inspire des indicateurs de performance de la *Global Reporting Initiative* (GRI). Cette année, nous avons porté le nombre d'indicateurs à un total de 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 web.



Photo: Stéphane Brügger

COMMUNIQUER AVEC NOS PARTIES PRENANTES

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 nous assurer de répondre aux normes et besoins de tous.

NOS PARTIES PRENANTES	NOS RESPONSABILITÉS	NOS MOYENS DE COMMUNICATIONS
CLIENTS	<p>Priorité à la satisfaction de leurs besoins en services financiers</p> <p>Amélioration continue de l'expérience-client</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Site web de la Banque, de B2B Banque et de VMBL • BLCDirect : Internet, téléphone et site adapté pour les appareils mobiles • Sondages sur la satisfaction • Publipostage • Ombudsman • Médias sociaux
EMPLOYÉS	<p>Reconnaître leur travail</p> <p>Offrir un environnement de travail adapté et dynamique</p> <p>Les former et les faire grandir</p> <p>S'assurer en tant qu'employeur d'être juste et équitable</p> <p>Faire preuve de transparence</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Publications internes : .comm (hebdomadaire), Focus (trimestriel) • Bulletin Stratégik (pour les gestionnaires, trimestriel) • Assemblée annuelle des employés • Tournée de la direction • Sondages organisationnels • Ombudsman • Site web
ACTIONNAIRES	<p>Assurer le développement rentable et durable de l'entreprise en respectant les principes de transparence, d'intégrité et d'éthique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Site web de la Banque
GRAND PUBLIC	<p>Poursuivre et soutenir une implication active au sein de la communauté</p> <p>Informé le grand public de nos produits et services</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Site web de la Banque, de B2B Banque et de VMBL • Sondages et groupes de discussion • Activités de réseautage reliées aux dons et commandites dans la communauté • Liens soutenus avec les médias • Rapport de responsabilité sociale • Médias sociaux
SYNDICAT	<p>Maintenir un dialogue et une communication efficace afin de répondre aux intérêts des employés et de la Banque</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontres avec divers comités pour les négociations, comité de griefs, etc.
AUTORITÉS RÉGLEMENTAIRES	<p>Assurer un haut niveau de conformité à la réglementation dans toutes nos activités</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontres périodiques avec la direction et le conseil d'administration

NOS CLIENTS AU CŒUR DE NOS ACTIONS

Nous avons pris l'engagement de donner la priorité à la satisfaction des besoins de nos clients en services financiers, et à l'amélioration continue de l'expérience client. Nous nous y employons en acquérant une connaissance approfondie de leurs besoins et en améliorant constamment nos façons de faire afin de leur procurer un service de qualité, complet et accessible. De plus, 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 et les avoirs de nos clients avec précaution et rigueur. Cette conjoncture nous a aussi incités à être encore plus efficaces, et à déployer davantage notre culture de qualité de service.

NOTRE SYSTÈME UNIQUE DE GESTION DE LA RELATION CLIENT

En vue de mieux connaître ses clients et de poursuivre la relation de proximité qu'elle entretient avec eux, 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, crée des opportunités d'agir de façon proactive en offrant des produits et services encore mieux adaptés aux besoins.

UN RÉSEAU SOLIDE ET BIEN ÉTABLI

Notre réseau de succursales se démarque par son accessibilité, son caractère innovant, sa simplicité et la qualité du service offert. En 2013, une relocalisation a été faite dans le but de mieux répondre aux besoins de la clientèle. Au cours des dernières années, la majorité du réseau de succursales a été rénovée afin de rehausser l'expérience bancaire. Par ailleurs, plusieurs de nos succursales sont munies de guichets à l'auto, la Banque agissant comme précurseur à cet égard au Québec. De plus, toute nouvelle succursale est dotée d'accès pour les personnes à mobilité réduite.

Le réseau de succursales est bien appuyé par notre réseau de guichets automatiques. Avec ses 422 guichets automatiques, dont 79 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 2013, cinq nouveaux guichets automatiques ont été ajoutés au réseau, alors que trois ont été retirés temporairement et deux retirés définitivement. 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.

Pour répondre à tous les besoins courants, un réseau virtuel offre aux clients un accès aux services bancaires 24 heures sur 24, sept jours par semaine, par l'intermédiaire des guichets automatiques, du web, du téléphone et d'un site adapté pour les appareils mobiles. La Banque continue d'implanter certaines fonctionnalités qui facilitent l'accès à des clientèles aux besoins particuliers, comme les étudiants,

les aînés et les petites entreprises, qui bénéficient de rabais sur des forfaits conçus spécifiquement à leur intention.

La Banque Laurentienne entretient aussi des liens avec plusieurs communautés culturelles. 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 le faire dans leur langue. Dans l'ensemble du réseau, les employés parlent plus de vingt langues différentes.

Les Services aux particuliers continuent de favoriser le développement de partenariats, tels que ceux conclus avec le Réseau FADOQ et le Réseau des ingénieurs du Québec au cours de l'exercice 2013, lesquels donnent accès à de larges bassins de clients potentiels. La Banque cherche à devenir davantage proactive dans le développement de ce style de partenariats.

Les Services aux entreprises comptent 35 centres d'affaires commerciales. Ils sont reconnus pour leur rapidité d'action et leur capacité à bien comprendre la réalité des clients. Ils ont développé des secteurs de spécialisation, notamment celui de l'immobilier, de l'agricole et de la santé.

B2B Banque se positionne au premier rang au Canada des institutions financières desservant les conseillers financiers et les courtiers. Elle est, en fait, la seule banque entièrement dédiée à ce marché.

Pour sa part, Valeurs mobilières Banque Laurentienne, services de courtage intégrés destinés aux particuliers et aux investisseurs institutionnels, opère 16 bureaux au Québec, en Ontario et au Manitoba.

MESURE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT : UNE QUESTION DE SATISFACTION

En tant qu'institution au service du public, la Banque accorde beaucoup d'importance à l'expérience client. 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 2013, le service du Marketing du secteur des Services aux particuliers a reçu et analysé les sondages provenant de près de 24 000 répondants. De ce nombre, 97 % des clients ont dit être satisfaits ou très satisfaits de leur visite en succursale.

Chez B2B Banque, la mesure de l'expérience client se fait au minimum une fois tous les 2 ans par une firme externe. Tous les clients actifs se voient offrir la possibilité de témoigner de leur satisfaction en répondant à un sondage en ligne.

LES SERVICES SPÉCIALISÉS ET ADAPTÉS OFFERTS PAR NOS SECTEURS D'ACTIVITÉ

Les Services aux entreprises de la Banque Laurentienne se démarquent par le financement de projets dans le domaine de l'énergie et des infrastructures à travers le Canada. Au cours des dernières années, une équipe s'est spécialisée et a développé une expertise reconnue dans ce domaine dont nous aborderons certains projets dans la section Environnement (page 25).

97%

Notre véritable obsession pour l'excellence du service à la clientèle est reconnue et appréciée par ceux qui comptent le plus : nos clients. Nos sondages de satisfaction de la clientèle de notre réseau de succursales révèlent que 97 % de nos clients se disent satisfaits de la qualité du service reçu, dont 76 % sont très satisfaits.



Photo: Stéphane Brügger



Station Carrière Banque Laurentienne

Photo: Stéphane Brügger

En 2012, B2B Trust est devenue B2B Banque. Elle a raffiné ses produits et services à l'intention des conseillers financiers indépendants, a continué de former de nouveaux partenariats et a poursuivi avec diligence l'intégration de Fiducie AGF et des sociétés MRS. Une fois leur intégration complétée, qui se déroule d'ailleurs selon les plans et échéanciers prévus, ces acquisitions permettront d'améliorer la qualité des systèmes et des processus de B2B Banque, en plus de donner de l'expansion à son rayonnement géographique.

Quant à Valeurs mobilières Banque Laurentienne, ce secteur d'activité a continué de mettre de l'avant en 2013 une culture axée sur la souplesse et la rapidité d'action, ce qui lui permet de répondre de façon plus efficace aux besoins de ses clients.

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, au fil des ans, 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 proposant une offre globale à l'ensemble de la clientèle.

NOTRE PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE

La mise en place d'un processus d'amélioration contribue à l'amélioration de la réponse des employés, et conséquemment, de l'expérience des clients.

Ce processus vise à améliorer les performances en misant sur la valeur ajoutée au client. Il trouve ses fondements dans l'amélioration des activités quotidiennes, mais s'applique aussi à titre préventif lors du développement de produits, de processus ou d'activités.

Ce processus, en vigueur à la grandeur de la Banque, est soutenu par divers groupes de travail où la collaboration interservices règne dans un effort commun d'améliorer l'expérience client, l'expérience employé et le développement des affaires.

PROCESSUS DE TRAITEMENTS DES PLAINTES

LE RÈGLEMENT DES PLAINTES SUIT UN PROCESSUS BIEN BALISÉ

Parce que nous privilégions 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 com-

muniquer au besoin avec les autorités concernées. Chez Valeurs mobilières Banque Laurentienne, la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends s'inscrit dans le cadre des dispositions de la Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier (Loi 107).

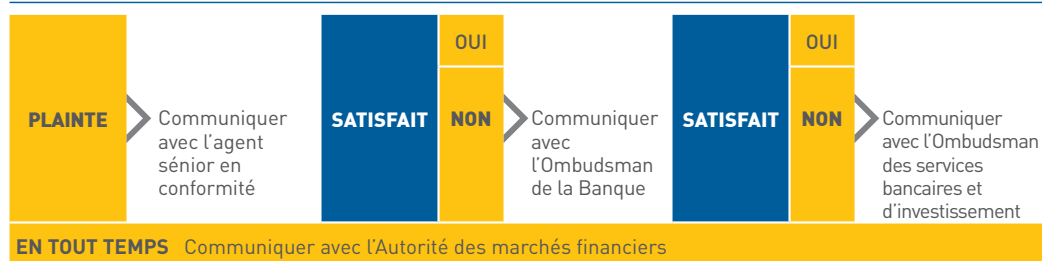
INFORMATION CONCERNANT LES PLAINTES TRAITÉES PAR L'OMBUDSMAN

Au cours de l'exercice, le bureau de l'Ombudsman de la Banque a traité 71 dossiers de plainte. De ce nombre, 64 dossiers concernaient la Banque Laurentienne et ils ont été traités dans un délai moyen de 28,6 jours. Au terme de l'exercice, 20 dossiers ont bénéficié d'un règlement à la satisfaction du client. Sept dossiers concernaient B2B Banque et ils ont été traités dans un délai moyen de 30,7 jours. À la fin de l'année, un dossier a bénéficié d'un règlement à la satisfaction du client.

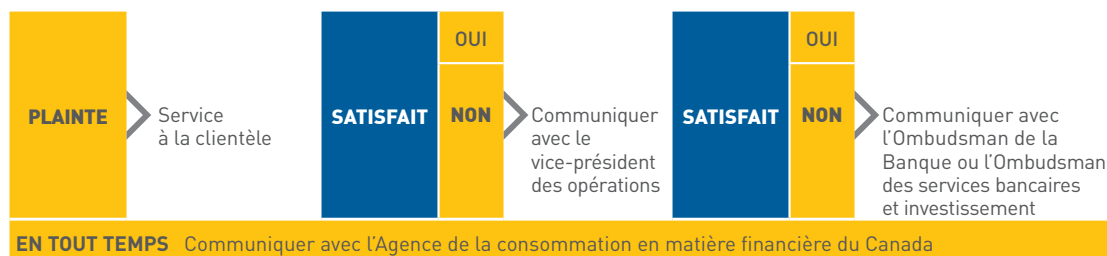
SUCCURSALE



VALEURS MOBILIÈRES BANQUE LAURENTIENNE



B2B BANQUE



NOTRE ÉQUIPE PASSIONNÉE

La Banque a connu d'excellents résultats au cours des sept dernières années. Cette réussite est directement attribuable aux efforts de nos quelque 4 000 employés, qui œuvrent chaque jour à faire avancer l'entreprise tout en cherchant à améliorer leurs compétences.

SE RÉALISER PLEINEMENT EN TRAVAILLANT À LA BANQUE

Notre engagement à reconnaître la qualité du travail de nos employés et leur implication rehausse la qualité de nos relations : nous encourageons aussi les membres de notre personnel à développer leurs compétences et leur offrons un environnement de travail équitable, dynamique et respectueux.

La Banque s'applique à bien intégrer ces nouvelles recrues dès le départ en les encadrant grâce à un processus d'intégration qui rassemble les conditions gagnantes pour faciliter leur entrée en fonction. Ainsi, 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 par l'entremise, entre autres, de notre centre de formation L'Académie Banque Laurentienne, et d'organismes accrédités. Cette suite de processus intégrés donne à nos employés toutes les ressources pour progresser au sein d'une institution qui priorise le développement de son capital humain.

LE PROGRAMME D'AMÉLIORATION CONTINUE: INFLUENCER POSITIVEMENT L'EXPÉRIENCE-EMPLOYÉ

Le programme d'amélioration continue a pour objectif de créer une expérience positive et enrichissante pour les employés en optimisant les processus et façons de faire. Les employés sont donc encouragés à participer activement à cet exercice qui a le double avantage de favoriser leur mobilisation tout en rendant leur travail plus efficace.

Le programme a connu un franc succès en 2013 avec 825 améliorations implantées à travers la Banque et près de 600 employés ont émis ou pris en charge ces améliorations.

LE PROJET SYMBIOSE

Le projet Symbiose est un projet qui vise à doter le service à la clientèle interne de notre force de vente d'une structure organisationnelle efficace et simple. Le projet permettra d'uniformiser les services offerts et d'augmenter leur qualité et leur efficacité. Les résultats obtenus jusqu'à maintenant parlent d'eux-mêmes puisque le volume d'appels a diminué de 13% et le taux de satisfaction a augmenté de 20%.



Amélioration continue

**TOUS ENSEMBLE
POUR L'EFFICACITÉ**

LA MOBILISATION DE NOS EMPLOYÉS, UNE PRIORITÉ

LE MOIS DES EMPLOYÉS EXTRAORDINAIRES ET LA FLAMME DE RECONNAISSANCE

Parmi les programmes de reconnaissance institués pour les employés, le *Mois des employés extraordinaires* est marqué, à chaque année, par une série de célébrations originales organisées dans les groupes et succursales de l'ensemble de la Banque. Quant à la *Flamme de reconnaissance*, qui vise à reconnaître les gestes et les efforts des employés au quotidien, elle est devenue le moyen privilégié pour souligner, entre collègues, l'apport de ceux qui se

démarquent par leur attitude positive ou par des gestes qu'ils posent dans le but d'aider d'autres collègues dans leurs tâches.

UNE RECONNAISSANCE QUI FAIT LA DIFFÉRENCE

La Banque a continué d'honorer les employés grâce aux *Prix Guy-Vanier*, destinés à récompenser 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, et grâce aux *Prix Ray McManus*, remis aux 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 noter que ce sont les collègues des récipiendaires qui soumettent leur candidature et que les gagnants sont choisis par un comité de sélection composé de représentants de chaque secteur et ligne d'affaires. Chaque année, les récipiendaires de ces prix bénéficient d'une grande visibilité au sein de la Banque. Des salles de formation sont renommées en leur honneur et ils font l'objet de plusieurs articles dans nos outils de communication interne.



Réceptaires des Prix Guy-Vanier 2013
Création d'une oeuvre lors d'un atelier d'email sur cuivre.

DES ACTIONS POUR RÉPONDRE À LA CROISSANCE DE LA BANQUE



PARCE QUE VOS PASSIONS NE VOUS QUITTENT JAMAIS, VOTRE ÉNERGIE NOUS INSPIRE. JOIGNEZ UNE ÉQUIPE OÙ VOUS POURREZ VOUS METTRE EN VALEUR.

LA STATION CARRIÈRE BANQUE LAURENTIENNE

La croissance continue de notre organisation s'accompagne d'une demande constante de nouvelles ressources, et requiert un travail de recrutement efficace. La Banque s'y applique avec beaucoup de succès depuis l'ouverture, en 2011, de sa Station Carrière Banque Laurentienne, un centre d'embauche permanent localisé dans la station de métro Berri-UQÀM. Ce « magasin d'emplois » mise sur l'attraction de nouvelles compétences par une proximité et une accessibilité uniques avec les candidats. Nos recruteurs peuvent y rencontrer des candidats potentiels en tout temps, ainsi 3 600 candidats ont saisi l'occasion en 2013.

Durant la dernière année, la Banque a également participé à plus de 15 événements carrière au Québec afin de maximiser sa visibilité et rencontrer des candidats potentiels pour combler les opportunités de carrière au sein du réseau de succursales, au centre télébancaire et dans les secteurs corporatifs. Elle a notamment été présente dans plusieurs salons de l'emploi, différentes institutions scolaires offrant des programmes de formation de caissiers

(AEC) et a aussi tenu des soirées de réseautage VIP à la Station Carrière.

Par ailleurs, la Banque Laurentienne est maintenant positionnée sur les différents médias sociaux avec une page Facebook corporative et LinkedIn.

SENSIBILISATION À LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE

Une campagne de sensibilisation sur la sécurité informatique a été déployée sous forme de bande dessinée interactive; elle vise à responsabiliser les employés à l'égard de l'utilisation des outils informatiques dans le cadre de leurs activités quotidiennes en mettant en scène des situations auxquelles il faut trouver une solution.

FAVORISER L'ÉQUITÉ, PARTOUT, EN TOUT TEMPS

L'équité est un principe que la Banque met en pratique dans l'ensemble de ses activités. 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 toutes et 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. Selon les formulaires d'auto-identification complétés sur une base volontaire, nous pouvons tirer les conclusions suivantes : en 2013, la Banque comptait parmi ses effectifs 0,4 % d'autochtones, 0,06 % de personnes handicapées et 23 % 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, auquel participent le Syndicat et des employés non syndiqués, se réunit périodiquement pour discuter de ces questions.

Par ailleurs, le salaire moyen des hommes versus le salaire moyen des femmes à la Banque, pour un même niveau d'emploi, est comparable.

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. 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.

Avec l'Académie en ligne, la Banque 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 et aux différents styles d'apprentissage des générations de travailleurs. En 2013, 51 519 heures de formation ont été données en ateliers à l'Académie alors que 26 714 heures de formation ont été suivies à distance sur l'Académie en ligne. Reconnaisant toute la valeur des activités de formation pour optimiser les compétences et les aptitudes de ses ressources, la Banque a consenti en 2013 des investissements en développement des compétences qui dépassent largement les objectifs prévus par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre [Loi 90].

Au sein de secteurs spécifiques de la Banque, plusieurs programmes d'intégration des nouveaux employés sont offerts selon le type de poste occupé :

- *B2B Banque* : chaque nouvel employé assiste à une rencontre d'un jour en vue de se familiariser avec les lieux et d'assister à une présentation sur l'institution et ses orientations. Il participe ensuite à un programme d'accueil et d'intégration, une formation allant de deux à six 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;

- *Services aux entreprises* : ce programme vise à accompagner l'employé dans le cadre de ses nouvelles fonctions par un jumelage avec un parrain – la durée du programme varie selon le poste et les activités sont adaptées aux réalités du secteur où œuvrera l'employé;
- *Services aux particuliers* : les employés qui sont en lien direct avec notre clientèle, tant en succursale que dans les centres d'affaires, ont un programme d'intégration qui tient compte de leurs tâches spécifiques. Par exemple, les employés en succursale, bénéficient du programme *Profession banquier*.

L'Académie a également maintenu plusieurs programmes :

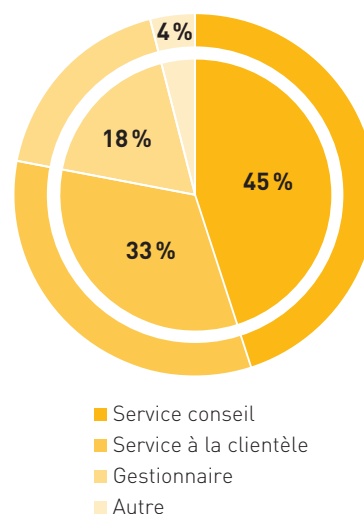
- *Lutte contre le blanchiment d'argent*, afin de nous assurer que les pratiques de la Banque ne facilitent pas le blanchiment d'argent ni le financement d'activités terroristes;
- *Leaders en action*, pour former nos gestionnaires quant à leur rôle et leur impact sur leurs équipes immédiates;
- *Profession banquier*, pour faciliter l'intégration des employés, développer de nouvelles compétences requises à leurs fonctions afin d'évoluer au sein de la Banque;
- *Conseiller en action*, afin de développer les compétences essentielles des employés de succursales, ainsi que les compétences de leurs gestionnaires, afin qu'ils soient en mesure d'accompagner leurs employés dans leur développement;
- *Programme de développement des compétences des professionnels*, un programme structuré de formation continue spécifique aux professionnels qui inclut notamment la gestion du changement, la gestion du temps et des priorités, la résolution de problèmes, la communication efficace, l'amélioration continue ainsi que des compétences informatiques et techniques.

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 du programme *Cap Performance*. En veillant à ce que les objectifs de chaque employé concordent avec les priorités et objectifs de l'entreprise, la Banque s'assure que chaque personne, à chaque jour, se concentre sur ce qui est prioritaire pour l'organisation.

Un volet de ce programme, le *Plan de développement individuel (PDI)* 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.

Répartition des heures de formation



MISER SUR NOTRE CAPITAL HUMAIN

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 67% de son effectif. Aussi, 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 les marges 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, etc.

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.

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. De plus, elle pratique une culture d'entreprise qui responsabilise les employés et favorise leur avancement.

DE BONNES RELATIONS AVEC LE SYNDICAT

Le 19 décembre 2012, le Syndicat et les employés de la Banque ont signé une nouvelle convention collective d'une durée de six ans qui sera en vigueur jusqu'au 31 décembre 2017. Il existe une collaboration constante entre la Banque et le Syndicat. En effet, depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle convention, neuf ententes la modifiant ont été signées.

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 2 337 employés, soit 56% de notre effectif. Ce chiffre englobe les employés permanents à temps plein et à temps partiel ainsi que les employés temporaires.

PRATIQUES DE TRAVAIL

Selon la convention collective, la Banque s'engage à émettre un avis de 120 jours au Syndicat 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 au Syndicat 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. 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 des employés répartis 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 49 évaluations ergonomiques ont été menées en 2013.

La direction de la Banque privilégie également le maintien de relations franches et constructives avec ses employés. C'est pourquoi elle a institué la Tournée de la direction afin que le président et les membres du comité de direction puissent rencontrer tous les secteurs pour échanger avec eux et répondre à leurs questions.

IMPLIQUÉE DANS LA COMMUNAUTÉ

Consciente que son apport ne se limite pas à l'intérêt financier de ses clients et qu'elle peut en faire beaucoup plus, la Banque assure une présence et un soutien adaptés aux besoins des différentes régions où elle est implantée. Elle contribue ainsi au développement socio-économique des collectivités dans un souci de proximité et d'appartenance à son milieu.

Au cours du dernier exercice, la Banque Laurentienne a versé près de deux millions de dollars à plus de 200 organismes ou événements à travers le Québec, dont 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.

LE CLAN DES PETITS HÉROS ENCORE PLUS PRÈS DES JEUNES ET DES FAMILLES

Le *Clan des petits héros* Banque Laurentienne 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 la famille.

De manière plus concrète, lors d'interventions spéciales dans de nombreux événements auxquels la Banque Laurentienne est associée – fêtes et festivals à travers le Québec, lors de compétitions de ski alpin, événements culturels axés sur la famille – le *Clan des petits héros* encourage les enfants à s'impliquer dans la vie sportive, culturelle ou artistique de leur collectivité. En 2013, le *Clan des petits héros*, appuyé par une cinquantaine d'employés fiers de participer aux événements familiaux de leur communauté, a pris part à 29 jours d'évènements.



Le Clan des petits héros à la fête de famille de Laval



Le Défi alpin du Carnaval

Photo: Jean-Baptiste Bénavent

LA PROMOTION DU SPORT CHEZ LES JEUNES

L'intérêt de la Banque pour le développement des jeunes athlètes québécois en ski alpin se manifeste de différentes façons depuis plusieurs années. Le partenariat avec Ski Québec Alpin vise le développement du ski 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 U16 Banque Laurentienne ont bénéficié de l'engagement des employés de partout au Québec, tout comme le Défi du carnaval qui regroupe des jeunes âgés de 5 à 12 ans. Chaque année, ce partenariat permet à 7 000 jeunes skieurs de bénéficier du soutien de la Banque.

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 treizième année à titre de commanditaire de la saison, la Banque est partenaire de la Maison Théâtre, un carrefour culturel du centre-ville de

Montréal qui présente depuis 30 ans des œuvres théâtrales d'auteurs issus de la relève ou de grande renommée, conçues spécialement pour un jeune public.

En 2013, 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 magique où petits et grands deviennent les personnages de contes de toutes sortes dans un décor digne des plus beaux livres d'images.



Atelier *Il était une fois...* au Musée de la civilisation de Québec

L'ÉDUCATION ET LA SANTÉ

L'éducation, la santé et le développement des jeunes sont au cœur des priorités de la Banque en matière de dons et de commandites. Les jeunes représentent l'avenir, il est donc naturel pour la Banque de soutenir un grand nombre d'établissements scolaires. La Banque est également consciente que la santé demeure un enjeu important pour l'ensemble de la population. Elle supporte ainsi plusieurs centres hospitaliers, établissements de santé et organismes œuvrant dans le domaine afin d'appuyer leurs missions respectives.

COLLECTES EN SUCCURSALE

Une collecte de fonds en succursales a été organisée pour venir en aide aux sinistrés de la région de Lac-Mégantic. 30 000 \$ ont été remis à la Croix-Rouge. Il est essentiel pour la Banque de répondre aux besoins humanitaires urgents suite à des catastrophes.

L'INTERNATIONAL DE MONTGOLFIÈRES DE SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU

Présentateur officiel pour une septième année d'affilée de l'International de Montgolfières de Saint-Jean-sur-Richelieu, la Banque est très fière de soutenir cet événement, qui s'est classé en 2011 parmi les 10 premières organisations certifiées dans le cadre de la norme québécoise en Gestion responsable d'événements, sanctionnée par le Bureau de normalisation du Québec.

La Banque encourage et salue l'implication de ses employés dans les causes qui leur tiennent à cœur. Depuis plusieurs années, la Banque octroie des dons via son programme d'implication des employés et de soutien aux activités de leurs enfants. En 2013, près de 40 000 \$ ont été remis en dons aux causes soutenues par les employés de la Banque.

LA MONTÉE DES SOMMETS BANQUE LAURENTIENNE

À l'automne 2013, la Banque a tenu la première édition de l'événement la Montée des sommets Banque Laurentienne. Les employés de la région de Québec se sont mobilisés pour organiser cette activité haute en couleurs au Mont Ste-Anne. Le défi consistait à accumuler le plus grand nombre possible de jalons en cinq heures, seul ou en équipe. Un montant de 50 000 \$ a été remis à l'organisme Le Petit Blanchon qui vient en aide aux enfants vivant des situations critiques.

ROULONS POUR LE DIABÈTE

L'événement Roulons pour le diabète,

organisé par la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile, a bénéficié de la participation de 300 employés de la Banque qui ont pris part aux événements de Montréal, Laval et Québec. Un chèque au montant de 85 000 \$ a été remis à la Fondation en 2013.

LUNCH AUX HOMARDS AU PROFIT DE TEL-JEUNES

En juin, le président et chef de la direction de la Banque Laurentienne, M. Réjean Robitaille, a présidé la 28^e édition du Lunch aux Homards. Cet événement bénéfique qui rassemble de nombreuses personnalités du monde des affaires et des médias a permis

d'amasser 900 000 \$ au profit de l'organisme Tel-Jeunes.

CENTRAIDE

Dans le cadre de la campagne de sollicitation interne pour Centraide, la Banque et ses employés ont amassé un total de 248 000 \$, montant qui servira à lutter contre la pauvreté et l'exclusion. La Banque a également participé à la Coupe Centraide, une journée de tournoi-bénéfice de soccer opposant 25 grandes entreprises du monde des affaires montréalais. À cette occasion, la Banque a formé une équipe provenant de divers services pour la représenter.



Coupe Centraide -
Équipe Banque Laurentienne

Photo: François Dupont

RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE SUR L'ENVIRONNEMENT

Depuis des années, la Banque Laurentienne porte une attention particulière à son milieu et poursuit sa sensibilisation aux enjeux environnementaux, afin de réduire son empreinte environnementale. Ces meilleures pratiques ont aussi des retombées aux plans de la gestion et de la rentabilité.

Pour encourager l'utilisation des transports durables, la Banque Laurentienne offre aux usagers du transport en commun de la grande région métropolitaine de Montréal un accès rapide et facile à leurs avoirs grâce aux 79 guichets automatiques que la Banque met à leur disposition dans les stations de métro, gares de train et terminus d'autobus.

BUREAUTIQUE ET EFFICACITÉ

Compte tenu de l'étendue de ses activités, la Banque publie un nombre impressionnant de documents et de rapports de toutes sortes. La majorité de ces rapports, qui étaient auparavant imprimés sur papier, sont dorénavant disponibles sur l'intranet de la Banque, ce qui s'est soldé par des économies de papier et de frais d'impression et de livraison. À cet égard, la Banque a également sensibilisé ses clients à recevoir leur relevé de comptes et relevé Visa de façon électronique. Plusieurs formulaires à remplir dans le cadre du travail des employés ont aussi été convertis en formulaires électroniques.

Malgré ces efforts et initiatives, une quantité de papiers est laissée entre les mains des consommateurs. Pour assurer la compensation de cette émission, la Banque octroie annuellement un montant à l'organisme Éco Entreprise Québec qui est en charge du financement des services municipaux de tri, collecte et conditionnement des emballages. Ces montants permettent aux municipalités d'offrir de meilleurs services en matière de recyclage.

Aussi, des trousse d'accueil électroniques sont remises aux nouveaux employés. Une vingtaine de documents en format papier sont ainsi accessibles uniquement par voie électronique : il s'agit d'une réduction notable de l'utilisation de papier.

Par ailleurs, la Banque a continué le remplacement des imprimantes en fin de vie par des photocopieurs multifonctions qui permettent des économies d'énergie et d'impression de l'ordre de 15 %. L'utilisation de cartouches d'encre recyclées est aussi fortement recommandée pour les imprimantes et les télécopieurs. L'ensemble des postes de travail des employés ont également été optimisés cette année.

En outre, ce rapport de responsabilité sociale est disponible uniquement en format électronique sur notre site web.

UN RÉSEAU DE SUCCURSALES RESPONSABLE

Chaque année, plusieurs initiatives sont mises en œuvre dans nos installations. Ainsi, l'éclairage extérieur des succursales est maintenant déclenché par un système photo-électrique. Cette initiative permet d'utiliser l'énergie de façon optimale, en limitant son emploi aux moments vraiment essentiels et en éliminant les oublis relatifs à la fermeture du courant électrique de ces appareils.

De plus, 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.

Cependant, comme 94 % des locaux de la Banque sont en location, la Banque n'est pas en mesure d'exercer un plein contrôle sur la gestion des édifices. Certains locataires ont toutefois établi des politiques d'éclairage et de chauffage responsables et gèrent leurs immeubles selon des pratiques environnementales reconnues, comme c'est le cas pour le siège social sis au 1981, avenue McGill Collège qui a obtenu le Niveau 2 du programme de gestion environnementale BOMA BEST.

COMPENSATION DE GAZ À EFFET DE SERRE

Conscients de notre carbo-responsabilité, nous avons assuré la compensation de notre production de gaz à effet de serre lors de deux de nos événements au cours de l'année : les assemblées annuelles et l'ensemble des déplacements et l'utilisation d'énergie reliés aux activités du Clan des petits héros au cours de la saison estivale. La production de gaz à effet de serre de ces événements a été neutralisée par l'achat de crédits de compensation auprès de Planetair. Cet organisme québécois soutient des projets d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique qui sont gérés par myclimate, l'un des fournisseurs de crédits de carbone les plus reconnus du monde.

PRUDENCE ET RIGUEUR DANS L'OCTROI DE PRÊTS AUX ENTREPRISES

Dans ses procédures d'évaluation de crédit, la Banque agit avec prudence en prenant en considération les questions environnementales. 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 trois degrés 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 respec-

tent les lois et règlements en matière d'environnement. La Banque a également identifié des secteurs auxquels elle proscrie d'octroyer des prêts.

Par ailleurs, des prêts ont été octroyés en 2013 par le groupe Services aux entreprises de la Banque pour le financement de projets d'énergie renouvelable tels que : des parcs solaires, des parcs éoliens, des barrages hydro-électriques, ainsi que des usines de biomasse. Cette équipe assure également le financement en partenariat public-privé (PPP) de stations de traitement des eaux, d'infrastructures sportives, sociales et hospitalières dans différentes provinces canadiennes.

Ce secteur finance également la construction d'immeubles résidentiels et des tours à bureaux qui respectent les normes LEED (Leadership in Energy and Environment Design).

PARTICIPER À DES INITIATIVES NOVATRICES DE FINANCEMENT DANS LE SECTEUR DES ÉNERGIES VERTES

Le groupe Services aux entreprises a fait partie d'un consortium financier pour le refinancement d'un parc éolien de 50.6 MW à Kingsville, dans le sud de l'Ontario.

Le projet Gosfield Wind fait partie du portefeuille d'actifs en énergie renouvelable de Brookfield Renewable Energy Partners, l'un des plus importants portefeuilles cotés axés uniquement sur l'énergie renouvelable au monde.

Ce parc éolien est constitué de 22 turbines et fait suite à la conclusion d'une entente d'achat d'électricité d'une durée de 20 ans entre Brookfield et l'Office de l'électricité de l'Ontario.



Le projet éolien Gosfield en Ontario

ANNEXES 1, 2

1 RÉPARTITION DES EMPLOYÉS PAR PROVINCE

Au 31 octobre 2013

PROVINCE	TEMPS PARTIEL	TEMPS PLEIN	TEMPORAIRE	TOTAL
ALBERTA		10		10
COLOMBIE-BRITANNIQUE		9		9
MANITOBA		1		1
NOUVELLE-ÉCOSSE		2		2
ONTARIO	3	742	173	918
QUÉBEC	512	2592	221	3325
TOTAL	515	3356	394	4265

2 FILIALES ET SOCIÉTÉS AFFILIÉES

Au 31 octobre 2013

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 Banque (auparavant B2B Trust) Filiales à part entière	Toronto, Canada	502 060\$	100%
B2B Banque Services financiers inc. (auparavant M.R.S. inc.)	Toronto, Canada		
B2B Banque Services de valeurs mobilières inc. (auparavant Services de valeurs mobilières M.R.S. inc.)	Toronto, Canada		
B2B Banque Services aux intermédiaires inc. (auparavant Corporation des correspondants M.R.S.)	Toronto, Canada		
B2B Trustco Compagnie de fiducie AGF (fusionnée avec B2B Banque le 1er septembre 2013)	Toronto, Canada Toronto, Canada		
BLC Gestion de placements inc. Filiale à part entière	Montréal, Canada	295 668\$	100%
V.R. Holding Insurance Company Ltd	St. James, La Barbade		
Trust La Laurentienne du Canada Inc.	Montréal, Canada	95 118\$	100%
BLC Trust	Montréal, Canada	62 363\$	100%
Valeurs mobilières Banque Laurentienne inc.	Montréal, Canada	100 250\$	100%
BLC Services financiers inc.	Montréal, Canada	6 742\$	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.

3 IMPÔT SUR LE REVENU ET TAXE SUR LE CAPITAL PAYÉS EN 2013

Au 31 octobre 2013

La Banque Laurentienne s'acquitte de ses responsabilités fiscales de façon responsable, conformément aux lois fédérales et provinciales en vigueur. Par ailleurs, le taux d'impôt effectif (fédéral et provincial) payé par notre institution est supérieur au taux moyen des banques canadiennes.

(EN MILLIERS DE DOLLARS)	IMPÔT SUR LE REVENU ⁽¹⁾	TAXE SUR LE CAPITAL ⁽¹⁾	AUTRES TAXES ⁽²⁾	TOTAL
FÉDÉRAL	15 224	-	16 291	31 515
PROVINCIAL				
QUÉBEC	6 797	595	32 849	40 241
ONTARIO	6 074	-	5 385	11 459
ALBERTA	782	-	-	782
COLOMBIE-BRITANNIQUE	-	-	119	119
NOUVEAU-BRUNSWICK	-	-	31	31
NOUVELLE-ÉCOSSE	-	-	69	69
ILE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	-	-	8	8
TERRE-NEUVE, LABRADOR	-	-	30	30
MANITOBA	14	-	-	14
TOTAL-PROVINCIAL	13 667\$	595\$	38 491\$	52 753\$
TOTAL-FÉDÉRAL ET PROVINCIAL	28 891\$	595\$	54 782\$	84 268\$

⁽¹⁾ Montants estimatifs.

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

ANNEXE 4

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

Montant autorisé - Regroupé par client - Au 31 octobre 2013

PROVINCE		0 - 24 999 \$	25 000 - 99 999 \$	100 000 - 249 999 \$	250 000 - 499 999 \$	500 000 - 999 999 \$	1 000 000 - 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	TOTAL
Alberta, Nunavut et Saskatchewan ¹	Montant autorisé			200 000 \$		900 000 \$	6 000 000 \$	380 529 250 \$	387 629 250 \$
	Nombre de clients			1		1	2	17	21
Colombie- Britannique	Montant autorisé		50 000 \$	150 000 \$			1 500 000 \$	189 389 015 \$	191 089 015 \$
	Nombre de clients		1	1			1	10	13
Ontario	Montant autorisé	45 032 \$	1 009 779 \$	7 825 997 \$	14 254 905 \$	19 330 821 \$	171 471 562 \$	2 054 862 046 \$	2 268 800 142 \$
	Nombre de clients	6	15	49	43	29	69	102	313
Québec et Nouveau- Brunswick ²	Montant autorisé	2 711 981 \$	16 187 016 \$	47 365 197 \$	139 605 613 \$	187 997 180 \$	460 388 296 \$	1 264 763 587 \$	2 119 018 870 \$
	Nombre de clients	208	324	292	403	273	238	82	1820
Total	Montant autorisé	2 757 014 \$	17 246 795 \$	55 541 194 \$	153 860 518 \$	208 228 001 \$	639 359 858 \$	3 889 543 989 \$	4 966 537 277 \$
	Nombre de clients	214	340	343	446	303	310	211	2167

⁽¹⁾ Le nombre de clients et le montant autorisé pour le Nunavut et la Saskatchewan ont été ajoutés aux données de l'Alberta pour des raisons de confidentialité.

⁽²⁾ Le nombre de clients et le montant autorisé pour le Nouveau-Brunswick ont été ajoutés aux données du Québec pour des raisons de confidentialité.

5 POLITIQUES ET CODES

- Politique d'approbation des changements
- Politique sur l'approbation des services fournis par les auditeurs externes, ainsi qu'à l'embauche d'associés, employés, ex-associés et ex-employés des auditeurs 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
- Politiques de gestion des risques de trésorerie et Marché des capitaux
- Politique de gestion du risque opérationnel
- Politique de gestion du risque de réputation
- Politique de gestion du risque de responsabilité professionnelle
- Politique de souscription des prêts hypothécaires résidentiels
- Politique contre le harcèlement et la violence
- Politique sur les initiés et sur les opérations interdites sur les titres de la Banque
- Politique sur les mesures d'adaptation en matière d'équité en emploi
- Politique de nomination à des directorats externes
- Politique relative aux provisions générales pour risques de crédit
- Politique de remplacement du président et chef de la direction en cas d'accident, invalidité ou inaccessibilité
- Politique sur le traitement des plaintes et commentaires portant sur les pratiques apparaissant douteuses en matière de comptabilité et de vérification
- Politique sur l'utilisation d'aviseurs externes par les administrateurs
- Politique sur les avantages financiers sur les produits de la Banque
- Politique sur le cadre d'appétit et de gestion 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'impartition
- Politique de gestion des liquidités et du financement
- Politique de gestion des risques structurels
- Politique de gestion sur la sécurité de l'information
- Politique de rémunération des cadres supérieurs de la Banque Laurentienne
- Politique sur la protection des renseignements personnels
- Politique en matière de recyclage des produits de la criminalité et de financement des activités terroristes
- Politique sur la répartition du revenu brut aux fins de la détermination du capital réglementaire pour le risque opérationnel en vertu de l'approche standard
- 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
- Plan de capital
- Plan de contingence des liquidités
- 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

GUICHETS AUTOMATIQUES OUVERTS, RELOCALISÉS ET FERMÉS

Au 31 octobre 2013

OUVERTURES

ADRESSE	VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
10451, boul. Gouin Ouest	Roxboro	QC	H8Y 1W9
325, avenue Dorval	Dorval	QC	H9S 3H6
4945, rue Beaubien Est	Montréal	QC	H1T 1V1
95, boul. Labelle	Ste-Thérèse	QC	J7E 2X6
333, de la Commune Ouest	Montréal	QC	H2Y 2E2

RELOCALISATIONS

ADRESSE	VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
Aucune			

FERMETURES

ADRESSE	VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
265, Catherine Street	Ottawa	ON	K1R 7S5
333, de la Commune Ouest	Montréal	QC	H2Y 2E2

FERMETURES TEMPORAIRES

ADRESSE	VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
333, de la Commune Ouest	Montréal	QC	H2Y 2E2
940, rue Sanguinet	Montréal	QC	H2X 3E2
6200, rue Drake	Montréal	QC	H4E 4J6

SUCCESSALES OUVERTES, RELOCALISÉES ET FERMÉES

Au 31 octobre 2013

OUVERTURES

ADRESSE	VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
Aucune			

RELOCALISATIONS

ADRESSE	VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
5045, rue Jean-Talon Est, bureau 101	Montréal	QC	H1S 0B6

FERMETURES

ADRESSE	VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
325, avenue Dorval	Dorval	QC	H9S 3H6
4945, rue Beaubien Est	Montréal	QC	H1T 1V1
5355, Jean-Talon Est	Montréal	QC	H1S 1L4
95, boul. Labelle	Ste-Thérèse	QC	J7E 2X6
10451, boul. Gouin Ouest	Roxboro	QC	H8Y 1W9

Cette déclaration sur les responsabilités envers la collectivité est publiée par la Banque Laurentienne. Elle se rapporte à ses activités et à celles de ses principales filiales et sociétés affiliées au Canada, qui figurent ci-après :

- B2B Banque
- BLC Gestion de placements inc.
- BLC Services financiers inc.
- BLC Trust
- Trust La Laurentienne du Canada inc.
- Valeurs mobilières Banque Laurentienne inc.

Ce rapport de responsabilité sociale 2013 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 (AC FC). 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 sur notre site Internet.

Sauf indication contraire, l'information contenue dans ce document porte sur l'exercice 2013 (du 1^{er} novembre 2012 au 31 octobre 2013).

Ce rapport de responsabilité sociale est disponible 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 au

Téléphone : 514 284-4500, poste 3901

Courriel : **communication@banquelaurentienne.ca**



**BANQUE
LAURENTIENNE**