

# Indicateurs de performance 2013

## 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    |
|---------------------------------|--|---|---------|
| <b>STRATÉGIE ET ANALYSE</b>     |  |   |         |
| 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                                    | 4-5     |
| 1.2                             | Description des principales répercussions, risques et occasions.   | Message du président et chef de la direction<br>Rapport annuel, pages 4-7 et 17 | 4-5     |
| <b>PROFIL DE L'ORGANISATION</b> |  |   |         |
| 2.1                             | Nom de l'organisation.   | À propos de nous  | 6       |
| 2.2                             | Principaux produits/services et marques correspondantes.   | À propos de nous  | 6       |
| 2.3                             | Structure opérationnelle de l'organisation, notamment les principales divisions, entités opérationnelles, filiales et coentreprises.   | À propos de nous<br>Annexe 2  | 6<br>26 |
| 2.4                             | Lieu où se trouve le siège social de l'organisation.   | À propos de nous  | 6       |
| 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<br>Annexe 2  | 6<br>26 |
| 2.6                             | Nature de la propriété et forme juridique.   |   | 2       |
| 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  | 6       |
| 2.8                             | Taille de l'organisation.  | À propos de nous  | 6       |
| 2.9                             | Changements importants en matière de taille, de structure et de propriété s'étant produits durant la période couverte par le rapport.  | Aucun changement important  |         |
| 2.10                            | Récompenses reçues au cours de la période de reporting.  | Aucune récompense   |         |
| <b>PARAMÈTRES DU RAPPORT</b>    |  |   |         |
| 3.1                             | Période considérée par les informations fournies.  |   | 31      |
| 3.2                             | Date du dernier rapport.   | 2012  |         |
| 3.3                             | Cycle considéré.   |   | 31      |
| 3.4                             | Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu.  |   | 31      |
| 3.5                             | Processus utilisé pour établir le contenu du rapport.  |   | 31      |
| 3.6                             | Limite du rapport (par ex., pays, divisions, filiales, installations louées, coentreprises, fournisseurs).   |   | 31      |
| 3.7                             | Préciser toute restriction quant à la portée ou à la limite du rapport.  |   | 31      |
| 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   |         |
| 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                                       |         |

| INDICATEUR  | DESCRIPTION   | COMMENTAIRE   | PAGE                              |
|-------------|---|---|-----------------------------------|
| 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  | PDF disponible sur notre site web |
| 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.  | Intégrité en affaires<br>Circulaire   | 10                                |
| 4.5         | Lien entre la rémunération des membres de l'instance supérieure de gouvernance, de la haute direction et des cadres supérieurs (y compris les modalités en cas de départ) et la performance de l'organisation (entre autres, sociale et environnementale).  | Régie d'entreprise<br>Circulaire  | 8                                 |
| 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, renseignement concernant la régie d'entreprise (pages 43-49)  |                                   |
| 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<br>L'intégrité en affaires  | 7<br>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<br>Rapport annuel, régie d'entreprise (pages 138-139)<br>Circulaire, annexe D – Fonctions et mandats (pages 55-60) | 29                                |
| 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<br>Programme d'amélioration continue<br>Favoriser l'équité, partout, en tout temps   | 11<br>16<br>18                    |

| INDICATEUR                                    | DESCRIPTION  | COMMENTAIRE  | PAGE      |
|---|--|--|-----------|
| <b>ECONOMIQUES</b>                            |  |  |           |
| <b>EC1</b>                                    | 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 bénéficiaires non répartis et les versements aux investisseurs et aux gouvernements. | Impliquée dans la communauté<br>Rapport annuel, résultats consolidés (pages 22-27)<br>Rapport annuel, rapport de gestion (page 18) | <b>21</b> |
| <b>EC3</b>                                    | Couverture des obligations de l'organisation au titre des régimes d'avantages sociaux.   | Miser sur notre capital humain   | <b>20</b> |
| <b>EC7</b>                                    | 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   | <b>18</b> |
| <b>EC9</b>                                    | Compréhension et description des retombées économiques indirectes d'importance, y compris leur portée.   | Impliquée dans la communauté   | <b>21</b> |
| <b>ENVIRONNEMENTAUX</b>                       |  |  |           |
| <b>EN7</b>                                    | Initiatives pour réduire la consommation indirecte d'énergie, et réductions enregistrées.  | Réduire notre empreinte sur l'environnement  | <b>24</b> |
| <b>EN26</b>                                   | Initiatives pour atténuer les impacts des produits et des services sur l'environnement, et efficacité atteinte.  | Prudence et rigueur dans l'octroi des prêts aux entreprises  | <b>25</b> |
| <b>EN28</b>                                   | 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  |           |
| <b>PRATIQUES DE TRAVAIL ET TRAVAIL DÉCENT</b> |  |  |           |
| <b>LA1</b>                                    | Effectif total par type d'emploi, contact de travail et zone géographique  | Annexe 1   | <b>26</b> |
| <b>LA3</b>                                    | Avantages sociaux offerts aux employés à temps plein, mais non aux employés temporaires ou à temps partiel, par secteur d'activité important.  | Miser sur notre capital humain   | <b>20</b> |
| <b>LA4</b>                                    | Pourcentage d'employés couvert par des conventions collectives.  | De bonnes relations avec le Syndicat   | <b>20</b> |
| <b>LA5</b>                                    | 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   | <b>20</b> |
| <b>LA6</b>                                    | 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   | <b>20</b> |
| <b>LA8</b>                                    | 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   | <b>20</b> |
| <b>LA9</b>                                    | Questions de santé et sécurité au travail couvertes par les conventions collectives.   | Pratiques de travail   | <b>20</b> |
| <b>LA10</b>                                   | Nombre moyen d'heures de formation par année et par employé, par catégorie d'emploi.   | L'Académie Banque Laurentienne   | <b>19</b> |
| <b>LA11</b>                                   | 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   | <b>19</b> |
| <b>LA12</b>                                   | Pourcentage d'employés qui reçoivent des évaluations du rendement régulières et à un programme de développement de carrière.   | L'Académie Banque Laurentienne   | <b>19</b> |
| <b>LA13</b>                                   | 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<br>Partout, en tout temps   | <b>20</b> |

| INDICATEUR   | DESCRIPTION  | COMMENTAIRE  | PAGE                   |
|--|--|--|------------------------|
| <b>PERFORMANCE SOCIALE : DROITS DE LA PERSONNE</b>       |  |  |                        |
| <b>HR5</b>   | 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 2013  |                        |
| <b>HR6</b>   | 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 2013  |                        |
| <b>HR7</b>   | 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 2013  |                        |
| <b>HR9</b>   | Nombre total des cas de violation des droits des autochtones et mesures prises.  | Aucun cas en 2013  |                        |
| <b>PERFORMANCE SOCIALE : SOCIÉTÉ</b>                     |  |  |                        |
| <b>S02</b>   | Pourcentage et nombre d'unités d'affaires analysées en fonction des risques de corruption.   | Gestion du risque  | <b>9</b>               |
| <b>S06</b>   | 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.                               |                        |
| <b>PERFORMANCE SOCIALE : RESPONSABILITÉ DES PRODUITS</b> |  |  |                        |
| <b>PR5</b>   | 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 :<br>une question de satisfaction<br>Processus de traitements<br>des plaintes                        | <b>13</b><br><b>15</b> |
| <b>PR6</b>   | 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<br>Des produits qui répondent<br>à des normes élevées   | <b>21</b><br><b>14</b> |
| <b>PR7</b>   | 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 2013  |                        |
| <b>SERVICES FINANCIERS</b>                               |  |  |                        |
| <b>FS2</b>   | Procédures d'évaluation et de dépistage de risques environnementaux et sociaux s'appliquant aux secteurs d'activité.   | Prudence et rigueur dans l'octroi<br>des prêts aux entreprises<br>Rapport annuel, gestion du ris-<br>que environnemental (page 60) | <b>25</b>              |
| <b>FS5</b>   | 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<br>prenantes<br>Prudence et rigueur dans l'octroi<br>des prêts aux entreprises                        | <b>11</b><br><b>25</b> |
| <b>FS14</b>  | Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes désavantagées.   | Un réseau solide et bien établi  | <b>12</b>              |
| <b>FS16</b>  | Initiatives pour augmenter les connaissances financières par type de bénéficiaires.  | Outils (calculateurs)<br>disponibles sur notre site web  |                        |