



BANQUE
LAURENTIENNE

2012

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

Des employés
engagés

Amélioration continue:
une priorité

Transparence,
intégrité et éthique



NOTRE BANQUE

La Banque Laurentienne du Canada est une institution bancaire pancanadienne. Elle gère un actif au bilan de près de 35 milliards \$, de même que des actifs administrés de 33 milliards \$.

Fondée en 1846, la Banque emploie plus de 4 200 employés.

Reconnue pour l'excellence de son service, sa simplicité et sa proximité, la Banque Laurentienne dessert plus d'un million de clients dans des segments de marché où elle se positionne avantageusement. En plus d'occuper une place de choix auprès des consommateurs québécois avec le troisième plus important réseau de succursales, elle s'est bâti une solide réputation à travers le Canada en matière de financement immobilier et commercial, grâce à ses équipes réparties dans ses bureaux 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 bancaires ainsi que de comptes et services de placement aux conseillers financiers et courtiers, alors que l'expertise et l'efficacité des services de courtage intégrés de Valeurs mobilières Banque Laurentienne sont largement reconnues à la grandeur du pays.

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 actions
- 16** Notre équipe passionnée
- 22** Impliquée dans la communauté
- 26** Réduire notre empreinte sur l'environnement
- 28** Annexes
- 32** Indicateurs de performance (GRI)



INGÉNIOSITÉ, AGILITÉ, PASSION



Tout en s'inscrivant dans la continuité, 2012 nous a permis de nous démarquer et d'enregistrer des résultats records et ce, pour une sixième année consécutive. Par ailleurs, nous affichons des taux de croissance parmi les plus élevés de l'industrie dans pratiquement tous nos secteurs d'activité.

Nous avons créé B2B Banque et avons amorcé l'intégration des Sociétés MRS. En matière de gestion de notre capital humain, la mobilisation de nos employés atteint de nouveaux sommets et nous remportons des prix pour le caractère unique de notre culture d'entreprise et de notre passion.

Afin de poursuivre notre croissance et de bien respecter les nouvelles exigences de la réglementation, nous avons complété des émissions de capitaux totalisant 482 millions\$. Et puis, finalement, nous avons réalisé en juin 2012 une très importante acquisition, celle de Fiducie AGF! Du point de vue des résultats et des réalisations, c'est une année très satisfaisante pour la Banque.

Réjean Robitaille, président et chef de la direction

Promoteurs de passion du Canada

En novembre 2012, Knightsbridge Talents stratégiques a annoncé que la Banque Laurentienne figurait parmi les dix lauréats nationaux du nouveau programme Promoteurs de passion du Canada. Ce programme rend hommage aux organisations qui, grâce à la passion, l'énergie, l'intensité et la persistance qui les animent au quotidien, génèrent des résultats supérieurs. Ce prix démontre qu'une banque peut réaliser sa mission tout en conservant son caractère humain et en créant des liens de proximité avec ses clients. Être reconnu pour cette passion entretenue depuis plus de 165 années est pour nous une source de grande fierté.

Nous sommes d'autant plus fiers que ces réalisations ont été faites dans une 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.

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. Successivement, une saine régie d'entreprise influe sur les pratiques de gestion de la Banque, qui privilégie une approche éthique sans compromis. L'intégrité est une valeur centrale à la Banque Laurentienne : elle est à la base de la confiance de la clientèle envers la Banque et ses filiales.

Ce rapport de responsabilité sociale fait état de nos relations avec nos parties prenantes : il relate les événements et les progrès qui ont marqué une année fertile en réalisations et en défis, durant laquelle nous avons dû nous adapter à un environnement difficile en déployant notre ingéniosité et notre agilité.

Dans son soutien aux collectivités, la Banque Laurentienne se concentre sur certaines priorités : contribuer à l'avenir des jeunes et des familles ; bâtir une société en santé ; et encourager l'entraide ainsi que l'implication de ses employés dans leur communauté. Chaque année, elle appuie plus de 200 organismes à travers le Québec.

Les dirigeants, tout comme bon nombre d'employés de la Banque, sont engagés personnellement dans plusieurs causes. Avec le soutien et l'encouragement de la Banque, nos employés ont participé et contribué à plusieurs campagnes de levée de fonds majeures au cours de l'année 2012, dont *Roulons pour le diabète juvénile*, *Movember* et *La grande guignolée des médias*.

Dans une démarche suivie de sensibilisation au développement durable, la Banque contribue à la réduction des impacts de ses opérations sur l'environnement. Les gains qui en résultent vont bien au-delà des aspects purement écologiques car ces meilleures pratiques ont aussi des retombées en matière d'efficacité, de rentabilité et sur le bien-être et la mobilisation des employés.

La Banque assume pleinement son rôle d'entreprise socialement responsable, soucieuse des intérêts de l'ensemble de ses parties prenantes. Je vous invite à découvrir de façon plus détaillée l'ensemble des gestes et activités qui ont marqué notre dernier exercice.



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 financiers. La Banque se démarque par l'excellence de son service, sa simplicité et sa proximité auprès de plus d'un million de clients, particuliers comme entreprises de toute taille. La Banque se distingue également par la promotion de la passion auprès de l'ensemble des membres de son personnel, ce qui lui a valu son succès durable et son positionnement parmi les 10 gagnants du programme *Promoteurs de passion du Canada* en 2012.

La Banque Laurentienne est solidement implantée au Québec, où elle a établi au fil des ans le troisième plus 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 bâtie une solide réputation à travers le pays en matière de financement immobilier et commercial, grâce à ses équipes réparties dans plus de 14 centres de financement 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 35 milliards de dollars, de même que des actifs administrés de plus de 33 milliards de dollars. Son siège social est à Montréal depuis sa fondation en 1846, et elle compte aujourd'hui plus de 4 200 employés.

UNE POSITION UNIQUE DANS LE SECTEUR BANCAIRE CANADIEN

- Troisième plus important réseau de succursales au Québec
- 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 quatre secteurs d'activité :

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



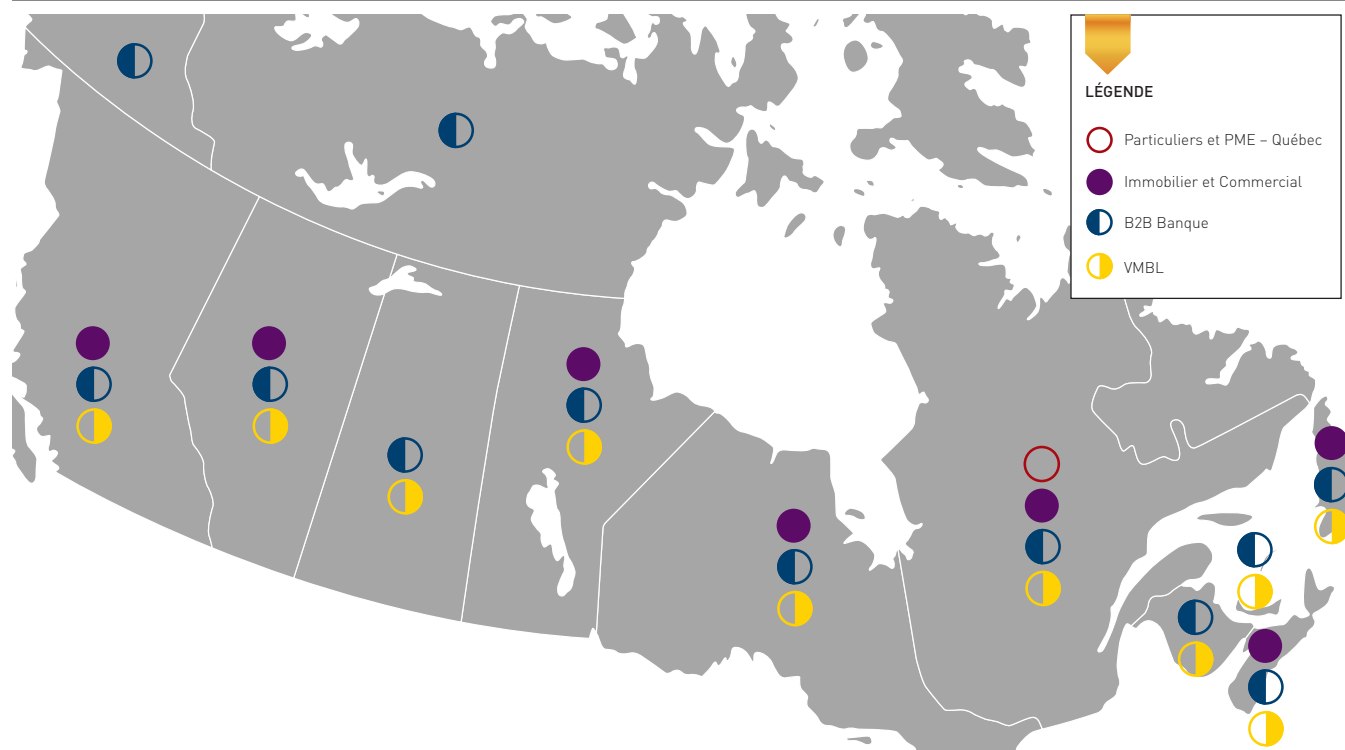
Boutique de services financiers

Photo : Stéphane Brügger

UNE PRÉSENCE PANCANADIENNE

La Banque compte 235 points de service, dont 157 succursales pour les services aux particuliers au Québec et 38 centres d'affaires commerciales à travers le pays ; elle dispose également d'un réseau de 426 guichets automatiques. Sa filiale Valeurs mobilières Banque Laurentienne exerce ses activités dans 16 bureaux de courtage au Québec 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 61 % 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.



LE NOUVEAU VISAGE DE LA BANQUE

En 2012, la Banque a réussi à se démarquer et à enregistrer des résultats records et ce, pour une sixième 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, ce qui lui a permis d'afficher des taux de croissance parmi les plus élevés du secteur bancaire canadien.

L'exercice terminé le 31 octobre 2012 a été riche en accomplissements sur le plan de la capitalisation. La Banque a procédé à des émissions totalisant 482 millions \$ en 2012 afin de maintenir la qualité des ratios de capitalisation. Une émission d'actions ordinaires de 63 millions \$ a été complétée en février 2012, suivie d'un placement privé de 119 millions \$.

En octobre 2012, la Banque a procédé à des émissions de 100 millions \$ d'actions privilégiées et de 200 millions \$ de billets à moyen terme. Enfin, un programme de réinvestissement des dividendes et d'achat d'actions a été mis en place à l'automne 2012, grâce auquel les actionnaires peuvent réinvestir leurs dividendes dans des actions ordinaires et bénéficier d'un escompte de 2%. Toutes ces mesures ont pour effet de consolider la capitalisation et les assises financières de la Banque.

Par ailleurs, d'importants événements se sont succédés pour marquer l'évolution de la filiale B2B Trust, devenue B2B Banque :

- Le 16 novembre 2011, B2B Trust, a complété l'acquisition des sociétés MRS, soit 100% de Compagnie de fiducie M.R.S et de M.R.S Inc. Le prix d'acquisition à la date de clôture était de 199 millions \$, basé sur une valeur aux livres des capitaux propres de 149 millions \$ et une prime de 50 millions \$.
- Le 9 juillet 2012, B2B Trust annonçait qu'elle se convertissait en banque à charte fédérale de l'annexe A, sous le nom de B2B Banque.
- Le 1^{er} août 2012, la Banque a annoncé que sa filiale B2B Banque a complété l'acquisition de la Compagnie de Fiducie AGF pour une contrepartie correspondant à la valeur comptable nette estimée de la société à la clôture, soit environ 248 millions \$. La conclusion de l'entente avait été annoncée le 6 juin 2012.

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
-

PRIX ET RÉCOMPENSES

La performance et les avantages concurrentiels de la Banque attirent l'attention de différentes organisations indépendantes dont le mandat est de reconnaître la valeur d'individus, d'équipes, de programmes ou de politiques qui se démarquent dans un domaine particulier. À cet égard, la Banque, dont la culture d'entreprise mise sur la proximité et la simplicité, se distingue de différentes façons.

En novembre 2012, la société Knightsbridge, dont la mission est d'aider les organisations à exécuter harmonieusement leur stratégie grâce à leurs employés, a annoncé que la Banque Laurentienne figurait parmi les dix lauréats nationaux du nouveau programme *Promoteurs de passion*

du Canada. Ce programme rend hommage aux organisations qui, grâce à la passion, l'énergie, l'intensité et la persistance qui les animent au quotidien, génèrent des résultats supérieurs. Ce prix démontre qu'une banque peut réaliser sa mission tout en conservant son caractère humain et en créant des liens de proximité avec ses clients.

Par ailleurs, l'organisme Corporate Knights classait en décembre 2012 la Banque Laurentienne parmi les dix entreprises au Canada dont la représentation féminine au conseil d'administration est la plus élevée ; avec 38%. La Banque présente le pourcentage le plus élevé parmi les banques canadiennes.



Réception du prix Promoteurs de passion du Canada

Le président et chef de la direction, Monsieur Réjean Robitaille, continue de s'illustrer en prenant place pour une quatrième année consécutive parmi les 25 personnes les plus influentes du milieu financier québécois, selon un classement sanctionné et publié par la revue *Finance et investissement*.

En 2012, un autre membre de la direction a fait son entrée dans ce classement. Il s'agit de François Desjardins, vice-président exécutif de la Banque Laurentienne et président et chef de la direction de B2B Banque.

Madame Isabelle Courville, qui siège au conseil d'administration de la Banque depuis 2007, se classe au 39^e rang du prestigieux palmarès du magazine *Forbes des femmes d'affaires* les plus influentes à l'extérieur des États-Unis. Madame Courville est par ailleurs la seule Québécoise à figurer dans ce palmarès.

Madame Stéfanie Pelletier, vice-présidente, Finances, a été honorée dans la catégorie *Dirigeant financier de la relève* du concours *Les As de la Finance*. Organisé par la Section du Québec des Dirigeants financiers internationaux du Canada (FEI Canada), une association professionnelle intersectorielle de hauts dirigeants financiers, le concours *Les As de la finance* vise à reconnaître les réalisations professionnelles et l'engagement dans la communauté de dirigeants financiers d'exception.

**NOUS SOMMES
PASSIONNÉS.
C'EST MAINTENANT
RECONNU.**

LA BANQUE LAURENTIENNE FIGURE PARMIL
LES 10 ENTREPRISES CANADIENNES HONORÉES
PAR LE PROGRAMME PROMOTEURS DE PASSION
DU CANADA.

PROMOTEURS
DE PASSION
DU CANADA
LAURÉAT 2012

C'EST
MAINTENANT
LE MOMENT.



NOTRE GOUVERNANCE

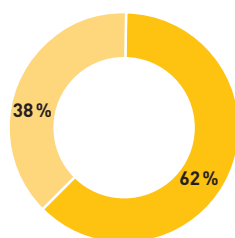
Il est de toute première importance pour la Banque Laurentienne d'assurer le développement rentable de l'entreprise en respectant les principes de transparence, d'intégrité et d'éthique. À cet égard, la priorité accordée par le conseil d'administration à la gouvernance a permis à notre institution d'évoluer et de prospérer, au cours de ses 166 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. La bonne régie d'entreprise influe constamment sur les pratiques de gestion de la Banque, qui privilégie à cet égard 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 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

Ratio de représentation féminine et masculine au conseil d'administration



■ Femme ■ Homme

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 de discussion sans la présence de la direction. Par ailleurs, les membres du conseil d'administra-

tion 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 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



L'équipe de direction de la Banque

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 2012 révèlent que 92,79% 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 2012 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 les 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 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. Depuis le 1^{er} trimestre 2012, la Banque a fait la transition aux normes internationales d'information financière IFRS dans la divulgation de ses résultats financiers.

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. Elle a mis en œuvre une initiative stratégique d'une grande envergure, le programme de Méthode des notations internes (MNI), qui s'échelonnnera sur les prochaines années et qui constitue une priorité pour notre

institution. La méthode des notations internes est une approche de calcul sophistiqué du capital requis par la Banque.

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 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 pratique d'autoévaluation des risques.

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.

MODIFICATIONS AU COMITÉ DE DIRECTION DE LA BANQUE

Au cours de l'exercice, la Banque a procédé à différentes nominations et modifications au comité de direction :

- Le 1^{er} novembre 2011, Messieurs Michel C. Trudeau, président et chef de la direction de Valeurs mobilières Banque Laurentienne, et Pierre Minville, chef de la gestion des risques, étaient nommés vice-présidents exécutifs de l'organisation et accédaient au comité de direction.
- Le 1^{er} novembre 2011, Madame Lorraine Pilon se voyait confier la responsabilité additionnelle de la gestion corporative des ressources humaines. Elle devenait donc vice-présidente exécutive, Affaires corporatives, Ressources humaines, et Secrétaire.
- Le 9 janvier 2012, Monsieur Stéphane Therrien s'est joint à la Banque comme vice-président exécutif, Immobilier et Commercial, succédant ainsi à M. Paul Hurtubise, qui a pris sa retraite en février après 35 années de service.
- Le 10 mai 2012, Monsieur Gilles Godbout s'est joint à la Banque à titre de vice-président exécutif, Opérations et Systèmes, et chef de la direction informatique.

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.

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 2012, différentes initiatives ont été implantées, poursuivies ou améliorées afin de contre la fraude. La Banque a aussi collaboré avec différents service 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. La Banque a également procédé à l'installation de caméras intelligentes pour la surveillance des guichets automatiques et a mis en place une base de données afin de centraliser l'information sur les systèmes de sécurité ce qui améliore l'efficacité et les délais de réponses en cas de problématique.

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 70, 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.

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	Priorité à la satisfaction de leurs besoins en services financiers Amélioration continue de l'expérience-client	<ul style="list-style-type: none"> • Site web de la Banque, de B2B Banque et de VMBL • Centre Télébancaire • BLCDirect : Internet et téléphone • BLCDirect : Application mobile • Sondages sur la satisfaction (hebdomadaire) • Publipostage • Force mobile composée des directeurs de développement hypothécaire • Ombudsman
Employés	Reconnaître leur travail Offrir un environnement de travail adapté et dynamique Les former et les faire grandir S'assurer en tant qu'employeur d'être juste et équitable	<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	Assurer le développement rentable et durable de l'entreprise en respectant les principes de transparence, d'intégrité et d'éthique	<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 et autres
Grand public	Poursuivre et soutenir une implication active au sein de la communauté Informier le grand public de nos produits et services	<ul style="list-style-type: none"> • Site web de la Banque, de B2B Banque et de VMBL • Site web du Clan des petits héros • 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
Syndicat	Maintenir un dialogue et une communication efficace afin de répondre aux intérêts des employés et de la Banque.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<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 particuliers 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.

NOTRE RÉSEAU, AXÉ SUR L'ACCESSIBILITÉ

La Banque a continué d'implanter cette année la deuxième génération de son concept innovateur de succursales lancé en 2011. Cette nouvelle approche fait appel à un aménagement novateur au design épuré et chaleureux pour créer un espace où le client se sent à son aise, et pour rehausser l'expérience-client dans les points de service de la Banque.

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'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 plus grande partie du marché québécois et proposent une gamme complète de produits hypothécaires. 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 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.

UN RÉSEAU EN EXPANSION CONSTANTE

Notre réseau de succursales – le troisième en importance au Québec – se démarque par son accessibilité, son caractère innovant, sa simplicité et la qualité



Inauguration de la Boutique de services financiers à Laval

du service offert. En 2012, la Banque a poursuivi l'optimisation de son réseau de succursales en ouvrant une nouvelle boutique de services financiers de deuxième génération à Repentigny, et en relocalisant celle de Laval dans de nouveaux locaux selon ce concept. De plus, 13 succursales ont fait l'objet de rénovations. Au cours des dernières années, c'est donc la majorité du réseau de succursales qui a été rénovée afin de rehausser l'expérience bancaire en succursale. Par ailleurs, nos nouvelles succursales sont souvent 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 426 guichets automatiques, dont 81 dans le réseau



Activité de réseautage « Dinner in the sky » avec nos clients du secteur PME-Québec

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 2012, quatre nouveaux guichets automatiques ont été ajoutés au réseau, alors que quatre ont été retiré. 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 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. Ce secteur d'activités a procédé, en juin 2012, à l'expansion de la plateforme de sa division Institutionnel-Actions en étendant ses services au Manitoba, où elle a procédé à l'embauche de 2 professionnels en services bancaires d'investissement.

Présent d'est en ouest dans tout le pays, le secteur Immobilier et commercial complète le portrait des secteurs d'activités de la Banque par une

expertise de pointe dans le financement immobilier destiné à des promoteurs et le financement commercial pour des entreprises de taille moyenne. Il compte sur 14 centres de financement répartis en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec.

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 2012, le service du Marketing du secteur des services aux particuliers a reçu et analysé les sondages provenant de près de 17 000 répondants. De ce nombre, 95% 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.

SATISFACTION =
95 %

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 près de 95% de nos clients se disent satisfaits de la qualité du service reçu, dont 80% sont très satisfaits.

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.

ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS EN MATIÈRE D'HYPOTHÈQUES

L'achat d'une habitation est une transaction très importante, la Banque met donc tout en œuvre pour améliorer l'expérience de ses clients hypothécaires et leur offrir un accompagnement à la hauteur de leurs attentes. Les clients bénéficient d'un accompagnement personnalisé et adapté à la situation et à leur projet. Ils ont accès à une calculatrice *scénario 360°* qui leur permet de connaître rapidement leur capacité d'emprunt et de faire des simulations, à un dépliant décrivant les différentes étapes pour accéder à la propriété et un document résumant les différents documents juridiques à signer à la Banque et chez le notaire.

Le processus hypothécaire fait l'objet d'un standard de performance au sein de la Banque. Via l'application du *parcours hypothécaire*, les divers conseillers impliqués s'efforcent de faire vivre une expérience exceptionnelle aux clients à travers les différentes étapes du processus. L'évaluation de la livraison du standard se fait directement à la source, soit auprès de nos clients, en révisant avec eux des moments précis du parcours.

Un autre aspect important pour la Banque est de simplifier la vie de ses clients. Ainsi, ils ont accès à un numéro de téléphone sans frais afin de discuter pendant les heures d'ouverture du centre de service aux clients. Il est également possible de calculer une pénalité à l'aide de la calculatrice disponible sur notre site Internet ou à partir des documents remis lors de la signature.



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

Le groupe Immobilier et commercial de la Banque Laurentienne se démarque par le financement de projets en Énergie et 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 27).

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 lancé une plateforme destinée aux conseillers et conçue pour leur offrir une gestion efficace des comptes de placement de leurs clients tout en poursuivant 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 2012 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.

NOTRE PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE

La mise en place en 2011 d'un processus d'amélioration dans le réseau du service aux particuliers continue de contribuer 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 tout en éliminant tout type de gaspillage. 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.

En 2012, notre processus d'amélioration continue a été étendu à la grandeur de la Banque. Il 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. À cet égard, 302 pistes d'améliorations ont été analysées en 2012 et ont donné lieu à 109 améliorations solutionnées avec de l'impact. Les résultats ont été probants en réduisant les risques de certaines procédures, en augmentant l'efficacité de certaines et en générant des gains quantifiables de l'ordre de 620 000 \$.

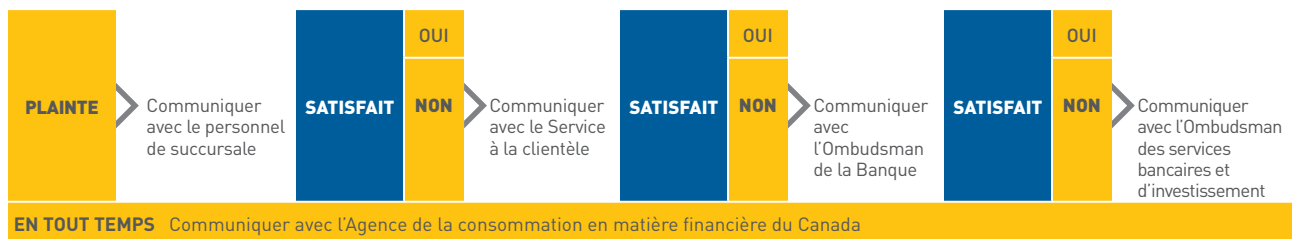
LE RÈGLEMENT DES PLAINTES SUIT UN PROCESSUS BIEN BALISÉ

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

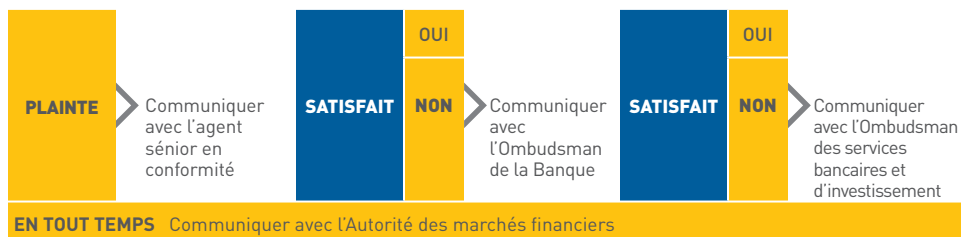
part. Tout en privilégiant le règlement des dossiers à la source, la Banque a continué d'améliorer la qualité du service, d'offrir l'assistance nécessaire à tout client qui en fait la demande et de communiquer au besoin avec les autorités concernées. Chez Valeurs mobilières Banque Laurentienne, la politique 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).

PROCESSUS DE TRAITEMENTS DES PLAINTES

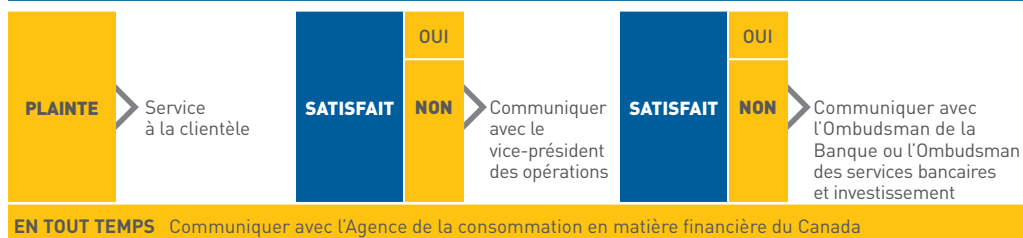
SUCCURSALE



VALEURS MOBILIÈRES BANQUE LAURENTIENNE



B2B BANQUE



NOTRE ÉQUIPE PASSIONNÉE

La solide croissance enregistrée par la Banque depuis plus de six ans est attribuable directement aux efforts de ses employés, qui œuvrent chaque jour à faire avancer l'entreprise tout en cherchant à améliorer leurs compétences. Cette contribution des employés a été confirmée par des sources compétentes externes lors du classement de la Banque Laurentienne parmi les dix lauréats nationaux du nouveau programme *Promoteurs de passion du Canada* en novembre 2012. En décernant cette distinction, la société Knightsbridge, dont la mission est d'aider les organisations à exécuter harmonieusement leur stratégie grâce à leurs employés, rend hommage aux organisations qui, en raison de leur passion, leur énergie, leur intensité et leur persistance, génèrent des résultats supérieurs.

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 croissance continue de la Banque, ces dernières années, a entraîné une augmentation des embauches. 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 accorde le statut de priorité au développement de son capital humain.

LA MOBILISATION DE NOS EMPLOYÉS, UNE PRIORITÉ

LE MOIS DES EMPLOYÉS EXTRAORDINAIRES ET LA FLAMME DE RECONNAISSANCE

Parmi les programmes de reconnaissance institués récemment à l'intention des 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.

LE PROGRAMME IMPACT : INFLUENCER POSITIVEMENT L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

Le programme Impact rassemble toutes les initiatives visant à faire évoluer l'expérience employé. Dans le cadre de ce programme, plus de 149 solutions, provenant des 25 comités, ont été présentées aux comités de gestion des différentes lignes d'affaires et secteurs. Environ 68% de ces recommandations ont été implantées en 2012 et la plupart des autres solutions le seront en 2013. L'an prochain, l'angle retenu dans le cadre du Programme Impact est l'amélioration continue, il s'agit également d'une priorité corporative.



La Banque encourage chaque département à remettre en question certaines pratiques en vue de les rendre plus efficaces. Les employés sont encouragés à participer activement à ce processus d'amélioration qui a le double avantage de favoriser leur mobilisation tout rendant leur travail plus facile.

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%.

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 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. 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 renommées en leur honneur et ils font l'objet de plusieurs articles dans nos outils de communication interne.



Récipiendaires des prix Guy-Vanier 2012



Récipiendaires du Prix d'équipe Ray McManus 2012



Récipiendaires du Prix projet Ray McManus 2012



Photo : Stéphane Brügger

Station Carrière Banque Laurentienne

DES ACTIONS POUR RÉPONDRE À LA CROISSANCE DE LA BANQUE

LA STATION CARRIÈRE BANQUE LAURENTIENNE

La croissance continue de notre organisation s'accompagne d'une forte demande de nouvelles ressources, et requiert donc 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. Avec un effectif d'une quinzaine d'employés, 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 3 750 candidats ont saisi l'occasion en 2012.

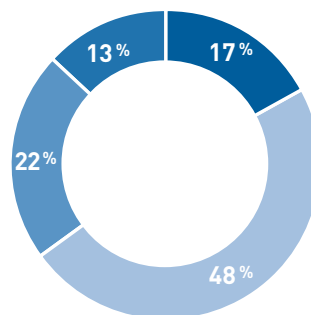
Dans la dernière année, la Banque a également participé à plus de 15 événements carrière au Québec et en Ontario afin de maximiser sa visibilité et rencontrer des candidats potentiels pour combler les opportunités de carrière au sein du réseau de succursales et des secteurs corporatifs. Elle a notamment été présente dans plusieurs salons de l'emploi et différentes institutions scolaires offrant des programmes de formation de caissiers (AEC), en plus de conclure un partenariat officiel avec l'ESG-UQAM. Sous l'initiative du réseau virtuel, un événement de recrutement sous forme de 5 à 7 a également été organisé, à la Station Carrière, en novembre 2012.

MARQUE EMPLOYEUR, UN PROGRAMME QUI VÉHICULE NOTRE PERSONNALITÉ ET NOS VALEURS

Dans un marché du travail très compétitif où il y a une certaine rareté de ressources, le recrutement peut représenter un défi. Savoir attirer les meilleurs talents et surtout les garder

motivés au sein de leur milieu de travail sont deux enjeux majeurs du développement et de la croissance de la Banque.

Le programme *Marque Employeur* a donc été instauré en 2012 afin d'aider le recrutement en créant une image soutenue et continue de la Banque qui véhicule les valeurs qui lui sont propres. Pour nous permettre de mieux définir notre personnalité d'entreprise, nous nous sommes donc tournés vers notre principale ressource identitaire, nos employés. Plusieurs ateliers de travail auxquels ont participé différents niveaux d'employés provenant de divers secteurs de la Banque ont permis à ceux-ci d'exprimer la réalité de leur quotidien. De plus, des employés de la Banque ont été choisis pour être de véritables ambassadeurs de notre image. Et parce que chaque personne est unique, chacun de nos ambassadeurs a été invité à nous décrire ce qui le définissait à la fois d'un point de vue personnel et professionnel. Chacune de ces histoires individuelles illustrent en tout point la diversité de la vie à la Banque et l'authenticité de ses représentants.



RÉPARTITION DES HEURES DE FORMATION
(22 122 heures)

- Service à la clientèle
- Service conseil
- Gestionnaire
- Autre

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 2012, 22 122 heures de formation ont été données en ateliers à l'Académie. Reconnaisant toute la valeur des activités de formation pour optimiser les compétences et les aptitudes de ses ressources, la Banque a consenti en 2012 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'œuvre (Loi 90) à cet égard.

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 et gestionnaires 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 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 ;
- *Secteurs Immobilier et commercial*: 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;
- *Particuliers et PME-Québec*: les employés qui sont en lien direct avec notre clientèle, tant en succursale que dans les centres d'affaires ou sur la route, ont un programme d'intégration qui tient compte de leurs tâches spécifiques. Par exemple, les employés en succursale, bénéficient du programme Profession banquier.

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 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.

En 2011, 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.

SENSIBILISATION À LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE

Une campagne de sensibilisation sur la sécurité informatique a été lancée en 2012 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 chaque mois une nouvelle situation à laquelle il faut trouver une solution.



100% ACCOMPLIE

Une dose de sensibilité, une dose de travail et toujours authentique. Parce que vous savez ce qui compte, vous êtes le type de personne dont nous avons besoin. Joignez une équipe où on reste humain.

BANQUELAURENTIENNE.CA/CARRIERES



Le programme *Marque Employeur*: 100% nous

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 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

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 2012, la Banque comptait parmi ses effectifs 0,3% d'autochtones,

0,06% de personnes handicapées et 15% 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. Le ratio homme/femme pondéré par niveau d'emploi est de 98% pour les emplois cléricaux, de 100% pour les emplois professionnels et de 103% pour les postes de gestion.

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 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 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, 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.

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. En raison de 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

Le 19 décembre 2012, le syndicat et les employés de la Banque ont signé une nouvelle convention collective. Cette convention collective, d'une durée de six ans, sera en vigueur jusqu'au 31 décembre 2017.

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 2 465 employés, soit 58% de notre effectif. Ce chiffre englobe les employés permanents à temps plein et à temps partiel ainsi que les employés temporaires. Nous continuons de collaborer de près 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 ensemble 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 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 plus de 4 200 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 2012, dont certaines ont donné lieu à la modification du mobilier.

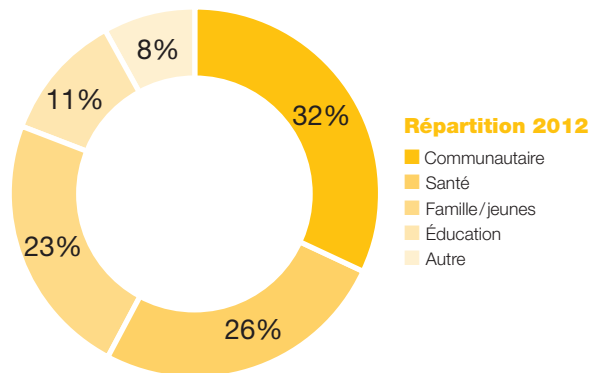
La direction de la Banque privilégie également le maintien de relations franches et constructives avec ses employés. C'est pourquoi elle a institué les rencontres *Tournée de la direction* : dans ce cadre, le président et les membres du comité de direction font la tournée des régions et des secteurs et rencontrent les employés afin d'échanger avec eux, discuter et 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, ce sont 2000 employés, soit près de la moitié 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.

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 s'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 plus 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.



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

La Banque a institué, il y a quatre 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* encourage les enfants à s'impliquer dans la vie sportive, culturelle ou artistique de leur collectivité.



En 2012, le *Clan des petits héros*, appuyé par une cinquantaine d'employés fiers de participer aux événements familiaux de leur communauté, a pris part à 33 jours d'événements. Afin que le Clan puisse participer à un plus grand nombre d'événements, différentes formules ont été développées : une formule plus légère pour les événements à déploiement restreint, et une formule adaptée à des thématiques, avec activités et déguisements appropriés.

Parmi les réussites qui ont marqué 2012, plus de 1 800 participants en trois jours ont participé aux activités du Clan lors de la visite des Grands Voiliers dans le Vieux-Port de Montréal, en septembre. De plus, la Banque Laurentienne a fait un don, de concert avec d'autres partenaires, pour permettre à 400 jeunes d'écoles défavorisées de Montréal de participer à l'ambiance festive et de visiter les navires, le vendredi 14 septembre 2012.



Photo: Jean-Baptiste Bénavent
Le Défi du Carnaval

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 2012. 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 de la présence 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 U14 et 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.

Les sports aquatiques sont aussi à l'honneur : l'organisme Neptune Syncro, qui offre aux enfants des Laurentides des cours de nage synchronisée de haute qualité, a reçu une bourse dans le cadre du programme d'implication des employés de la Banque *Les Petits plus*, un programme d'engagement communautaire créé en 2010.

CAP SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Banque Laurentienne favorise des partenariats axés sur le développement durable auprès d'organisations reconnues en procurant non seulement un apport financier, mais en ajoutant sa touche institutionnelle afin d'enrichir la programmation des événements commandités et à contribuer à leur essor et leur développement.

En 2012, la Banque a 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, 17 000 bulbes de tulipes ont été distribués afin de remercier

les utilisateurs de transport collectifs. Une partie des bulbes restants ont été donnés à trois écoles de la Rive-Sud de Montréal afin de leur permettre d'enjoliver leur environnement. La Banque a aussi organisé un concours, intitulé *En transport collectif, ça roule!*, afin de sensibiliser la population aux avantages d'utiliser les transports collectifs en remplacement de l'auto solo. Douze heureux gagnants ont remporté des titres de transport annuels ou mensuels de l'AMT.



Équipe U5-6F du club de soccer Rosemère-Lorraine



Bal du maire de Québec

Une des succursales de la Banque a participé aux activités du *PARK(ing) DAY* durant la semaine de la mobilité durable. Le concept de cet événement mondial annuel est de faire explorer aux gens toutes les activités que l'on pourrait déployer sur les espaces de stationnement de la ville, suscitant l'idée que les villes accordent beaucoup trop d'espace public aux automobiles. Il s'agit de poser un geste vert tout en soutenant le milieu créatif du design urbain.

En juin, la Banque a annoncé un partenariat avec Conservation de la nature, qui se concrétisait par le versement d'un don de 100 000 \$ sur 10 ans pour la mise en valeur du patrimoine naturel des Laurentides. Cette association permettra de conjuguer la conservation d'habitats essentiels à la sauvegarde des espèces menacées et l'accessibilité au public à des territoires protégés pour des activités de découverte de la nature.

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 douzième 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 29 ans des œuvres théâtrales d'auteurs issus de la relève ou de grande renommée, conçues spécialement pour un jeune public.

En 2012, 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 conte de toutes sortes dans un décor digne des plus beaux livres d'images.

L'ÉDUCATION ET LE DÉVELOPPEMENT DES JEUNES

Puisqu'ils représentent l'avenir, l'éducation et le développement des jeunes font figures de priorités dans la politique de dons et de commandites de la Banque.

À Québec, en décembre 2011, la Banque a collaboré au succès du premier Bal du maire de Québec, au bénéfice de la Fondation Québec Jeunes. Près de 400 personnes du milieu des affaires de la région de Québec ont répondu à l'appel de la Banque pour venir en aide aux jeunes. Le président et chef de la direction, M. Réjean Robitaille, agissait à titre de président d'honneur de cet événement, qui a permis de recueillir des fonds de l'ordre de 205 000 \$, montant deux fois supérieur à l'objectif fixé au départ. Cette somme permettra à la Fondation de poursuivre sa mission : soutenir les projets et les ressources qui aident les jeunes, filles et garçons âgés de 11 à 17 ans, à prendre en main leur développement pour être en mesure de mieux entreprendre leur vie adulte.

En 2012, la Banque a conclu un partenariat de 10 ans avec la Faculté de gestion Desautels de l'Université McGill. Cet engagement de 200 000 \$, permettra

l'octroi de 80 bourses à des étudiants au baccalauréat et à la maîtrise et il a donné lieu à un échange des plus stimulants alors que 25 étudiants en finance de l'Université McGill nous ont rendu visite à notre siège social.

Encore une fois cette année, la Banque a contribué à la tenue de la *Journée Écologique* organisée par l'organisme Avant tout les enfants. Cette journée, divertissante et éducative, permet à 120 enfants démunis de la région de Québec et de Montréal de se rapprocher de la nature et d'explorer de nouveaux horizons.

LA SANTÉ

Consciente que la santé demeure un enjeu important pour l'ensemble de la population, la Banque soutient financièrement et de différentes façons plusieurs centres hospitaliers, établissements de santé et organismes œuvrant dans le domaine afin d'appuyer leurs missions respectives.

Au cours de l'été 2012, où plusieurs noyades ont été enregistrées parmi les jeunes enfants, des employés de la Banque ont décidé de faire leur part pour aider à sécuriser l'accès des piscines résidentielles du Québec en rendant plus accessible l'installation de clôtures. Dans ce contexte, la Banque a offert la possibilité aux propriétaires de piscines de financer, grâce à un prêt personnel sans intérêts, l'installation d'une clôture. Plusieurs propriétaires se sont prévalus de cette offre unique.



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

DES EMPLOYÉS ENGAGÉS

Nous incitons nos employés à contribuer au mieux-être de la société et mettons à leur disposition un programme d'implication des employés grâce auquel la Banque privilégie les dons aux organismes dans lesquels ses employés sont impliqués. Le programme a été lancé en 2008 pour encourager les employés à redonner aux communautés où la Banque est présente. En 2012, près de 40 000 \$ ont été remis en dons aux causes soutenues par les employés de la Banque.



Coupe Centraide – Équipe Banque Laurentienne



Grande guignolée des médias

La grande guignolée des médias

Au début de décembre 2012, et pour une neuvième année consécutive, la Banque a agi à titre d'ami de La grande guignolée des médias. C'est sous le thème *Les besoins sont grands* que plus de 1 000 employés des succursales, des centres d'affaires et des bureaux de la Banque se sont mobilisés pour aider les gens les moins fortunés en installant des boîtes de collecte pour les denrées et en récoltant les dons en espèces. Plusieurs employés de différentes villes à travers le Québec ont également parcouru les rues afin d'amasser des fonds lors de la journée du 6 décembre.

L'International de montgolfières de Saint-Jean-sur-Richelieu

Associée depuis six ans comme présentateur officiel de l'International des 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 Gestion responsable d'événements, sanctionnée par le Bureau de normalisation du Québec. C'est dans le cadre de cette collaboration que la Banque Laurentienne et l'International de montgolfières de Saint-Jean-sur-Richelieu ont conjointement mis en place le programme *Les Petits Plus* visant à soutenir les activités bénévoles et

l'engagement communautaire des employés des Services financiers aux particuliers et PME-Québec de la Banque Laurentienne, et ce particulièrement au sein de causes qui touchent les enfants et la famille.

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 85 employés de la Banque. Ces derniers se sont réunis sous les tentes installées à tour de rôle à Laval, à Québec, puis à Montréal pour pédaler pour la cause. Au terme de cet événement, un chèque au montant de 18 000 \$ a été remis à la Fondation. La Banque soutient cet organisme depuis plusieurs années.

Bal des Étoiles

En septembre, le président et chef de la direction de la Banque Laurentienne, M. Réjean Robitaille, a co-présidé le grand Bal annuel des Étoiles, organisé par la Fondation des étoiles et qui a permis de recueillir 1 200 000 \$ destinés à appuyer la recherche pédiatrique au Québec.

Centraide

Dans le cadre de la campagne de sollicitation interne pour Centraide, la Banque et ses employés ont amassé un total de 252 000 \$, montant qui servira à lutter contre la pauvreté

et l'exclusion. De plus, le 29 septembre, la Banque a participé à la toute première *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.

Dîner OLO

En octobre, le Dîner OLO, présidé par Luc Bernard, vice-président exécutif, Particuliers et PME-Québec, a permis de recueillir un montant de 150 000 \$ au bénéfice de la Fondation OLO. La mission de l'organisme est d'offrir, gratuitement et quotidiennement, des suppléments alimentaires (un oeuf, un litre de lait, un verre de jus d'orange) ainsi que des vitamines et minéraux aux femmes enceintes vivant dans une situation socio-économique précaire.

November

En novembre, plus de 100 employés ont arboré la moustache et se sont ainsi joints au mouvement *November* qui a pour objectif d'amasser des fonds pour la recherche sur le cancer de la prostate.

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. La Banque cherche à réduire davantage l'impact de ses activités 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 met à leur disposition dans les stations de métro, gares de train et terminus d'autobus, pour une expérience du transport en commun encore plus pratique.

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. Aussi, un projet présentement en cours permettra d'assurer une transition vers des trousseaux d'accueil électroniques pour les nouveaux employés. Une vingtaine de documents en format papier seront ainsi accessibles uniquement par voie électronique : il s'agit d'une réduction notable de l'utilisation de papier, puisqu'ils étaient imprimés en plusieurs centaines d'exemplaires.

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, à l'ensemble des utilisateurs.

En outre, ce rapport de responsabilité sociale est imprimé en quantité minime. La Banque priorise sa consultation par voie électronique et le rend donc disponible en ligne sur son 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 College qui a obtenu le Niveau 2 du programme de gestion environnementale BOMA BEST. De plus, en 2012, neuf succursales ont vu leur vieille bouilloire à l'huile remplacées par un chauffage au gaz naturel, beaucoup moins polluant et plus économique.

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 : l'assemblée annuelle des employés 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.



EN VILLE SANS MA VOITURE

Pour une troisième année, la Banque a été présentateur de l'événement *En ville sans ma voiture* de l'Agence métropolitaine de transport de Montréal.



PARTICIPER À DES INITIATIVES NOVATRICES DE FINANCEMENT DANS UN SECTEUR ÉMERGENT

Le secteur Immobilier et commercial a fait partie d'un consortium financier pour le projet Bloomsburg de Firelight Infrastructure et du groupe SunEdison afin de financer un parc solaire qui produira **10 mégawatts d'énergie solaire**, en Ontario, soit **14 GW/h d'énergie propre par année**; une capacité suffisante pour alimenter annuellement en électricité environ 1 000 foyers.

DES INITIATIVES DE SENSIBILISATION DES EMPLOYÉS

En 2012, la Banque Laurentienne a participé au programme DÉFI-CLIMAT, qui a été un succès grâce au dynamisme, à l'enthousiasme et à l'engagement social de nos employés. Des centaines de personnes ont pris part aux trois défis collectifs qui ont été lancés durant la campagne : les volets *Tasse-Toi*, *Dîner-végé* et *Zéro auto-solo*. Ces défis avaient pour but de sensibiliser les employés à adopter de nouvelles habitudes ayant un impact moindre sur l'environnement.

Enfin, à la suite d'une proposition issue d'un sondage auprès de nos employés, nous publions sur l'intranet tout au long de l'année des chroniques écologiques traitant de diverses actions simples qui peuvent être posées pour faire une différence en matière d'environnement, en plus de chroniques plus générales sur le développement durable et l'éco-responsabilité.

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

Par ailleurs, des prêts ont été octroyés en 2012 par le groupe Immobilier et commercial de la Banque pour le financement de projets d'énergie renouvelable tels que : des barrages hydro-électriques, des parcs éoliens ainsi que des parcs solaires. Cette équipe assure également le financement en partenariat public-privé (PPP) d'infrastructures sportives, sociales et hospitalières dans différentes provinces canadiennes.

De son côté, le secteur Immobilier finance la construction d'immeubles résidentiels et des tours à bureaux qui respectent les normes LEED (Leadership in Energy and Environment Design). Des projets conjoints entre l'Immobilier et le Commercial pour le financement d'immeubles avec des toits solaires sont actuellement à l'étude afin de desservir ce secteur émergent en Ontario.

ANNEXES 1, 2, 3

1 RÉPARTITION DES EMPLOYÉS PAR PROVINCE

Au 31 octobre 2012

PROVINCE	TEMPS PLEIN	TEMPS PARTIEL	TEMPORAIRE	TOTAL
Alberta	10	0	0	10
Colombie-Britannique	10	0	0	10
Terre-Neuve	1	0	0	1
Nouvelle-Écosse	2	0	0	2
Manitoba	1	0	0	1
Ontario	877	6	174	1 057
Québec	2 640	565	259	3 464
	3 541	571	433	4 545

2 FILIALES ET SOCIÉTÉS AFFILIÉES

Au 31 octobre 2012

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)			
<i>Filiales à part entière</i>		446 003	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	Toronto, Canada		
Compagnie de fiducie AGF	Toronto, Canada		
BLC Gestion de placements inc.	Montréal, Canada	261 883	100 %
<i>Filiale à part entière</i>			
V.R. Holding Insurance Company Ltd	St. James, La Barbade		
Trust La Laurentienne du Canada Inc.	Montréal, Canada	87 179	100 %
BLC Trust	Montréal, Canada	65 441	100 %
Valeurs mobilières Banque Laurentienne inc.	Montréal, Canada	89 933	100 %
BLC Services financiers inc.	Montréal, Canada	6 618	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 2012

Au 31 octobre 2012

(EN MILLIERS DE DOLLARS)	IMPÔT SUR LE REVENU	TAXE SUR LE CAPITAL ⁽¹⁾	TOTAL
Fédéral	15 376	-	15 376
Provincial			
Québec	10 877	3 724	14 601
Ontario	4 667	-	4 667
Alberta	226	-	226
Colombie-Britannique	85	-	85
Total-Provincial	15 855	3 724	19 579
Total-Fédéral et Provincial	31 231	3 724	34 955

⁽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 2012

PROVINCE		0 - 24 999 \$	25 000 - 99 999 \$	100 000 - 249 999 \$	250 000 - 499 999 \$	500 000 - 999 999 \$	1 000 000 - 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Alberta	Montant autorisé		79 500 \$	300 000 \$	947 000 \$	795 550 \$	13 339 000 \$	278 468 303 \$	293 929 353 \$
	Nombre de clients		2	2	2	1	4	24	35
Colombie Britannique	Montant autorisé		50 000 \$	168 993 \$	2 029 050 \$	1 065 000 \$	26 044 963 \$	170 126 500 \$	199 484 506 \$
	Nombre de clients		1	1	6	2	11	10	31
Nouvelle Ecosse	Montant autorisé		84 401 \$						84 401 \$
	Nombre de clients		1						1
Ontario	Montant autorisé	120 325 \$	1 578 038 \$	10 308 601 \$	31 078 955 \$	80 917 006 \$	615 183 646 \$	2 257 891 128 \$	2 997 077 699 \$
	Nombre de clients	16	28	60	88	121	260	170	743
Provinces Atlantiques	Montant autorisé			200 000 \$		500 000 \$			700 000 \$
	Nombre de clients			1		1			2
Québec	Montant autorisé	16 822 325 \$	86 182 420 \$	174 200 862 \$	264 152 754 \$	385 426 773 \$	1 118 142 143 \$	2 425 387 386 \$	4 470 314 662 \$
	Nombre de clients	1 381	1 818	1 109	767	561	561	176	6 373
Saskatchewan	Montant autorisé		35 346 \$	119 000 \$					154 346 \$
	Nombre de clients		1	1					2
Terre Neuve	Montant autorisé							5 000 000 \$	5 000 000 \$
	Nombre de clients							1	1
Autres	Montant autorisé	714 875 \$	2 074 565 \$	3 205 887 \$	4 112 127 \$	4 009 851 \$	16 540 413 \$		30 657 719 \$
	Nombre de clients	68	45	20	12	6	11		162
Total	Montant autorisé	17 657 524 \$	90 084 270 \$	188 503 343 \$	302 319 887 \$	472 714 180 \$	1 789 250 164 \$	5 136 873 317 \$	7 997 402 685 \$
	Nombre de clients	1 465	1 896	1 194	875	692	847	381	7 350

ANNEXE 5

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
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 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 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 OU FERMÉS

Au 31 octobre 2012

OUVERTURES

Adresse	Ville	Province	Code postal
475, boul. de Maisonneuve Est	Montréal	QC	H2L 5C4
910-A, boul. Iberville	Repentigny	QC	J5Y 2P9
85, boul. Brien, suite E1A (2 guichets)	Repentigny	QC	J6A 8B6
333, de la Commune Ouest	Montréal	QC	H2Y 2E2

RELOCALISATIONS

Adresse	Ville	Province	Code postal
Du 1995, boul. Saint-Martin Ouest	Laval	QC	H7S 1N2
Au 1699, boul. Le Corbusier, suite 100 (2 guichets)	Laval	QC	H7S 1Z3
Du 505, boul. de Maisonneuve Est	Montréal	QC	H2L 4R6
Au 1717, rue Berri	Montréal	QC	H2L 4R6
Du 2836, chemin Chambly	Longueuil	QC	J4L 1M9
Au 2588, chemin Chambly	Longueuil	QC	J4L 1M5

FERMETURES

Adresse	Ville	Province	Code postal
1400, boul. de Maisonneuve Ouest	Montréal	QC	H3G 1M8
1455, boul. de Maisonneuve Ouest	Montréal	QC	H3G 1M6
1780, rue Fleury Est	Montréal	QC	H2C 1T4
7141, rue Sherbrooke Ouest	Montréal	QC	H4B 1R6

FERMETURES TEMPORAIRES

Adresse	Ville	Province	Code postal
333, de la Commune Ouest	Montréal	QC	H2Y 2E2
1801, boul. de Maisonneuve Ouest	Montréal	QC	H3H 1J9
104, avenue Elm	Beaconsfield	QC	H9W 2E4

TABLEAU DES SUCCURSALES OUVERTES, FERMÉES OU RELOCALISÉES

Au 31 octobre 2012

OUVERTURE OU FERMETURE

Adresse	Ville	Province	Code postal
Aucune			

RELOCALISATIONS

Adresse	Ville	Province	Code postal
1995, boul. Saint-Martin Ouest	Laval	QC	H7S 1N2

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 2013 (page 37)	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.		Couverture avant
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.	Le nouveau visage de la Banque	6
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.	2011	
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.	Gouvernance Circulaire	8-11
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).	Régie d'entreprise Circulaire	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	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 44-50)	
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.	Les valeurs qui animent nos actions 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 166-167) Circulaire, annexe E - Fonctions et mandats (pages 59 à 64)	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> Favoriser l'équité, partout, en tout temps	11 16 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.	Impliquée dans la communauté Rapport annuel, résultats consolidés (pages 39 à 45) Rapport annuel, rapport de gestion (pages 31-32)	22
EC3	Couverture des obligations de l'organisation au titre des régimes d'avantages sociaux.	Miser sur notre capital humain	20-21
EC7	Procédures d'embauche à l'échelle locale et proportion de cadres supérieurs en provenance des environs dans les sites d'exploitation importants.	Des actions pour répondre à la croissance de la Banque	18-19
EC9	Compréhension et description des retombées économiques indirectes d'importance, y compris leur portée.	Impliqué dans la communauté	22
INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX			
EN7	Initiatives pour réduire la consommation indirecte d'énergie, et réductions enregistrées.	Réduire notre empreinte sur l'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	27
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'activités important.	Miser sur notre capital humain	20-21
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.	Miser sur notre capital humain	20-21
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 un programme de développement de carrière.	L'Académie Banque Laurentienne	19
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.	Favoriser l'équité Partout, en tout temps	20
LA14	Ratio du salaire de base des hommes et des femmes par catégorie d'emploi.	Favoriser l'équité Partout, en tout temps	20
PERFORMANCE SOCIALE : DROITS DE LA PERSONNE			
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 2012	
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 2012	
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 2012	
HR9	Nombre total des cas de violation des droits des autochtones et mesures prises.	Aucun cas en 2012	
PERFORMANCE SOCIALE : SOCIÉTÉ			
S02	Pourcentage et nombre d'unités d'affaires analysées en fonction des risques de corruption.	Gestion du risque	9
S06	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 Processus de traitement des plaintes	13 15
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.	Impliquée dans la communauté	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 2012	
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 57)	27
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 27
FS8	Valeurs monétaires des produits et services conçus afin de générer des retombées environnementales particulières pour chaque secteur d'activités, détaillé par objectif.	Prudence et rigueur dans l'octroi de prêts aux entreprises	27
FS14	Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes désavantagées.	Notre réseau axé sur l'accessibilité Un réseau en expansion constante	12 12-13
FS16	Initiatives pour augmenter les connaissances financières par type de bénéficiaires.	Accompagnement des clients en matière d'hypothèques Outils (Calculateurs) disponibles sur notre site web	14

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

Ce rapport 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 web 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 2012 (du 1^{er} novembre 2011 au 31 octobre 2012).

On peut se procurer ce rapport de responsabilité sociale sur le site web 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 : 14 284-4500, poste 3901

■ Courriel : **communication@banquelaurentienne.ca**

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
-
-

