

**Il y a plusieurs
façons d'être
une banque.**





LA BANQUE LAURENTIENNE, UNE INSTITUTION UNIQUE DANS LE MILIEU BANCAIRE CANADIEN

Banque à charte canadienne constituée en vertu de la Loi sur les banques (Canada)

Institution bancaire active à travers le Canada dans plusieurs segments de marché

Reconnue pour la qualité de son service, sa proximité et sa simplicité

1,5 million de clients à travers le pays

Fondée en 1846

3 700 employés

Actif au bilan de 34 milliards \$

Actifs sous gestion de plus de 41 milliards \$

Services aux entreprises : 28 centres d'affaires commerciales en Ontario, au Québec, en Alberta, en Colombie-Britannique et en Nouvelle-Écosse

Services aux particuliers : réseau de 152 succursales et 418 guichets automatiques au Québec

B2B Banque : chef de file au Canada auprès des conseillers financiers et des courtiers

Valeurs mobilières Banque Laurentienne : 18 bureaux de courtage au Québec, en Ontario et au Manitoba, spécialisation dans les titres de sociétés à petite capitalisation et les produits de revenu fixe

Titre inscrit à la Bourse de Toronto (symbole : LB)

SOMMAIRE

Le choix d'être uniques	4
À propos de la Banque Laurentienne	5
La gouvernance à la Banque Laurentienne	7
Exceller dans la prestation de services, un client à la fois	12
Des gens qui partagent un même esprit de dépassement	15
Une action ciblée dans les collectivités	18
L'environnement, l'affaire de tous	20
Annexes	22

LE CHOIX D'ÊTRE UNIQUES

C'est avec grand plaisir que je vous présente notre rapport de responsabilité sociale pour l'exercice financier de 2014. Les fondements de notre succès résident dans notre agilité et notre capacité d'évolution, mais aussi et surtout, dans nos valeurs de proximité et de simplicité.

Au cours des dernières années, la Banque s'est défini comme un acteur de plus en plus responsable et investi en l'humain et en la société. Cela se traduit par une série de gestes et de décisions guidés par notre volonté de nous acquitter de façon optimale de notre devoir à l'égard de nos clients, de nos actionnaires, de nos employés, de nos partenaires ainsi que des collectivités où la Banque est présente.



Nous sommes également engagés à bâtir un monde financièrement plus solide afin que chacun de nos clients, qui sont plus d'un million et demi, puisse envisager leur avenir avec confiance et tranquillité d'esprit. En étant constamment tournés vers l'excellence, nous voulons leur offrir le maximum de valeur.

La Banque Laurentienne se démarque depuis toujours par son caractère distinctif. En tant que banque à échelle humaine, nous avons bâti au fil des années des programmes offrant à nos employés un environnement de travail stimulant, des possibilités d'avancement de carrière et de la formation continue. En parallèle, nous avons le souci constant d'appliquer des pratiques de ressources humaines transparentes et équitables. L'investissement dans notre capital humain porte ses fruits : en 2014, la Banque a été sélectionnée parmi les 25 meilleurs employeurs de Montréal, une reconnaissance dont nous sommes très fiers.

Aussi, depuis des années, par l'intermédiaire de nos différents programmes philanthropiques, nous appuyons des centaines d'organismes pour bâtir un monde plus équitable et prospère. Nous sommes entre autres heureux d'encourager les jeunes à vivre leurs passions en appuyant, par exemple, la relève québécoise en ski alpin vers les plus hauts sommets du dépassement de soi.

Par ailleurs, la Banque, en tant qu'entreprise écoresponsable, n'hésite pas à saisir les occasions d'affaires pour développer et encourager une économie toujours plus verte et assurer un meilleur avenir aux générations futures.

Ces solides assises sont garantes d'un futur prometteur pour la Banque et je suis heureux de vous inviter à prendre connaissance, dans les pages qui suivent, de l'ensemble de nos réalisations de la dernière année.

Bonne lecture,

Réjean Robitaille,
président et chef de la direction

« Au cours des dernières années, la Banque s'est défini comme un acteur de plus en plus responsable et investi en l'humain et en la société. »

À PROPOS DE LA BANQUE LAURENTIENNE

La Banque Laurentienne est une institution bancaire qui mène des activités dans l'ensemble du Canada en vue d'offrir une gamme diversifiée de services bancaires et financiers. Reconnue pour l'excellence et la simplicité de ses services, la Banque dessert un million et demi de clients.



Siège social de la Banque, situé à Montréal

D'un bout à l'autre du pays, la Banque Laurentienne intervient dans des segments de marché où elle se positionne avantageusement. En matière de services aux entreprises, elle bénéficie d'une solide réputation à travers le pays grâce à ses équipes réparties dans plus de 28 centres d'affaires commerciales en Ontario, au Québec, en Alberta, en Colombie-Britannique et en Nouvelle-Écosse. Elle est solidement implantée au Québec, où elle a établi au fil des ans un important réseau de succursales axées sur les services aux particuliers, ainsi qu'une offre virtuelle en évolution constante. Sa filiale B2B Banque est un leader canadien auprès des conseillers financiers et des 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, principalement dans le marché des sociétés à petite capitalisation et des produits à revenu fixe. La Banque Laurentienne gère un actif au bilan de plus de 34 milliards \$, de même que des actifs administrés de plus de 41 milliards \$. Fondée à Montréal en 1846, elle compte aujourd'hui plus de 3 700 employés.

En 2014, la Banque a réussi à se démarquer et à enregistrer des résultats records, et ce, pour une huitième année consécutive. Malgré les défis que posent l'incertitude économique et la faiblesse des taux d'intérêt, elle sait s'adapter à son environnement. Grâce à son ingéniosité et à son agilité, la Banque poursuit sa croissance de façon soutenue.

LES FONDEMENTS D'UNE IDENTITÉ DISTINCTE

La Banque a choisi d'être une institution différente, œuvrant dans des secteurs spécifiques où elle se distingue par son approche et sa performance, et ce, dans l'ensemble du Canada.

UNE POSITION UNIQUE DANS LE SECTEUR BANCAIRE CANADIEN

- Expertise en financement immobilier et commercial, par l'intermédiaire d'équipes spécialisées partout au Canada, reconnue par les petites et moyennes entreprises, ainsi que les promoteurs immobiliers pour sa rapidité d'exécution et son approche souple et ingénieuse
- Approche relationnelle authentique, empreinte de simplicité et d'accessibilité
- Chef de file au Canada auprès des conseillers financiers et des courtiers
- Courtier réputé en matière de courtage institutionnel au Canada, spécialisé dans les marchés des sociétés à petite capitalisation et des produits de revenu fixe

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

- Particuliers et entreprises
- B2B Banque
- Valeurs mobilières Banque Laurentienne et Marchés des capitaux

UNE PRÉSENCE PANCANADIENNE

La Banque compte 215 points de service, dont 28 centres d'affaires commerciales à travers le pays et 152 succursales pour les services aux particuliers au Québec; elle dispose également d'un réseau de 418 guichets automatiques. Sa filiale Valeurs mobilières Banque Laurentienne exerce ses activités dans 18 bureaux de courtage au Québec, en Ontario et au Manitoba, et sa filiale B2B Banque compte sur des équipes de développement des affaires à travers le Canada.



LES VALEURS QUI GUIDENT LES ACTIONS DE LA BANQUE

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 sa mission et se concrétisent notamment dans le cadre de ses engagements envers ses différentes parties prenantes.

OBSESSION CLIENT

SIMPLICITÉ

TRAVAIL D'ÉQUIPE

ENTREPRENEURSHIP

INTÉGRITÉ

PRIX ET RÉCOMPENSES

En 2014, la Banque Laurentienne a été désignée parmi les 25 meilleurs employeurs de Montréal, dans le cadre du classement réalisé annuellement par la maison d'édition torontoise Mediacorp Canada. Parmi les critères évalués, la Banque s'est démarquée notamment à l'égard de la communication avec ses employés, de l'atmosphère au travail, des avantages sociaux, de la gestion de la performance ainsi que de l'engagement auprès de ses communautés. À la Banque, le capital humain se trouve au cœur du plan stratégique, et le fait d'avoir recours aux meilleures pratiques dans ses programmes de ressources humaines est un pilier important de la raison d'être de la Banque, qui consiste à exceller dans la façon de servir ses clients.

Par ailleurs, dans le cadre d'un sondage de la société de recherche marketing L'Observateur, réalisé en partenariat et en exclusivité pour le journal *Les Affaires* en vue de mesurer l'efficacité du service à la clientèle, la Banque Laurentienne s'est vue attribuer une note globale de 90 %, se classant au seizième rang des 100 premières sociétés du classement.





LA GOUVERNANCE À LA BANQUE LAURENTIENNE

Il est de toute première importance pour la Banque Laurentienne d'assurer le développement durable 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 l'institution d'évoluer et de prospérer, au cours de ses 168 années d'histoire, dans le respect de l'intégrité et de la conformité aux lois et règlements qui balisent ses actions. C'est dans cet esprit que la Banque a établi des règles de régie d'entreprise et des politiques destinées à encadrer ses actions et ses relations auprès de l'ensemble des intervenants.

La Banque Laurentienne est reconnue au sein de l'industrie bancaire canadienne, comme une pionnière de régie d'entreprise ainsi que pour ses politiques en matière de gouvernance d'entreprise. Elle fut notamment la première à séparer les fonctions du président du conseil d'administration et de président et chef de la direction.

UNE RÉGIE D'ENTREPRISE SOLIDE

Tous les 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 au sens du Règlement 58-101 sur l'information concernant les pratiques en matière de gouvernance et selon les critères adoptés par le conseil d'administration. La circulaire de sollicitation de procurations de la direction relative à l'assemblée des actionnaires de la Banque, disponible sur le site Web de la Banque, 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 38% de représentation féminine, ce qui représente en 2014, la plus importante représentation féminine du secteur bancaire.

Le conseil d'administration vise un équilibre entre la représentation des hommes et des femmes et s'assure aussi d'un équilibre des compétences, des expertises, des groupes d'âge 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, sauf exception, par une période de discussion sans la présence de la direction. Par ailleurs, les membres

du conseil d'administration s'engagent à agir conformément aux normes définies dans le Code de conduite des administrateurs, couvrant notamment la conduite générale de l'administrateur, sa contribution aux travaux du conseil et des comités, de même que les transactions d'initiés, les conflits d'intérêts 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 (incluant les fonctions devant être exercées par le comité de révision) 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. Tous les comités se composent exclusivement d'administrateurs indépendants.

De plus, ces comités présentent aux actionnaires un rapport sur leurs travaux dans la circulaire de sollicitation de procurations de la direction.

Le conseil d'administration a édicté des objectifs en matière de rémunération de la haute direction, dont ceux de favoriser, en tout temps, par les programmes de rémunération, la concordance des intérêts de la haute direction avec ceux des actionnaires, et de favoriser la transparence quant à la gestion de la rémunération de la haute direction. À cet égard, depuis 2010, les actionnaires de la Banque Laurentienne sont invités à voter, de façon consultative, sur l'approche en matière de rémunération des membres de la haute direction lors des assemblées annuelles. Les résultats du vote lors de l'assemblée tenue en avril 2014 révèlent que 97,33% 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. Plusieurs membres du conseil d'administration ont déjà occupé ou occupent des postes au sein d'organisations gouvernementales, paragouvernementales et commerciales qui leur permettent d'évaluer et de cerner les enjeux liés à la responsabilité sociale et au développement durable.

Membres du conseil d'administration



Isabelle Courville
Présidente du conseil d'administration
Membre du conseil d'administration depuis mars 2007



Lise Bastarache
Économiste et administratrice de sociétés.
Membre du conseil d'administration depuis mars 2006. Membre du comité de gestion des risques.



Jean Bazin, C.R.
Avocat-conseil auprès de Dentons Canada s.e.n.c.r.l.
Membre du conseil d'administration depuis septembre 2002. Président du comité des ressources humaines et de régie d'entreprise.



Richard Bélanger, FCPA, FCA
Président de Groupe Toryvel inc.
Membre du conseil d'administration depuis mars 2003. Président du comité d'audit. Membre du comité de gestion des risques.



Michael T. Boychuk, FCPA, FCA
Président et chef de la direction de Bimcor inc.
Membre du conseil d'administration depuis août 2013. Membre du comité d'audit.



Pierre Genest, FICA, FSA
Président du conseil de SSO, Société d'assurance-vie inc.
Membre du conseil d'administration depuis mars 2006. Membre du comité des ressources humaines et de régie d'entreprise.



Michel Labonté
Administrateur de sociétés.
Membre du conseil d'administration depuis mars 2009. Président du comité de gestion des risques.



A. Michel Lavigne, FCPA, FCA
Administrateur de sociétés.
Membre du conseil d'administration depuis mars 2013. Membre du comité d'audit.



Jacqueline C. Orange
Administratrice de sociétés.
Membre du conseil d'administration depuis mars 2008. Membre du comité d'audit.



Réjean Robitaille, FCPA, FCA
Président et chef de la direction de la Banque.
Membre du conseil d'administration depuis décembre 2006. M. Robitaille ne siège sur aucun comité de la Banque.



Michelle R. Savoy
Administratrice de sociétés.
Membre du conseil d'administration depuis mars 2012. Membre du comité des ressources humaines et de régie d'entreprise.



Jonathan I. Wener, C.M.
Président du conseil et chef de la direction, Société de portefeuille Canderel inc.
Membre du conseil d'administration depuis janvier 1998. Membre du comité de gestion des risques.



Susan Wolburgh Jenah
Administratrice de sociétés.
Membre du conseil d'administration depuis décembre 2014. Membre du comité de gestion des risques.

UNE GESTION AXÉE SUR LES MEILLEURS INTÉRÊTS DE L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES

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'exercice financier 2014 a en outre donné lieu à un autre bénéfique record pour l'institution, ainsi qu'à une majoration de son dividende. La Banque a également lancé deux nouvelles gammes de produits très prometteurs : des produits de financement d'équipements destinés aux petites et moyennes entreprises, ainsi que des solutions hypothécaires alternatives, conçues par B2B Banque et offertes par l'entremise de courtiers hypothécaires. L'intégration des sociétés MRS et de la Fiducie AGF a été, quant à elle, complétée en cours d'exercice.

Le conseil d'administration de la Banque a réitéré sa détermination à continuer de veiller méticuleusement aux meilleurs intérêts des actionnaires au cours des années à venir. Cette volonté se manifeste, entre autres, par une attention soutenue et rigoureuse au cadre réglementaire et à l'environnement d'affaires dans lesquels la Banque œuvre en vue de poursuivre son développement. La Banque entend continuer d'investir dans les initiatives de ses secteurs d'activité, tout en contrôlant rigoureusement les coûts et en continuant de se concentrer sur une croissance rentable.

COMITÉ DE DIRECTION



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



François Desjardins
Chef de l'exploitation
(depuis le 26 février 2015)



Pierre Minville, CFA
Vice-président exécutif et
chef de la gestion des risques



Michel C. Lauzon
Vice-président exécutif et
chef de la direction financière



Stéphane Therrien
Vice-président exécutif,
Service aux entreprises



Lorraine Pilon
Vice-présidente exécutive,
Affaires corporatives,
Ressources humaines
et Secrétaire



Gilles Godbout
Vice-président exécutif et chef
de la direction informatique



Michel C. Trudeau
Vice-président exécutif, Marchés
des capitaux, Banque Laurentienne,
et président et chef de la direction,
Valeurs mobilières
Banque Laurentienne inc.

POUR UN CONTRÔLE EFFICACE DU RISQUE

Le programme de gestion des risques de la Banque a permis la mise en œuvre des mesures nécessaires pour assurer une saine gestion des risques auxquels la Banque est exposée. Dans le but de favoriser une gestion efficace des risques, 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.

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

L'INTÉGRITÉ, VALEUR CENTRALE DE LA BANQUE

Il est de toute première importance pour la Banque d'assurer le développement rentable de l'entreprise en respectant les principes de transparence, d'intégrité et d'éthique. À cet égard, le conseil d'administration s'assure notamment que le développement de la Banque se fasse dans le respect de l'intégrité et de la conformité aux lois et règlements applicables.

Le conseil d'administration est ainsi assujéti au code de conduite des administrateurs de la Banque. Les membres du conseil doivent observer ce code qui incorpore par renvoi les dispositions applicables du code de déontologie. Le comité des ressources humaines et de régie d'entreprise en surveille l'application. Afin de bien gérer toute situation pouvant entraîner un conflit d'intérêts, le code de conduite des administrateurs prévoit que ceux-ci doivent s'abstenir de participer à toute discussion du conseil ou d'un comité impliquant une situation de conflit ou de voter sur toute question s'y rapportant.

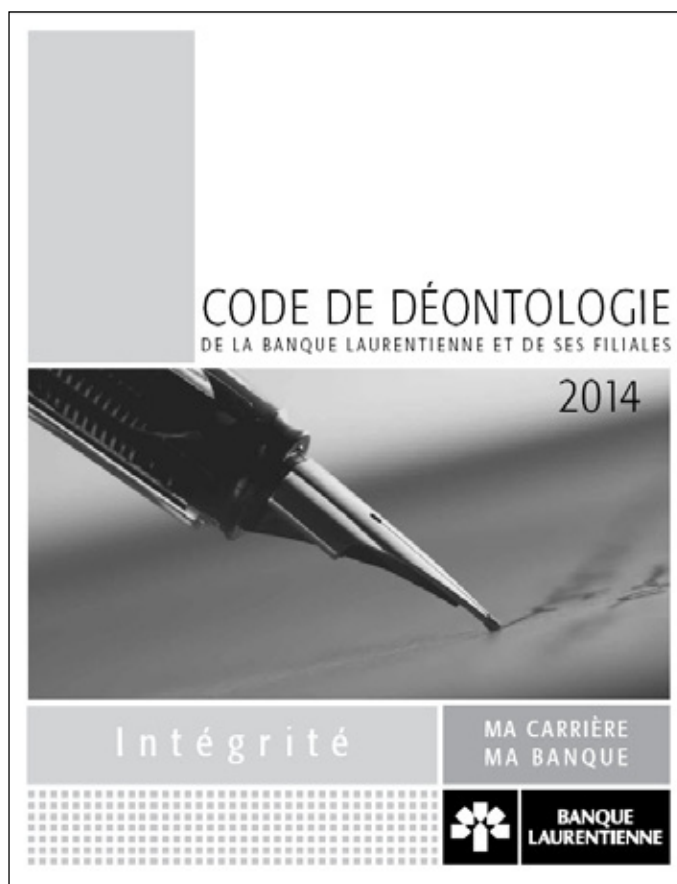
La Banque s'est aussi dotée de valeurs qui servent de lignes directrices pour les employés au quotidien afin qu'ils prennent les meilleures décisions, dans le respect de la culture de l'entreprise. Parmi ces valeurs figure l'intégrité, grâce à laquelle la Banque maintient son engagement à agir de façon intègre et avec rigueur tout en méritant la confiance de ses clients. Ces lignes directrices sont incluses dans le Code de déontologie qui énonce également les règles de conduite en matière de conflits d'intérêts et de confidentialité. Le Code, qui s'applique à l'ensemble des employés, énonce les règles de base applicables à tous. Certaines catégories de professionnels sont par ailleurs assujétiées à des règles déontologiques particulières liées à l'ordre professionnel au sein duquel ils exercent leurs professions. Les employés de la Banque se doivent aussi de respecter le code de confidentialité sur la protection des renseignements personnels.

LES POLITIQUES À LA BANQUE

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.

La Banque a aussi mandaté une personne indépendante et impartiale, l'Ombudsman, pour agir comme médiateur entre les clients et l'institution financière. L'Ombudsman est responsable de traiter, de manière anonyme et confidentielle, toute plainte reçue des employés, des clients, des actionnaires et d'autres tiers. Ce rôle est d'ailleurs établi dans la Politique sur le traitement des plaintes et commentaires portant sur les pratiques apparaissant douteuses en matière de comptabilité et de vérification. 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.

Au cours de l'exercice financier 2014, différentes initiatives ont été implantées, poursuivies ou améliorées afin de contrer la fraude. La Banque a aussi collaboré avec différents partenaires externes afin de lutter contre la fraude et de participer aux efforts de sensibilisation. D'ailleurs, la Banque offre à tous ses employés – et plus particulièrement à ses nouveaux employés – 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.



UNE POLITIQUE DE VOTE MAJORITAIRE

Il y a plusieurs années, 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 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 et aux règlements généraux de la Banque. La politique de vote majoritaire ne s'applique pas lors d'élections contestées.

REDDITION DE COMPTES

Le rapport de responsabilité sociale de la Banque s'inspire des indicateurs de performance de la Global Reporting Initiative (GRI). Le nombre d'indicateurs inclus au rapport est maintenant de 68, ce qui témoigne de l'importance accordée à la transparence des activités de la Banque envers ses parties prenantes. Le rapport annuel de la Banque vient également appuyer cette démarche de transparence et de reddition de comptes. Il est disponible sur le site Web de la Banque.

LE SOUCI DE BIEN COMMUNIQUER

Que ce soit avec ses clients, ses employés, ses actionnaires, le grand public, le Syndicat ou les instances réglementaires, la Banque s'efforce constamment d'améliorer ses outils de communication, pour s'assurer de répondre aux normes et aux besoins de tous.

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

EXCELLER DANS LA PRESTATION DE SERVICES, UN CLIENT À LA FOIS

La Banque Laurentienne est très soucieuse des besoins de ses clients et de l'expérience client qu'elle offre. Elle s'y consacre par la connaissance approfondie de leurs besoins et en améliorant constamment ses façons de faire afin de leur procurer un service de qualité, complet et accessible. L'incertitude de l'économie depuis quelques années a renforcé la détermination de la Banque à faire preuve d'une vigilance constante et à gérer ses activités et les avoirs de ses clients avec précaution et rigueur. De plus, elle incite ses employés à être encore plus efficaces et à déployer davantage des services de qualité et à aller au-devant des attentes de sa clientèle.

GÉRER LA RELATION CLIENT DE FAÇON DISTINCTE

En vue de mieux connaître ses clients et de poursuivre la relation de proximité qu'elle entretient avec eux, la Banque a déployé un système de gestion de la relation client. Ce système, qui rassemble toutes les informations des clients au sein d'une même interface, crée des occasions d'agir de façon proactive en offrant des produits et services encore mieux adaptés aux besoins.

De plus, la Banque Laurentienne est présente sur les médias sociaux, dans une optique de discussion et de partage. La Banque cherche ainsi à rejoindre ses différents publics, dans un environnement familier, informel et qui favorise les échanges. La Banque est ainsi présente sur Facebook, Twitter, LinkedIn et YouTube pour informer les internautes sur son organisation, ses réalisations, ses relations communautaires et ses offres d'emploi, de même que pour prodiguer des conseils sur les finances personnelles.

UN RÉSEAU BÂTI SUR DE SOLIDES ASSISES

Le réseau de succursales de la Banque se démarque par son accessibilité, sa simplicité et la qualité du service offert. En 2014, la relocalisation d'une succursale a d'ailleurs été complétée dans le but de mieux répondre aux besoins de la clientèle. Au cours des dernières années, plus de la moitié des succursales du réseau ont été rénovées afin de rehausser l'expérience bancaire. Par ailleurs, plusieurs de ces succursales sont munies de guichets à l'auto, la Banque agissant comme précurseur à cet égard au Québec. Toute nouvelle succursale est également dotée d'accès pour les personnes à mobilité réduite.

Le service en succursales est bien relayé par un réseau de guichets automatiques étendu, qui compte 418 guichets automatiques, dont 79 dans le réseau de transport du Grand Montréal. La Banque concrétise ainsi son approche de proximité en permettant aux consommateurs d'avoir accès plus facilement aux services bancaires; en 2014, deux nouveaux guichets automatiques ont été ajoutés au réseau, alors que deux ont été retirés temporairement et six retirés



définitivement. Certaines fonctionnalités permettent un accès plus facile pour une clientèle aux besoins particuliers, comme les personnes malvoyantes. Les guichets disposent de touches avec caractères braille sur tous les claviers.

Pour répondre à tous les besoins courants, un réseau virtuel offre aux clients un accès aux services bancaires 24 heures sur 24, sept jours par semaine. Cet accès est offert par l'intermédiaire des guichets automatiques, du Web, du téléphone et d'un site adapté pour les appareils mobiles. La Banque continue d'implanter des produits et services qui s'adressent aux clients ayant des besoins spécifiques, comme les étudiants, les aînés et les petites entreprises. 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. Dans ces milieux, la Banque s'efforce d'offrir ses services dans la langue du client. Plus de vingt langues différentes sont d'ailleurs parlées par les employés de la Banque à travers ses points de service.

Pour servir les clients commerciaux, le secteur Services aux entreprises s'appuie sur ses 28 centres d'affaires commerciales. Les experts de ces centres sont reconnus pour leur rapidité d'action et leur capacité à bien comprendre la réalité des clients. Ils ont développé des secteurs de spécialisation, notamment celui de l'immobilier, de l'énergie et des infrastructures, de l'agricole et de la santé.

Quant à elle, B2B Banque se positionne au premier rang au Canada des institutions financières au service des conseillers financiers et des courtiers.

Pour sa part, Valeurs mobilières Banque Laurentienne, maison de services de courtage destinés aux particuliers et aux investisseurs institutionnels, compte 18 bureaux au Québec, en Ontario et au Manitoba.



UN TAUX DE SATISFACTION ÉLEVÉ DANS LA MESURE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

En tant qu'institution au service du public, la Banque accorde beaucoup d'importance à l'expérience client. C'est dans cette optique qu'elle mène des sondages « Mesure d'expérience client » par courriel sur une base hebdomadaire, pour évaluer systématiquement le degré de satisfaction des clients à la suite de leur visite en succursale. En 2014, le service du Marketing des Services aux particuliers a reçu et analysé les sondages provenant de près de 13500 répondants. De ce nombre, 97,35% des clients ont dit être satisfaits ou très satisfaits de leur visite en succursale.

Les Services aux entreprises font également appel aux sondages pour recueillir les commentaires de la clientèle. Les résultats obtenus en 2014 indiquent que 78% des clients sondés sont satisfaits ou très satisfaits des services de la Banque Laurentienne.

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

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

Compte d'épargne à peu de frais

En mai 2014, la Banque a répondu favorablement à la demande du ministre fédéral des Finances, M. Joe Oliver, visant à accroître l'accessibilité à des comptes d'épargne à peu de frais par les clientèles à faible revenu. Ces ajustements à ses offres de forfaits se sont ajoutés aux autres programmes de réduction de frais bancaires, que la Banque offrait déjà aux aînés, aux étudiants et aux jeunes.

B2B Banque a raffiné ses produits et services à l'intention des conseillers financiers indépendants. Elle a aussi continué de former de nouveaux partenariats et a poursuivi avec diligence l'intégration de Fiducie AGF et des sociétés MRS. L'intégration maintenant complétée, la qualité des systèmes et des processus de B2B Banque s'est améliorée, en plus de donner de l'expansion à son rayonnement géographique.

Par ailleurs, B2B Banque a lancé deux nouveaux produits auprès des courtiers en prêts hypothécaires. Les solutions d'hypothèques alternatives et étendues sont conçues pour les emprunteurs qui, en raison de leur statut d'emploi ou de leur dossier de crédit, ont besoin d'options plus flexibles. Elles s'ajoutent à la gamme de produits hypothécaires comprenant les hypothèques assurées et conventionnelles.

Quant à Valeurs mobilières Banque Laurentienne, ce secteur d'activité a continué de mettre de l'avant en 2014 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.

AMÉLIORATION CONTINUE : CRÉER UNE EXPÉRIENCE POSITIVE POUR LES CLIENTS ET LES EMPLOYÉS

Le programme d'amélioration continue a pour objectif d'optimiser les processus et façons de faire. Il trouve ses fondements dans l'amélioration des activités quotidiennes, mais s'applique aussi au développement de produits, de processus ou d'activités. Les employés sont donc encouragés à participer activement à cet exercice qui a le double avantage de favoriser leur mobilisation tout en rendant leur travail plus efficace. Lancé en 2013, le programme a connu cette année encore un franc succès avec 526 améliorations implantées à travers la Banque et près de 500 employés qui ont émis ou pris en charge ces améliorations.



LE TRAITEMENT DES PLAINTES : NE RIEN LAISSER AU HASARD

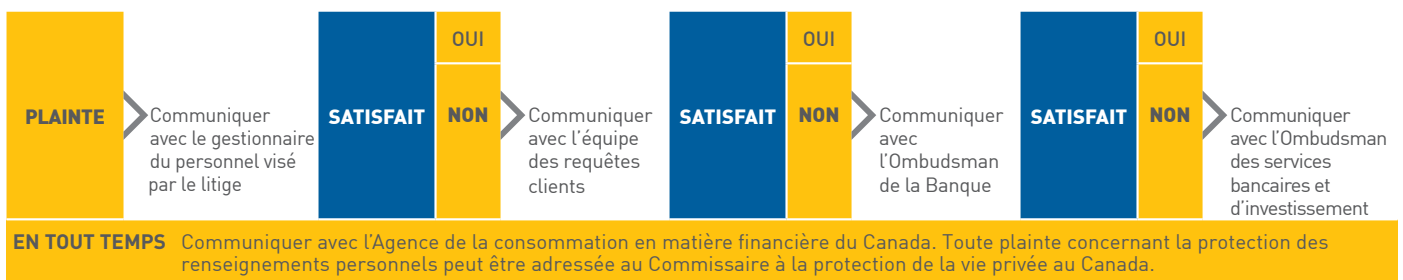
Compte tenu de la détermination de la Banque à assurer la satisfaction de sa clientèle, des mécanismes bien précis ont été mis en place pour recueillir les commentaires des clients sur les décisions de la Banque et sur la qualité de ses services, de même que pour établir la manière la plus efficace d'intervenir lorsqu'une situation exige des mesures correctives. 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).

PLAINTES TRAITÉES PAR L'OMBUDSMAN

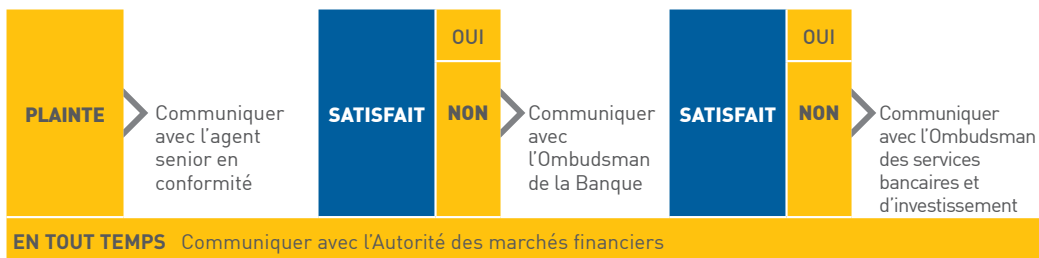
Au cours de l'exercice, le bureau de l'Ombudsman de la Banque a traité 69 dossiers de plainte. De ce nombre, 64 dossiers concernaient la Banque Laurentienne et ils ont été traités dans un délai moyen de 30,4 jours. Au terme de l'exercice, l'Ombudsman a maintenu la position de la Banque sur 41 dossiers tandis que dans 23 dossiers, il recommandé un règlement.

Cinq dossiers concernaient B2B Banque et ils ont été traités dans un délai moyen de 30,2 jours. À la fin de l'année, l'Ombudsman a endossé la décision initiale de B2B Banque pour ces cinq dossiers.

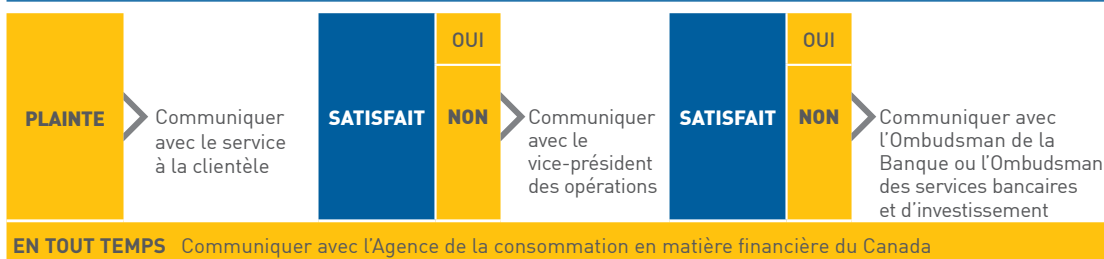
Banque Laurentienne



VALEURS MOBILIÈRES BANQUE LAURENTIENNE



B2B BANQUE



DES GENS QUI PARTAGENT UN MÊME ESPRIT DE DÉPASSEMENT

La Banque a connu d'excellents résultats au cours des huit dernières années. Cette réussite est directement attribuable aux efforts des 3 700 employés qui œuvrent chaque jour à faire avancer l'entreprise tout en cherchant à améliorer leurs compétences.

La Banque s'applique à bien intégrer ses nouveaux employés en les encadrant grâce à un processus d'intégration qui rassemble les conditions gagnantes pour faciliter leur entrée en fonction. Ainsi, le programme de gestion de la performance prévoit la rétroaction, l'accompagnement et l'appui nécessaires au développement de leurs compétences. Les activités de perfectionnement mises de l'avant par la Banque visent à soutenir les employés qui veulent se réaliser, en leur donnant accès à de la formation par l'entremise, entre autres, de son centre de formation et d'organismes accrédités. Cette suite de processus intégrés donne aux employés toutes les ressources pour progresser au sein d'une institution qui priorise le développement de son capital humain.

LES PRIX GUY-VANIER ET RAY MCMANUS

La Banque a continué d'honorer les employés grâce aux prix Guy-Vanier, destinés à récompenser les employés qui incarnent les cinq valeurs de la Banque et qui se démarquent par leur influence positive et leurs comportements inspirants auprès de leurs pairs, et grâce aux prix Ray McManus, remis aux groupes qui atteignent 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 des prix individuels sont choisis par un comité de sélection composé de représentants de chaque secteur.



Récipiendaires des prix Ray McManus 2013



RÉALISER SON PLEIN POTENTIEL

L'engagement de la Banque à reconnaître la qualité du travail de ses employés et leur implication rehausse la qualité des relations : elle encourage aussi les membres de son personnel à développer leurs compétences et leur offre un environnement de travail équitable, dynamique et respectueux.

LE MOIS DES EMPLOYÉS EXTRAORDINAIRES

Parmi les programmes de reconnaissance et de mobilisation institués pour les employés, le Mois des employés extraordinaires est marqué, chaque année, par une série de célébrations originales organisées dans les groupes et succursales de l'ensemble de la Banque. Dans le but de sensibiliser les employés à l'importance d'adopter un mode de vie sain, la Banque a décidé d'orienter en 2014 le Mois des employés extraordinaires autour du thème de la santé et du mieux-être. Pour outiller et informer les employés, une section complète de l'Intranet a été revue et bonifiée. Les employés ont eu accès à des conseils pratiques en plus d'en apprendre davantage sur les programmes offerts à la Banque. Les thèmes de l'activité physique, de l'alimentation, du stress et de l'ergonomie ont été mis de l'avant tout au long de ce mois.



Récipiendaires des prix Guy-Vanier 2013

Chaque année, les récipiendaires de ces prix bénéficient d'une grande visibilité au sein de la Banque. Des salles de formation sont renommées en leur honneur et ils font l'objet de plusieurs articles dans nos outils de communication internes.

LE RECRUTEMENT RÉUSSI AVEC LA STATION CARRIÈRE BANQUE LAURENTIENNE

La croissance continue de la Banque requiert un travail de recrutement efficace. La Banque s'y applique avec beaucoup de succès avec notamment sa Station Carrière Banque Laurentienne, un centre d'embauche permanent localisé dans la station de métro Berri-UQAM. 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.

De façon générale, l'année 2014 fut une année prospère pour l'équipe d'acquisition de talents. Elle a participé à plusieurs activités de recrutement dans les universités et tenu des journées portes ouvertes. Dans l'ensemble, la Banque a participé à plus de 15 événements carrière au Québec afin de maximiser sa visibilité et de rencontrer des candidats potentiels pour des possibilités de carrière au sein de la Banque. Elle a notamment été présente dans plusieurs salons de l'emploi, différentes institutions scolaires offrant des programmes de formation de caissiers (AEC) et a aussi tenu des soirées de réseautage VIP à la Station Carrière. Ces activités ont permis à l'équipe d'accroître le bassin de candidats potentiels tout en positionnant la Banque comme un employeur offrant des possibilités de carrière stimulantes et intéressantes.

Pour obtenir un maximum de visibilité auprès de candidats éventuels, la Banque Laurentienne est également positionnée sur les différents médias sociaux avec une présence sur Facebook, Twitter et LinkedIn.

ÉQUITÉ, DIVERSITÉ : DES PRIORITÉS

L'équité est un principe que la Banque met en pratique dans l'ensemble de ses activités. Parallèlement, la diversité constitue pour la Banque non seulement une valeur ajoutée, mais aussi une façon d'accroître sa compétitivité. L'objectif de la Banque à cet égard est de procurer à toutes et à tous des chances égales en matière d'emploi. Elle investit ainsi son 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 remplis sur une base volontaire, on peut tirer les conclusions suivantes : en 2014, la Banque comptait parmi ses effectifs 0,35 % d'autochtones, 0,57 % de personnes handicapées et 24,10 % de membres de minorités visibles. Parmi les 62 cadres supérieurs de la Banque et de ses filiales, 20 sont des femmes ce qui équivaut à une représentation féminine de 32 % qui est au dessus de la moyenne de l'industrie. La Banque pratique aussi une mesure continue de statistiques sur la diversité en matière d'emploi; un comité en matière de diversité, auquel participent le Syndicat et des employés non syndiqués, se réunit périodiquement pour discuter de ces questions. Par ailleurs, le salaire moyen des hommes comparativement au salaire moyen des femmes à la Banque, pour un même niveau d'emploi, est comparable.

En matière de diversité, les actions de la Banque s'appuient sur deux politiques comprenant des clauses liées à la diversité : *Mesures d'adaptation en matière d'équité en emploi, et Développement du capital humain*. Plus concrètement, l'année 2014 a donné lieu à la création de plusieurs partenariats avec des organismes intervenant dans le domaine de la diversité. La Banque a également participé à des événements de l'organisation Interconnexion, qui contribue à l'intégration professionnelle des nouveaux arrivants en leur permettant de vivre une première expérience de travail dans leur domaine au Québec.



UNE APPROCHE FORMATION ORIGINALE ET ÉPROUVÉE

La formation et le développement professionnel sont la clé des compétences de l'avenir : ces deux éléments constituent des atouts précieux pour la compétitivité et la stratégie de croissance de la Banque.

Avec l'ajout de formations en ligne, la Banque continue d'innover en se détachant des barrières physiques et des méthodes traditionnelles de diffusion du savoir pour s'adapter aux besoins évolutifs de sa clientèle et aux différents styles d'apprentissage des générations de travailleurs. En 2014, 33 679 heures de formation ont été suivies. Reconnaisant toute la valeur des activités de formation pour optimiser les compétences et les aptitudes de ses ressources, la Banque a consenti en 2014 des investissements en développement des compétences qui dépassent largement les objectifs prévus par la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* (loi 90).

Plusieurs programmes d'intégration et de formation des nouveaux employés sont offerts selon le type de poste occupé. Parmi ces programmes de formation, les principaux ont trait à la lutte contre le blanchiment d'argent, la formation des gestionnaires quant à leur rôle et leur impact sur leurs équipes immédiates et l'intégration des employés et le développement de nouvelles compétences. La Banque bénéficie également de l'apport d'un comité de travail conjoint où siègent des représentants du Syndicat et de la Banque. Ce comité se réunit périodiquement pour discuter de formation.

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

Un volet de ce programme, le Plan de développement individuel (PDI) identifie clairement les responsabilités de l'employé, de son gestionnaire et de l'équipe des Ressources humaines pour être en mesure d'offrir à chacun un soutien et des moyens personnalisés en vue de répondre à ses besoins de développement. Ce processus de gestion de la performance est bien plus qu'un simple exercice d'évaluation, tant pour l'employé que pour le gestionnaire. Le programme s'applique à l'ensemble des employés à temps plein et à temps partiel, syndiqués et non syndiqués.

UNE BANQUE QUI INVESTIT DANS SON 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, la Banque croit fermement que c'est en valorisant les forces de son personnel qu'elle continuera de se distinguer aux yeux de ses clients.

La Banque Laurentienne fait également une place de choix aux femmes, qui constituent 66% de son effectif. Aussi, plus de la moitié des gestionnaires de la Banque sont des femmes.

Dans un domaine où les compétences sont très sollicitées, la Banque offre 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.



Activités du Mois des employés extraordinaires

Les conditions peuvent cependant varier selon le statut de l'employé. La Banque offre aussi différents programmes complémentaires, notamment un programme d'achat d'actions et des programmes de reconnaissance. Dans un esprit d'équité, la Banque s'efforce de sensibiliser l'ensemble de ses employés aux programmes à leur disposition pour qu'ils puissent en tirer pleinement avantage.

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 qui propose des consultations tant sur le plan sociologique que psychologique.

Au-delà du recrutement, la Banque Laurentienne est en mesure d'offrir de plus en plus d'occasions de carrière. Dans l'ensemble du pays, elle offre une grande diversité de postes, dans toutes les fonctions que requièrent la gestion et l'exploitation d'une institution financière. De plus, elle pratique une culture d'entreprise qui responsabilise les employés et favorise leur avancement.

DE BONNES RELATIONS DE TRAVAIL

La Banque entretient des relations harmonieuses avec l'ensemble de ses employés. Une portion importante des employés de la Banque est syndiquée, soit 55%. Ce chiffre englobe les employés permanents à temps plein et à temps partiel ainsi que les employés temporaires. C'est dans un esprit de collaboration que les représentants du Syndicat sont impliqués dans différents comités et consultés sur différentes initiatives et orientations. Pour la direction de la Banque, le Syndicat demeure un partenaire incontournable dans la priorité qu'elle accorde au développement du capital humain.

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

Selon ses pratiques respectueuses et 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 syndiqués. 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.

FAVORISER LE BIEN-ÊTRE EN MILIEU DE TRAVAIL

La Banque étant une organisation qui rassemble des employés répartis dans différents sites à travers le pays, elle accorde une grande importance à entretenir des milieux de travail qui favorisent l'efficacité, la performance et le bien-être. C'est d'ailleurs dans cet esprit qu'elle a créé un volet Santé et mieux-être dans le cadre de ses activités du Mois des employés extraordinaires, et qu'elle a enrichi par la même occasion son site intranet en y ajoutant une section portant sur ces questions. Elle favorise également l'activité physique avec son programme de remboursement des frais relatifs à l'inscription à un centre sportif.

La Banque Laurentienne accorde une importance particulière à la sécurité au travail et tient à la promouvoir auprès de tous ses employés, où qu'ils se trouvent. C'est ainsi que la Banque a institué des comités locaux de santé et sécurité, dans chacun de ses établissements comptant 20 employés et plus, qui procèdent entre autres à l'inspection des sites pour assurer un milieu de travail sain. La Banque a également créé un programme de secouristes en milieu de travail qui prévoit la présence d'au moins un secouriste durant les heures de travail.

Par ailleurs, l'ergonomie de l'espace de travail de ses employés est importante pour l'organisation. C'est ainsi que 39 évaluations ergonomiques et 19 visites de suivi ont été menées en 2014.

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



UNE ACTION CIBLÉE DANS LES COLLECTIVITÉS

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 communautés dans les différentes régions où elle est implantée. Elle contribue ainsi au développement socio-économique des collectivités dans un souci de proximité et d'appartenance à son milieu.

ÉDUCATION, SANTÉ: UN APPUI SUBSTANTIEL

L'éducation, la santé et le développement des jeunes sont des volets importants du programme de dons et de commandites. Les jeunes représentent l'avenir; il est donc naturel pour la Banque de soutenir un grand nombre d'organismes contribuant à leur développement et à leur bien-être. La Banque est également consciente que la santé demeure un enjeu important pour l'ensemble de la population. Elle soutient ainsi plusieurs centres hospitaliers, établissements de santé et organismes œuvrant dans le domaine afin d'appuyer leurs missions respectives. La Banque a également

institué des bourses dans certaines institutions universitaires afin de favoriser le développement d'expertises et de compétences dans des secteurs reliés à ses activités.

La Banque soutient aussi le développement des jeunes en ski alpin depuis plusieurs années. Le partenariat avec Ski Québec alpin vise le développement du ski à travers la province. C'est ainsi qu'une trentaine de compétitions du circuit U16 Banque Laurentienne ont bénéficié de l'engagement des employés de partout au Québec, tout comme le Défi du carnaval qui regroupe des jeunes âgés de 5 à 12 ans. Chaque année, ce

partenariat permet à 7 000 jeunes skieurs de bénéficier du soutien de la Banque. La Banque commandite également des clubs de compétition à travers la province. Cet apport financier permet notamment à ces clubs d'acquérir l'équipement requis pour assurer la sécurité ainsi que l'encadrement nécessaire à ces jeunes passionnés du ski.

De plus, la Banque encourage et salue l'engagement de ses employés dans les causes qui leur tiennent à cœur. Depuis plusieurs années, la Banque octroie des dons par l'intermédiaire de son programme d'implication des employés et de soutien aux activités de leurs enfants.

Au cours du dernier exercice, la Banque Laurentienne a versé près de deux millions de dollars à plus de 200 organismes ou événements, dont plus de 600 000 \$ sous forme de dons.

600 000 \$

Le Défi alpin du Carnaval. Photo: Jean-Baptiste Bénavent



Coupe Centraide - Équipe Banque Laurentienne. Photo : Paul Ducharme

COUPE CENTRAIDE 2014

Dans le cadre de la campagne de sollicitation interne pour Centraide, la Banque et ses employés ont amassé en 2014 plus de 230 000\$, montant qui servira à lutter contre la pauvreté et l'exclusion. La Banque a encore une fois participé bénévolement à la Coupe Centraide, une journée de tournoi-bénéfice de soccer opposant 25 grandes entreprises du monde des affaires montréalais. L'équipe de la Banque a remporté avec fierté la médaille de bronze.

LA MONTÉE DES SOMMETS BANQUE LAURENTIENNE

La Banque a tenu la deuxième édition de la Montée des sommets Banque Laurentienne à l'automne dernier. Les employés de la région de Québec se sont mobilisés pour organiser cette activité haute en couleurs au Mont-Sainte-Anne. Le défi consistait à faire le plus grand nombre possible de montées en cinq heures, seul ou en équipe. L'événement, sous la présidence d'honneur de l'athlète Dominique Maltais, a permis de remettre un montant de 62 000\$ à l'organisme Le Petit Blanchon qui vient en aide aux enfants vivant des situations critiques.



Montée des sommets

L'ENVIRONNEMENT, L'AFFAIRE DE TOUS

Pour encourager l'utilisation des transports durables, la Banque Laurentienne offre aux usagers du transport en commun de la grande région métropolitaine de Montréal un accès rapide et facile à leurs avoirs grâce aux 70 guichets automatiques que la Banque met à leur disposition dans les stations de métro, gares de train et terminus d'autobus.



AU BUREAU COMME AILLEURS

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. Dans le même esprit, la Banque encourage ses clients à opter pour la transmission de leur relevé de compte et de leur relevé de carte VISA par voie électronique. De plus, une part importante des formulaires à remplir dans le cadre du travail des employés a été convertie en formulaires électroniques.

Au cours de l'année, la Banque a complété la virtualisation de ses postes informatiques pour se doter d'une plus grande flexibilité. C'est ainsi que plus de 3700 terminaux Virtual Desktop Infrastructure (VDI) ont été installés dans tous les bureaux et succursales de la Banque Laurentienne au Québec, en Ontario ainsi que dans les bureaux de Calgary et Vancouver. La technologie de pointe implantée améliore la qualité des outils de travail, la mobilité des employés, la sécurité des postes de travail et l'efficacité des technologies. La Banque est la première institution financière au Canada à utiliser des services infonuagiques pour l'ensemble des applications informatiques de ses succursales bancaires et pour la majorité de ses services corporatifs. Ce projet a d'ailleurs valu à CGI, partenaire d'affaires de la Banque dans ce projet, un prix lors du prestigieux gala VMWORLD 2014 US tenu à San Francisco.

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

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. En outre, ce rapport de responsabilité sociale est disponible uniquement en format électronique sur le site Web de la Banque.

Malgré ces efforts et initiatives, l'utilisation du papier est toujours nécessaire aux opérations de la Banque. Pour assurer sa compensation, la Banque octroie annuellement un montant à l'organisme Éco Entreprises Québec qui est en charge du financement des services municipaux de tri, collecte et conditionnement des emballages. Ces montants permettent aux municipalités d'offrir de meilleurs services en matière de recyclage.

UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

Chaque année, plusieurs initiatives sont mises en œuvre dans nos installations. Ainsi, l'éclairage extérieur des succursales est maintenant déclenché par un système photoélectrique. 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 qu'à 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.



L'OCTROI DE PRÊTS AUX ENTREPRISES SUIVI DE PRÈS

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 doit 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 sont octroyés par les Services aux entreprises de la Banque pour le financement de projets d'énergie propre et renouvelable. Le secteur a notamment participé au financement du projet éolien Fermeuse, dont le promoteur est la société *Elemental Energy*. Il s'agit d'un parc éolien de 27 MW, sur la côte Est de Terre-Neuve, faisant suite à l'appel d'offres de la «Newfoundland and Labrador Hydro».

Les Services aux entreprises financent également la construction d'immeubles résidentiels ainsi que des tours à bureaux qui respectent les normes LEED (Leadership in Energy and Environment Design).

Projet éolien Fermeuse

ANNEXES 1, 2

1

RÉPARTITION DES EMPLOYÉS PAR PROVINCE

Au 31 octobre 2014

PROVINCE	TEMPS PARTIEL	TEMPS PLEIN	TEMPORAIRE	TOTAL
ALBERTA	-	9	-	9
COLOMBIE-BRITANNIQUE	-	9	-	9
MANITOBA	-	-	-	-
NOUVELLE-ÉCOSSE	-	2	-	2
ONTARIO	4	731	68	803
QUÉBEC	493	2427	238	3158
TOTAL	497	3178	306	3981

2

FILIALES ET SOCIÉTÉS AFFILIÉES

Au 31 octobre 2014

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	Toronto, Canada	619 253 \$	100%
Filiales à part entière:			
B2B Banque Services financiers inc.	Toronto, Canada		
B2B Banque Services de valeurs mobilières inc.	Toronto, Canada		
B2B Banque Services aux intermédiaires inc.	Toronto, Canada		
B2B Trustco	Toronto, Canada		
BLC Gestion de placements inc.	Montréal, Canada	308 847 \$	100%
Filiale à part entière:			
V.R. Holding Insurance Company Ltd.	St. James, La Barbade		
Trust La Laurentienne du Canada Inc.	Montréal, Canada	119 546 \$	100%
BLC Trust	Montréal, Canada	60 154 \$	100%
Valeurs mobilières Banque Laurentienne inc.	Montréal, Canada	110 687 \$	100%
BLC Services financiers inc.	Montréal, Canada	6 872 \$	100%
Assurance Banque Laurentienne inc.	Montréal, Canada	2 \$	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.

ANNEXE 3

3

IMPÔT SUR LE REVENU ET TAXE SUR LE CAPITAL PAYÉS OU PAYABLES EN 2014

Au 31 octobre 2014

(EN MILLIERS DE DOLLARS)	IMPÔT SUR LE REVENU ⁽¹⁾	AUTRES TAXES ⁽²⁾	TOTAL ⁽³⁾
FÉDÉRAL	21 623	13 943	35 566
PROVINCIAL			
QUÉBEC	9 060	33 358	42 418
ONTARIO	6 986	5 727	12 713
ALBERTA	315	-	315
COLOMBIE-BRITANNIQUE	13	26	39
NOUVEAU-BRUNSWICK	-	27	27
NOUVELLE-ÉCOSSE	-	64	64
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	-	8	8
TERRE-NEUVE, LABRADOR	-	24	24
SASKATCHEWAN	-	1	1
MANITOBA	29	2	31
TOTAL-PROVINCIAL	16 403\$	39 237\$	55 640\$
TOTAL-FÉDÉRAL ET PROVINCIAL	38 026\$	53 180\$	91 206\$

⁽¹⁾ Montants estimatifs.

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

⁽³⁾ Impôt sur le capital non applicable.

ANNEXE 4

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

Montant autorisé - Regroupé par client - Au 31 octobre 2014

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			375 000 \$	350 000 \$		12 900 000 \$	3 870 041 052 \$	883 666 052 \$
	Nombre de clients			3	1		5	21	30
Colombie-Britannique	Montant autorisé						8 025 000 \$	227 000 000 \$	235 025 000 \$
	Nombre de clients						3	10	13
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé			216 750 \$	372 905 \$	511 650 \$	2 200 000 \$		3 301 305 \$
	Nombre de clients			1	1	1	1		4
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé			170 850 \$		690 000 \$	2 150 000 \$		3 010 850 \$
	Nombre de clients			1		1	1		3
Ontario	Montant autorisé	1 \$	181 862 \$	3 995 001 \$	6 902 801 \$	11 694 792 \$	158 573 364 \$	2 826 527 777 \$	3 007 875 600 \$
	Nombre de clients	4	3	24	23	18	65	127	264
Québec	Montant autorisé	2 126 744 \$	17 456 423 \$	53 498 973 \$	119 417 063 \$	178 595 654 \$	538 905 799 \$	2 150 387 126 \$	3 060 387 783 \$
	Nombre de clients	198	346	331	345	256	277	126	1879
Île-du-Prince-Édouard	Montant autorisé				491 450 \$				491 450 \$
	Nombre de clients				1				1
Total	Montant autorisé	2 126 745 \$	17 638 286 \$	58 256 574 \$	127 534 219 \$	191 492 096 \$	722 754 164 \$	6 073 955 956 \$	7 193 758 041 \$
	Nombre de clients	202	349	360	371	276	352	284	2194

POLITIQUES ET CODES

- Cadre d'appétit et de gestion des risques
- 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 de formation et de développement
- Politique de gestion de la continuité des opérations
- Politique de gestion du nantissement
- Politique sur la gestion de la performance
- Politique de gestion des prix de transfert du coût des fonds
- Politiques de gestion des risques de trésorerie et Marché des capitaux
- Politique de gestion du risque opérationnel
- Politique de gestion du risque de réputation
- Politique de gestion du risque de responsabilité professionnelle
- Politique de souscription des prêts hypothécaires résidentiels
- Politique contre le harcèlement et la violence
- Politique sur les initiés et sur les opérations interdites sur les titres de la Banque
- Politique sur les mesures d'adaptation en matière d'équité en emploi
- Politique de nomination à des directorats externes
- Politique relative aux provisions générales pour risques de crédit
- Politique de remplacement du président et chef de la direction en cas d'accident, invalidité ou inaccessibilité
- Politique sur le traitement des plaintes et commentaires portant sur les pratiques apparaissant douteuses en matière de comptabilité et de vérification
- Politique sur l'utilisation d'aviseurs externes par les administrateurs
- Politique sur les avantages financiers sur les produits de la Banque
- Politique 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 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 d'évaluation des instruments financiers
- Politique sur la capitalisation des régimes de retraite
- Politique de gestion et d'adéquation du capital
- Politique de rémunération des employés des marchés des capitaux
- Politique sur les comptes de dépenses des administrateurs
- 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

GUICHETS AUTOMATIQUES OUVERTS, RELOCALISÉS ET FERMÉS

Au 31 octobre 2014

OUVERTURES

ADRESSE	VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
Aucune			

RÉOUVERTURES

ADRESSE	VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
940, rue Sanguinet	Montréal	QC	H2X 3E2

RELOCALISATIONS

ADRESSE	VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
Du 4171, rue Saint-Denis au 4177, rue Saint-Denis	Montréal	QC	H2W 2M7
Du 81, rue Turgeon au 37, rue Turgeon	Sainte-Thérèse	QC	J7E 3H2

FERMETURES

ADRESSE	VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
130, rue Adelaide West	Toronto	ON	M5H 3P5
132, rue Principale	Granby	QC	J2G 2V2
5159, boul. Décarie	Montréal	QC	H3W 3C2
5401, boul. des Galeries, Entrée B	Québec	QC	G2K 1N4

FERMETURES TEMPORAIRES

ADRESSE	VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
555, rue Saint-Ferdinand	Montréal	QC	H4C 3L7
5160, boul. De Maisonneuve Ouest	Montréal	QC	H4A 3S9

SUCCESSALES OUVERTES, RELOCALISÉES ET FUSIONNÉES

Au 31 octobre 2014

OUVERTURES

ADRESSE	VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
Aucune			

RELOCALISATIONS

ADRESSE	VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
4790, ave. Van Horne	Montréal	QC	H3W 1H7

FUSIONS

ADRESSE	VILLE	PROVINCE	CODE POSTAL
5159, boul. Décarie	Montréal	QC	H3W 3C2

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

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

Ce rapport de responsabilité sociale 2014 est publié par le service des Affaires publiques, communications et relations avec les investisseurs de la Banque Laurentienne en vertu du Règlement sur la déclaration annuelle adopté le 21 mars 2002, et selon les exigences de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (AC FC). Il tient lieu de complément au rapport annuel et présente une vue d'ensemble des réalisations de l'année envers les principales parties prenantes : clients, employés, actionnaires et collectivités.

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

Ce rapport de responsabilité sociale est inspiré des indicateurs de performance de la Global Reporting Initiative (GRI). L'index des indicateurs sélectionnés sont disponibles sur notre site Internet.

Sauf indication contraire, l'information contenue dans ce document porte sur l'exercice 2014 (du 1^{er} novembre 2013 au 31 octobre 2014).

Ce rapport de responsabilité sociale est disponible en version intégrale sur le site Internet de la Banque à l'adresse suivante :

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

Also available in English.

Pour tout commentaire sur ce document, veuillez communiquer avec le secteur Affaires publiques, communications et relations avec les investisseurs au

Téléphone : 514 284-4500, poste 3901

Courriel : **communication@banquelaurentienne.ca**



**BANQUE
LAURENTIENNE**

banquelaurentienne.ca