

 **BANQUE  
NATIONALE  
DU CANADA**



BILAN SOCIAL 2002

## Table des matières

Message du président	1
Une tradition d'implication	2
Répondre aux besoins de toutes les clientèles	7
Les mêmes chances pour tous	11
Partenaire des PME	14
Améliorer et protéger l'environnement	17
La conduite des affaires	18
De la banque locale au groupe financier intégré	19
Contribution à l'économie	20

## Filiales de la Banque Nationale du Canada\*

Altamira Securities	Fivex Corporation
Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie	Gestion Altamira Ltée
Services financiers Banque Nationale Inc.	Gestion de portefeuille Natcan Inc.
BNC Services financiers Inc.	Gestion de placements Valorem Inc.
Courtage à escompte Banque Nationale Inc.	Le Fonds d'investissement RÉA Inc.
Financière Banque Nationale Inc.	Les Services financiers Altamira Inc.
Corporation NBF Valeurs Mobilières (USA)	Maple Financial Group Inc.
Corporation Première de Billets Structurés	Placements Banque Nationale Inc.
Financière Banque Nationale Ltée	Corporation Fonds Banque Nationale
Services financiers FBN Inc.	Planification financière Banque Nationale Inc.
Services financiers NBF Ltée	Renvest Capital Corporation
NBC International (USA) Inc.	Services financiers Banque Nationale (Placements) Inc.
NBCN Clearing Inc.	Société de fiducie Natcan
Correspondent Network Partnership	Trust Banque Nationale Inc.
NBCN	
Opus 2 Financial Inc.	
Opus 2 Securities Inc.	

\*Cette liste représente les filiales visées par le Règlement sur la déclaration annuelle adopté le 21 mars 2002.

Ce bilan social 2002 est publié par le Service des relations publiques de la Banque Nationale du Canada 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.

On peut se procurer ce document en se présentant dans une des succursales de la Banque Nationale, ou en composant le (514) 394-5555 ou le 1 888 TELNAT-1. On peut également le consulter en version intégrale sur le site Web de la Banque au [www.bnc.ca/bilansocial](http://www.bnc.ca/bilansocial).

Also available in English.

Dépôt légal  
Bibliothèque nationale du Québec  
1<sup>er</sup> trimestre 2003

Imprimé au Canada

ISBN 2-921835-28-2

Conception graphique : Bleu Blanc Rouge Design

Impression : Quebecor World Graphique-Couleur

# À l'écoute de notre milieu

La Banque Nationale a été créée pour servir les besoins de la communauté d'affaires de la ville de Québec, il y a près de 150 ans. Depuis lors, la Banque a évolué et s'est développée à l'extérieur même des frontières du Canada. Mais toujours, elle a su répondre aux besoins des communautés pour lesquelles et par lesquelles elle existe.

Soutien à l'éducation, à la santé, aux arts, aux jeunes, aux aînés, aux démunis, accès au crédit, services-conseils aux particuliers ainsi qu'aux petites et moyennes entreprises, création de nouveaux produits et services pour répondre aux besoins de différentes clientèles, responsabilité environnementale, tout cela témoigne de l'écoute et de l'importance que nous accordons à l'ensemble des communautés où nous sommes présents.

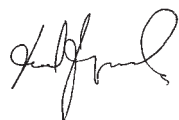
La Banque Nationale consacre beaucoup d'efforts à bien servir les particuliers dont les besoins évoluent constamment. La population vieillit, les parents sont souvent tous deux sur le marché du travail, les familles monoparentales sont nombreuses, les horaires sont irréguliers, autant de contraintes auxquelles nous avons répondu en offrant des produits qui assurent une sécurité financière, en améliorant constamment la qualité de notre service en succursale, en prolongeant les heures d'ouverture et en utilisant les technologies de l'information. Une utilisation qui, jamais, n'a oublié qu'au bout du fil ou de l'Internet, il y a des gens avec des besoins et des contraintes multiples, qui s'attendent à un service personnalisé.

De plus, afin de répondre aux besoins spécifiques des petites, moyennes et grandes entreprises, nous avons développé des compétences diversifiées pour les aider à croître dans un environnement financier et technologique en constante évolution.

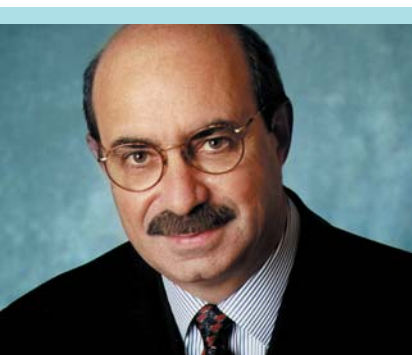
La Banque reconnaît également ses responsabilités à l'égard de segments spécifiques de la population, notamment des personnes handicapées, en adaptant ses locaux et ses services à leur intention mais aussi en s'associant à de nombreux organismes, par des dons, des commandites et – surtout – par l'engagement personnel de ses dirigeants et de ses employés.

Notre première richesse est nos employés et nous nous préoccupons de leurs besoins. Nous investissons dans cette force et l'aidons à trouver un équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle, nous l'encourageons à développer ses habiletés et à approfondir ses connaissances, nous améliorons son environnement de travail et reconnaissons ses efforts les plus dynamiques. C'est, je pense, la meilleure façon de remercier nos milliers d'employés et de les aider à donner à nos clients un service de qualité supérieure.

Au-delà de l'engagement que nous avons envers nos actionnaires, des citoyens comme vous et moi qui ont placé leur confiance dans la Banque Nationale afin d'assurer leur sécurité financière, nous sommes aussi engagés envers nos clients et nos collectivités. Je suis fier des efforts accomplis par nos employés pour respecter ces engagements. Ce sont eux qui, au fil des ans, ont contribué à créer cette symbiose exemplaire qui existe entre la Banque Nationale, ses actionnaires, ses clients et son milieu.



Réal Raymond  
Président et chef de la direction



# Une tradition d'implication

Nous croyons qu'il est de notre devoir de contribuer à rehausser la qualité de vie des collectivités où nous sommes présents et de participer activement à leur développement social. C'est pourquoi, chaque année, nous appuyons de nombreux organismes à but non lucratif qui oeuvrent dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la culture et de l'entraide. Nous encourageons également nos employés à s'engager auprès de leurs communautés et nous reconnaissons leurs efforts.

Les dons de la Banque Nationale et de ses filiales, les commandites, les collectes de fonds en succursale et les événements organisés par la Banque ou ses filiales au profit d'œuvres communautaires ont permis en 2002 de verser près de 10 millions de dollars à des centaines d'organismes partout au Canada, contribuant ainsi à améliorer la qualité de vie de dizaines de milliers de personnes.

Chaque année, quelque 3 500 demandes de dons nous parviennent et, en 2002, nous avons versé 4,7 millions de dollars en dons. Nous nous sommes aussi associés à des organismes par des commandites et nous avons investi près de 2 millions de dollars dans ces partenariats. Les nombreuses collectes de fonds qui ont pris place dans nos succursales ont permis de recueillir et redistribuer plus d'un demi-million de dollars. De plus, les événements organisés par nos succursales et nos filiales – tournois de golf, soirées-bénéfices, etc. – ont amassé quelque 2,5 millions de dollars qui ont été versés à des organismes communautaires locaux.

Nos employés sont très nombreux à oeuvrer bénévolement auprès d'organismes ou d'associations communautaires en leur nom personnel ou au nom de la Banque. Afin

d'encourager cette générosité et souligner l'importance que nous accordons à leur implication sociale, nous attribuons depuis six ans le titre de *bénévole de l'année* à un employé qui s'est particulièrement démarqué par son travail auprès d'un organisme de son milieu.

Depuis cette année, cette reconnaissance porte le nom de *Prix du bénévolat André-Bérard*, en hommage à la qualité de l'engagement communautaire qui caractérise depuis très longtemps le président du Conseil de la Banque Nationale.

## L'éducation – une importance capitale

Le soutien à l'éducation est d'une importance capitale pour nous et, chaque année, nous apportons, principalement aux collèges et universités, un soutien financier qui représente près de 20 % des dons que nous versons.

Ainsi, en 2002, la Banque Nationale et sa filiale de courtage Financière Banque Nationale ont notamment octroyé un montant de 1 750 000 \$, réparti sur dix ans, à la campagne de financement *Un monde de projets* de l'Université de Montréal dont l'objectif est de donner au Québec un complexe universitaire de langue française de calibre mondial. Cette contribution a permis de créer le *Fonds de Bourses Banque Nationale*, qui verse chaque année quelque 20 bourses de 1 000 \$, 3 000 \$ ou 5 000 \$ à des étudiants des institutions suivantes : Université de Montréal, École des Hautes Études Commerciales et École Polytechnique.

Le président et chef de la direction de la Banque, Réal Raymond, a également accepté, en 2002, la présidence de la

campagne de financement de l'Université de Québec à Montréal jusqu'en 2007.

Nos dons sont répartis sur tout le territoire où nous exerçons nos activités. Ainsi, en 1995, nous nous sommes engagés à verser 300 000 \$ sur dix ans à l'Université de Moncton, au Nouveau-Brunswick, afin d'aider à mettre sur pied un programme de MBA coopératif.

## De calibre olympique

Nous soutenons également les jeunes athlètes de talent et les encourageons à persévérer dans leur détermination, leur travail assidu et leur dévouement à l'égard de leur sport. Depuis 1993, nous finançons le programme *Bourses Banque Nationale* dont l'objectif est d'aider les jeunes athlètes dans leur cheminement vers les Jeux Olympiques. Depuis sa création, le programme a versé 350 000 \$ à 260 athlètes. Ces bourses ont d'ailleurs aidé des athlètes comme Marc Gagnon, Caroline Brunet et Nicolas Fontaine à progresser dans leurs disciplines respectives. Cette année, nous avons souligné le 10<sup>e</sup> anniversaire du programme par l'annonce d'un investissement de 300 000 \$ réparti sur trois ans qui assurera la poursuite du programme jusqu'en 2005.



Sophie Simard de la ville de Québec, récipiendaire d'une Bourse Banque Nationale, poursuit son entraînement en natation.

« Grâce à l'appui de partenaires de grande qualité, comme la Banque Nationale, l'Université de Montréal, l'École des Hautes Études Commerciales et l'École Polytechnique forment aujourd'hui le premier pôle d'enseignement supérieur et de recherche au Québec, le deuxième en importance au Canada. La campagne *Un monde de projets* a doté notre société d'un instrument indispensable à son développement dans le cadre de l'économie du savoir. »

Robert Lacroix, recteur, Université de Montréal

## Accès à l'emploi

Les étudiants de niveau collégial et universitaire souffrant d'une déficience physique ou sensorielle ont accès, depuis 1989, à un programme de bourses et d'emplois d'été. Le programme aide ces jeunes à poursuivre leurs études et à acquérir une expérience de travail reliée à celles-ci. Plus de 60 000 \$ ont été versés aux récipiendaires de ces bourses, qui ont travaillé plus de 18 000 heures depuis 1989. Plusieurs d'entre eux ont d'ailleurs trouvé un emploi permanent auprès de la Banque à la suite de leur participation à ce programme.

## La culture au quotidien

L'importance que nous accordons aux arts apparaît immédiatement aux visiteurs de notre siège social ou d'une de nos succursales, car nous souhaitons que l'ensemble de la communauté bénéficie de notre collection de plus de 5 500 œuvres originales, reflet de l'histoire et de la vie artistique du Québec. Amorcée il y a plus de cent ans, cette collection exceptionnelle s'enrichit chaque année de plus d'une centaine de nouvelles œuvres et estampes d'artistes québécois, confirmant ainsi le rôle de premier plan que s'est donné la Banque dans la protection et la promotion de l'art au Canada. Les nouvelles œuvres et estampes sont choisies par notre conservatrice qui voit aussi à la préservation de la collection.



Notre engagement dans le domaine des arts visuels se reflète aussi dans notre appui à plusieurs autres institutions dont la Fondation du Musée des beaux-arts de Montréal, pour laquelle nous nous sommes engagés, en 1998, à verser la somme de 500 000 \$ sur une période de dix ans, et le Musée d'art contemporain de Montréal qui reçoit, depuis 2002, 125 000 \$ répartis sur une période de cinq ans.

### Les arts de la scène

Notre soutien au milieu artistique ne se limite pas aux arts visuels. Nous appuyons aussi de façon significative plusieurs institutions importantes dans le domaine des arts de la scène.

Ainsi, à l'occasion de son 50<sup>e</sup> anniversaire, le Théâtre du Nouveau Monde a reçu une somme de 75 000 \$ répartie sur trois ans. Cette somme sert notamment à favoriser le développement de la relève dans le milieu du théâtre, à faire rayonner la culture canadienne à l'étranger et à accroître le nombre de spectateurs jeunes et aînés.

D'autre part, notre contribution à la Fondation Wilfrid-Pelletier a permis de remettre cinq bourses à des étudiants de 3<sup>e</sup> cycle ou plus, inscrits dans les établissements du Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec situés à Rimouski, Saguenay, Trois-Rivières, Gatineau et Val-d'Or.

Depuis six ans, la Banque parraine *Les Mécènes sur les planches*, une activité-bénéfice au profit du Théâtre du Trident de Québec à laquelle participe activement Marc Taillon, vice-président, Vente et Services aux particuliers, Québec et Est du Québec, que l'on voit d'ailleurs sur la photo ci-contre. Cet événement annuel accueille des personnalités d'affaires de la région qui se transforment en comédiens pour une soirée. En 2002, *Les Mécènes sur les planches* ont recueilli 60 000 \$ qui ont été remis à la Fondation du Théâtre du Trident. Depuis la création de cette activité, les prestations des artistes d'un soir ont permis d'amasser plus de 300 000 \$.

## Soutenir et promouvoir la santé

Notre réseau de succursales est mis régulièrement au service de campagnes de financement au profit d'organismes de bienfaisance, notamment dans le domaine de la santé qui bénéficie, entre autres, de deux campagnes de levée de fonds à l'échelle de la province : celle de la Fondation de la recherche sur les maladies infantiles et une autre au bénéfice de la Fondation Mira.

### Fondation de la recherche sur les maladies infantiles

Nous participons depuis sept ans à la campagne de financement de la Fondation de la recherche sur les maladies infantiles, en vendant dans nos succursales des billets pour la course de canards *Ovide* qui se déroule chaque été sur un plan d'eau à Montréal. Les sommes recueillies, 150 000 \$ cette année, sont remises à la Fondation lors de son Téléthon annuel auquel participent bénévolement, à Montréal, une trentaine de téléphonistes de notre centre de service à la clientèle TelNat. De plus, un autre groupe d'employés offre ses services au centre d'appels du Téléthon à Laval.



À chaque année, de nombreux employés de la Banque oeuvrent bénévolement au Téléthon annuel de la Fondation de la recherche sur les maladies infantiles.

« La Banque Nationale est un important commanditaire du musée depuis dix ans », souligne madame Manon Blanchette, directrice des communications au Musée d'art contemporain de Montréal. « Non seulement la Banque consacre-t-elle un budget substantiel au soutien de l'art québécois, mais elle a également constitué au fil des ans une impressionnante collection d'œuvres dont plusieurs sont de calibre muséologique et au sein de laquelle on retrouve des artistes tels Borduas, Fernand Leduc ou Yves Gaucher. »

« La Banque, qui a participé en 2001 à l'exposition *Arctité*, laquelle présentait des œuvres d'art de la collection permanente du Musée d'art contemporain dans des lieux publics, est décidément un grand allié du Musée d'art contemporain et de l'art tout court au Québec », ajoute madame Blanchette.

## Fondation Mira

Joan O'Born, une employée de la Banque Nationale, peut témoigner de l'importance de la contribution de la Banque à un organisme qui contribue à améliorer la qualité de vie des personnes souffrant d'un handicap physique. Représentante au Centre contacts clients du Service des solutions de paiement électronique de la Banque, Joan se déplace en fauteuil roulant et bénéficie depuis février 2001 de l'aide de Charlotte, une chienne Labrador entraînée par la Fondation Mira.

La Fondation Mira est un organisme qui entraîne des chiens-guides et des chiens qui assistent les personnes handicapées physiques ou de la vue. Cet organisme bénéficie, depuis 1998, de la participation de nos succursales à son financement. En 2002, nos employés ont amassé 350 000 \$ en vendant en succursale des jeux de cartes à l'effigie des chiens de Mira.

## Institut de Cardiologie de Montréal

Notre engagement dans le secteur de la santé se manifeste aussi par de nombreux dons accordés à des fondations et organismes comme, par exemple, l'Institut de Cardiologie de Montréal. En effet, après avoir pu constater, il y a quelques années, toute l'importance et la qualité du travail de l'Institut de Cardiologie de Montréal, Tony Meti, premier vice-président, Services aux entreprises et International, de la Banque Nationale, a décidé d'organiser une collecte de fonds au profit du Fonds de Recherche de l'Institut. C'est ainsi qu'est né en 1999 le premier *Bal du Cœur*, une soirée

prestigieuse organisée à l'occasion de la Saint-Valentin. À ce jour, le Bal du Cœur a permis d'amasser plus de 1,5 million de dollars pour le compte de l'Institut de Cardiologie. Cette somme a notamment permis de rénover l'unité de soins intensifs, d'acheter un cœur artificiel et de créer la *Bourse du Cœur*, d'un montant de 50 000 \$, remise annuellement à un cardiologue prometteur, afin qu'il effectue un séjour de sur-spécialisation à l'étranger.

## Contribuer au mieux-être de son milieu

Notre engagement communautaire prend plusieurs formes, mais aucune n'est plus importante que notre contribution et celle de nos employés à la Campagne Centraide du Grand Montréal. En 2001, la campagne auprès des employés, dirigeants et retraités a permis d'amasser un montant de 411 596 \$ auquel s'est ajouté un don corporatif de 450 000 \$, ce qui nous place parmi les 30 plus grands donateurs de cette campagne. Nos employés à l'échelle du pays ont également participé à la campagne Centraide/United Way de leur région, ce qui nous a permis de remettre un total de 1 082 815 \$ à Centraide pour l'ensemble de la Banque.

En reconnaissance de ces efforts, Centraide du Grand Montréal nous a décerné un prix Solidaire dans la catégorie Appui Global. Ce prix vise à souligner non seulement les résultats obtenus, mais aussi l'engagement, l'enthousiasme et la détermination dont ont fait preuve nos employés dans l'atteinte de ce résultat.

## Altamira

Le financement d'organismes voués à la santé et à l'éducation des enfants et des jeunes est une priorité pour Altamira, un gestionnaire et distributeur de fonds communs de placement et une de nos filiales. Altamira a mis sur pied en 1995 une fondation qui voit à recueillir des fonds par l'organisation d'activités et à les redistribuer à des organismes de bienfaisance.

Entre autres activités, la Fondation Altamira organise chaque année un tournoi de golf, dans la région de Toronto, l'*Altamira Charity Challenge*, qui a amassé à ce jour plus de 4 millions de dollars, dont près de 500 000 \$ en 2002, grâce à la participation de nombreuses vedettes sportives. Les fonds sont ensuite distribués à des organismes tels Grands frères/Grandes sœurs; Jeunesse j'écoute; Cujo's Kids; Fresh Air Fund du *Toronto Star*; P.L.A.Y. de Nike (Participate in the Lives of All Youth) et les Oeuvres pour les enfants Ronald McDonald du Canada.

Comme à chaque année depuis six ans, la Fondation Altamira a organisé l'été dernier une série de concerts d'opéra sur le bord du lac Ontario qui a permis de recueillir, grâce à des contributions volontaires, quelque 30 000 \$ pour Feed The Children, un organisme qui s'est donné pour mandat de lutter contre la faim chez les jeunes, au Canada et partout dans le monde.



Joan O'Born, une employée de la Banque, bénéficie depuis deux ans de l'aide de sa chienne Charlotte.



Charlotte, une chienne Labrador, a été entraînée par la Fondation Mira.



Michèle Thibodeau-DeGuire, de Centraide du Grand Montréal, Jean Houde, premier vice-président, Affaires corporatives, de la Banque, et quelques-uns des employés responsables de la campagne de sollicitation auprès des employés.

## Financière Banque Nationale

Pour notre filiale de courtage Financière Banque Nationale, il est important d'encourager ses employés à s'impliquer activement dans leur collectivité. La Financière privilégie donc les demandes de dons provenant de ses 101 bureaux répartis sur le territoire canadien. En 2002, elle a ainsi versé plus de 1 million de dollars à des organismes situés un peu partout au Canada.

Les employés de la Financière Banque Nationale sont nombreux à donner de leur temps, individuellement ou en groupe, pour appuyer une cause qui leur est chère. Par exemple, en 2002, plusieurs des employés de la région de Québec et leurs conjoints ont encore une fois enfourché leur vélo pour participer au Vélotour SP 2002. En sollicitant des commanditaires, les participants amassent des fonds afin d'aider la recherche sur la sclérose en plaques et offrir des services aux personnes atteintes de cette terrible maladie.



Les employés de la Financière Banque Nationale de la région de Québec participent au Vélotour SP pour recueillir des fonds pour la recherche sur la sclérose en plaques.

## Fondation du maire de Montréal pour la jeunesse

La Fondation du maire de Montréal pour la jeunesse, à laquelle nous contribuons depuis quatre ans, permet aux jeunes Montréalais et Montréalaises à faible revenu de réaliser un projet d'entreprise ou un projet culturel. Depuis sa création, il y a six ans, la Fondation a injecté plus de 1,6 million de dollars dans le démarrage de 286 projets qui ont créé quelque 740 emplois et généré plus de 10 millions de dollars de retombées économiques.

## Le Chaînon

Depuis 1987, la Banque Nationale et sa filiale de courtage Financière Banque Nationale soutiennent l'Association d'entraide Le Chaînon, un refuge pour femmes en difficulté, sans-abri ou âgées, à Montréal. Les fonds versés à cet organisme contribuent à héberger plus de 650 femmes, à en aider ou en référer plus de 2 000 autres et à servir plus de 55 000 repas chaque année.

## Paniers de Noël

Nos employés sont très engagés dans leur communauté et mettent sur pied plusieurs activités pour venir en aide aux personnes démunies. Céline Charlebois, par exemple, joue un rôle très différent pendant la période des Fêtes de celui qu'elle exerce habituellement. Responsable de l'accueil à la succursale de la Banque à Sainte-Agathe, au Québec, elle devient aussi, durant cette période, préposée aux paniers de Noël.

Depuis 1997, madame Charlebois recueille chaque année environ 2 000 \$ auprès des clients de la Banque et des commerçants de la municipalité, puis distribue cette somme sous forme de bons d'achat aux familles démunies de la région.

## Fondation OLO

Depuis 1993, la Banque Nationale et sa filiale Financière Banque Nationale commanditent un concert-bénéfice annuel au profit de la Fondation OLO. Les recettes de ce concert se sont chiffrées, cette année, à 85 000 \$ et ont permis à 320 bébés d'atteindre un poids plus élevé à la naissance. La Fondation contribue à la naissance de bébés en santé par la fourniture d'œufs, de lait et d'oranges (OLO), ainsi que de suppléments vitaminiques à des femmes enceintes défavorisées. En collaboration avec les CLSC du Québec, cet organisme répond aux besoins de 16 000 futures mamans, auxquelles elle remet 2 240 000 litres de lait, 2 240 000 oranges ou petits jus d'orange, 190 000 douzaines d'œufs et 19 000 bouteilles de vitamines.

## Grand prix Solidaire

« En 2001, nous avons accordé le Grand prix de Centraide Solidaire pour l'appui global de la Banque qui s'est distinguée dans toutes les catégories, que ce soit les dons corporatifs, le nombre de leaders (donateurs de 1 000 \$ et plus) ou les dons des employés. Ce Grand prix honore une seule entreprise sur 1 500 par année, pour un appui exceptionnel », a indiqué Michèle Thibodeau-DeGuire, présidente et directrice générale de Centraide du Grand Montréal, qui ne cache pas son admiration et sa reconnaissance pour la participation de la Banque Nationale et de ses employés au succès des campagnes de Centraide.

Outre les montants qui sont récoltés par la Banque Nationale, madame Thibodeau-DeGuire a tenu à souligner le nombre extraordinaire d'employés de la Banque qui participent aux campagnes de Centraide : « Pour le Grand Montréal, nous comptons sur 300 employés de la Banque, auxquels il faut ajouter les 57 de la Financière Banque Nationale. Et, dans le reste du Québec, 278 autres bénévoles de la Banque collectent pour Centraide. C'est une générosité exemplaire que je tenais à souligner. »

## Implication pan-canadienne

L'implication de nos employés se retrouve partout au Canada. À Edmonton, par exemple, les employés de la Banque ont participé cette année au *Easter Seals 24-Hour Relay*, une course-relais annuelle qui vise à amasser des fonds pour de l'équipement qui améliore la vie de jeunes souffrant de handicaps physiques. L'équipe de la Banque s'est vu décerner le titre de *Top Corporate Citizen* par les organisateurs de l'événement, pour son dévouement à cette cause. Plusieurs autres succursales à travers le pays participent d'ailleurs de semblables activités.

À l'été, toutes nos régions profitent de la popularité des tournois de golf pour en organiser au profit de divers organismes. À titre d'exemple, en Ontario, nos employés organisent depuis l'an dernier un tournoi de golf à Nobleton, au profit de la Société Parkinson Canada. Les sommes recueillies permettent de sensibiliser la population à la nécessité de trouver un remède à cette maladie.

À Sherbrooke, au Québec, nos employés sont partenaires, depuis neuf ans, de l'activité *Une lumière d'espoir* qui vise à amasser des fonds pour la Fondation du Centre hospitalier de l'Université de Sherbrooke (CHUS). À l'occasion des Fêtes, les succursales de la région vendent, à 2 \$ pièce, des ampoules de couleur qui servent à illuminer deux immenses arbres de Noël, situés sur les toits de deux des établissements du CHUS : l'Hôtel-Dieu et l'Hôpital Fleurimont.

## Prix du bénévolat André-Bérard

En 2002, Diane Lavoie, directeur, services financiers, au Centre de service à la clientèle TelNat, a reçu le *Prix du bénévolat André-Bérard* pour sa contribution exceptionnelle à la Fondation de la recherche sur les maladies infantiles à laquelle elle se consacre depuis douze ans comme bénévole. En plus de diriger le centre de téléphonie de Laval lors du Téléthon annuel de la Fondation, elle organise de nombreuses activités de levées de fonds telles que des randonnées en méga-bicyclette, des ventes d'objets promotionnels ou des stands d'information dans des centres commerciaux. Ces activités ont permis de récolter 116 000 \$ en 2002.

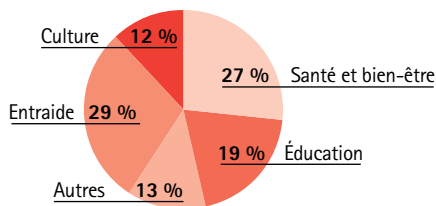
Une mention honorable a aussi été décernée à Richard Desrochers, directeur de comptes agricoles à Saint-Anselme, dans la région Chaudière-Appalaches au Québec, pour sa contribution auprès de la Maison de la famille de Lotbinière, un organisme qui offre des services d'aide aux familles.

## Séminaires pour les jeunes et les PME

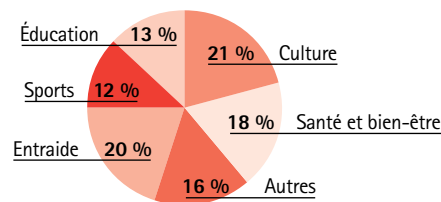
En 2002, 25 employés de la Banque ont investi 414 heures de leur temps lors de la tenue de 69 séminaires « Questions d'argent », un programme de l'Association des banquiers canadiens qui a permis à 2 036 adolescents d'acquérir des rudiments de la gestion financière. De plus, 40 de nos employés ont offert 160 heures de leur temps pour promouvoir le séminaire « Mêlez-vous de vos affaires électroniques », conçu pour aider les PME à protéger leur entreprise en matière de commerce électronique.

## Faits saillants 2002

- 29 nouveaux engagements pour un total de 2 884 500 \$ sur des échéances variant de deux à cinq ans
- Attribution du premier *Prix du bénévolat André-Bérard*



Répartition des dons par secteur d'activité en pourcentage du montant global des dons.



Répartition des dons et commandites par secteur d'activité en pourcentage du montant global des deux.

# Répondre aux besoins de toutes les clientèles

La Banque Nationale a fait de la qualité du service son objectif prioritaire. Que ce soit par les sondages menés régulièrement auprès de la clientèle, par les comités aviseurs qui permettent à nos clients de nous communiquer leurs attentes ou par la participation de notre personnel à la vie des communautés, nous sommes constamment à l'écoute des besoins de nos clients et déployons des efforts importants pour améliorer la qualité et l'accessibilité de nos services, que ce soit en succursale, par téléphone ou sur Internet, et cela en fonction de l'évolution des besoins particuliers de chacun.

## En succursale ou à distance, un service adapté aux besoins

L'accès des succursales aux personnes handicapées est une préoccupation importante pour la Banque et nous nous assurons ainsi de respecter les différents Codes du bâtiment en vigueur. La grande majorité de nos 530 succursales sont maintenant adaptées aux personnes à mobilité réduite.

Pour ceux qui préfèrent gérer leurs comptes à distance, nous avons le même souci de répondre à leurs besoins. Avec le service bancaire par téléphone TelNat, nos clients peuvent effectuer leurs transactions en 22 langues, et ce, 7 jours sur 7, 365 jours par année, de 6 h à minuit. Ceux qui désirent discuter de leurs projets de financement ou d'investissement peuvent rejoindre un des conseillers de TelNat de 7 h à 22 h tous les jours.

Nous avons aussi apporté cette année des améliorations à notre système téléphonique et certaines transactions, comme l'activation de la carte de crédit, sont désormais automatisées, ce qui accélère le traitement des demandes et réduit le temps d'attente.

De plus en plus de clients apprécient l'Internet pour réaliser leurs opérations bancaires. Ainsi, quelque 325 000 clients effectuent leurs transactions bancaires par l'entremise de notre site, une augmentation de 65 % par rapport à 2001. Nous améliorons constamment ce service en fonction des besoins et des progrès technologiques. Cette année, nous avons procédé à une refonte complète de notre site Web ([www.bnc.ca](http://www.bnc.ca)) et ajouté plusieurs nouveautés pour rendre la navigation plus conviviale et hautement sécuritaire. De plus, nos clients peuvent effectuer un éventail jusqu'ici inégalé de transactions à partir d'un seul et même site, que ce soit des transactions bancaires, de courtage, ou des demandes de produits. Plusieurs outils, guides et conseils pratiques sont disponibles sur le site pour aider nos clients à prendre des décisions financières éclairées.

La qualité de notre nouveau site Internet a d'ailleurs été reconnue lors du Gala des affaires électroniques, où nous avons remporté le prix de la catégorie *Portail*, décerné par le ministère de la Culture et des Communications du Québec.

Enfin, nous avons fusionné la technologie du Web et le besoin d'être présent physiquement là où nos clients le souhaitent et avons installé, en 2002, une première borne interactive hors succursale au pavillon J.-A. De Séve de l'Université de Montréal, tout près des résidences universitaires. Cette borne donne accès aux Solutions bancaires électroniques et permet aussi aux étudiants d'acquitter leurs frais de scolarité. Elle répond parfaitement à cette clientèle jeune, ouverte aux technologies de l'information. Trois de nos succursales à Montréal et à Québec possèdent également une borne interactive.



Le service bancaire par téléphone TelNat permet à nos clients de gérer leurs comptes à distance, tous les jours de l'année, de 6 h à minuit.

### Répartition des transactions (en %)

Comptoir	Guichet automatique	Téléphone	Chèque	Internet	Paiement direct Interac <sup>md</sup>	Transfert de fonds électroniques
6 %	23 %	2 %	9 %	3 %	36 %	21 %

## À chaque étape de la vie, nous vous accompagnons

Les besoins en services bancaires évoluent au fil des ans. Nous avons donc élaboré des programmes bancaires pour différentes catégories d'âge, selon les habitudes et les besoins financiers propres à chaque étape de la vie.

Ainsi, les parents qui veulent initier leurs enfants de 6 ans et moins à l'épargne peuvent ouvrir en leur nom un compte sans frais *P'tit Trésor*. Pour les jeunes de 7 à 17 ans qui apprennent à gérer un budget, nous avons conçu les comptes sans frais *SuperFric et i.d.*, qui permettent, entre autres, d'utiliser le paiement direct *Interac*<sup>md</sup>. Afin de répondre aux besoins des étudiants de 18 à 24 ans qui ont des ressources financières limitées, nous avons créé le programme *ClicÉtudes* par lequel ils ont accès, à peu de frais, à l'ensemble des services bancaires électroniques.

Le programme *AccèsCible*, dont les frais fixes mensuels sont de 3,50 \$, est très économique et offre aux personnes à faible revenu la possibilité d'effectuer 12 débits par mois (paiements de factures, retraits, etc.), dont 2 au comptoir et 10 électroniques. Le paiement direct *Interac*<sup>md</sup>, les chèques, le paiement de factures au guichet automatique ou par nos Solutions bancaires électroniques (Internet, sans fil, et par téléphone) font, entre autres, aussi partie des services inclus dans ce programme.

Pour répondre aux besoins des personnes de 59 ans et plus qui doivent souvent gérer de très près leur revenu, nous avons mis en place le programme *NatPlus*, qui offre diverses possibilités de comptes à frais réduits. De plus, les services par téléphone TelNat permettent aux aînés qui ne peuvent se déplacer facilement de gérer leurs opérations bancaires à distance. D'autre part, notre filiale Trust Banque Nationale présente régulièrement des séances d'information sur la planification successorale au cours desquelles les aînés peuvent se renseigner sur des sujets tels le mandat en cas d'incapacité ou l'incidence fiscale lors des transferts d'actifs au décès.

Notre réseau bancaire compte aussi quelque 200 planificateurs financiers qui conseillent nos clients sur les stratégies d'investissement pour assurer un bon rendement de leur portefeuille à long terme et, ainsi, bien préparer leur retraite.

## Un crédit souple, qui suit l'économie

Les détenteurs de cartes de crédit peuvent réaliser des économies sur les frais d'intérêts en obtenant la nouvelle carte de crédit Syncro MasterCard, lancée par la Banque Nationale cette année. Cette carte offre un taux d'intérêt des plus compétitifs et qui suit les fluctuations du marché.

## Des heures d'ouverture hors de l'ordinaire

Des sondages menés auprès de notre clientèle d'affaires et de particuliers ont révélé que nos clients désiraient avoir plus de temps pour se rendre en succursale. Ainsi, cette année, quelque 60 de nos succursales ont prolongé leurs heures d'ouverture à 35 heures ou plus par semaine, avec des pointes de service le jeudi jusqu'à 20 h. Plus de 530 000 clients bénéficient désormais d'une augmentation de près de 40 % des heures de service.

Les succursales offrant le service « heures plus » ont été soigneusement sélectionnées selon l'achalandage et les heures de visite de leurs clientèles. Des succursales qui desservent surtout de jeunes ménages et d'autres situées à la sortie des villes, près des grands axes, ont ainsi vu leurs heures étendues pour servir la clientèle qui rentre à la maison après le travail.



## Un réseau évolutif

Pour bien comprendre les besoins du marché, nous avons organisé, à la fin des années 90, des groupes-témoins pour rechercher, valider et améliorer des concepts de succursales avec pour objectif d'adapter les services aux besoins des différentes clientèles.

Le résultat de ces recherches a amené, entre autres, la mise en place de plusieurs nouveaux services dont la prolongation des heures d'affaires et l'installation de bornes interactives. De plus, les succursales ont été réaménagées et de nouveaux postes d'accueil ont été créés afin que les responsables à l'accueil puissent diriger plus rapidement les clients vers les services appropriés à leurs besoins.

Cette année encore, près de 10 millions de dollars ont été investis dans l'amélioration de nos succursales. Quinze d'entre elles ont bénéficié de rénovations majeures et de nombreuses autres ont profité de réaménagements de moindre envergure.

La Banque ayant pour politique l'embauche d'entrepreneurs locaux, l'impact économique d'une rénovation d'un demi-million de dollars sur une collectivité hors des grands centres urbains est très important.

Avec plus de 6 millions de transactions mensuelles, les guichets automatiques sont assurément le moyen transactionnel le plus utilisé par nos clients qui en apprécient la rapidité et l'efficacité. En 2002, la Banque a ajouté 23 guichets automatiques à son réseau qui compte désormais 823 guichets répartis partout au pays. Depuis 2001, nos clients ont également accès aux quelque 500 guichets du réseau Exchange, situés principalement dans l'Ouest du Canada, en Ontario et dans les Maritimes.

En 2002, 14 succursales ont été fermées et les clients ainsi que le personnel ont été transférés dans des succursales plus importantes qui peuvent mieux répondre à l'ensemble des besoins des clients.

## Le respect des traditions

Respectueuse des traditions de sa clientèle asiatique, la Banque Nationale offre à celle-ci une succursale qui répond à ses attentes en matière d'aménagement et de services. Le Centre bancaire asiatique de gestion privée, situé dans le quartier chinois de Montréal, offre une gamme unique de services dont la possibilité d'être servi dans huit langues, la disponibilité d'une documentation en chinois et l'accès à un service de référence de professionnels tels que notaire ou avocat, comme le veut la coutume dans les banques à Hong Kong.

Le directeur du Centre, Winston Chin, s'implique activement au sein de la communauté chinoise et siège au conseil d'administration de plusieurs organismes dont la Fondation de l'Hôpital Chinois.



Winston Chin, directeur du Centre bancaire asiatique et président de la Société du Jardin de Chine de Montréal, lors d'une soirée-bénéfice au profit de la Fondation du maire de Montréal pour la jeunesse et de la Société du Jardin de Chine de Montréal, en compagnie de dignitaires de la soirée.

### Nouveaux guichets automatiques

#### Province de Québec

101, 1<sup>ère</sup> Avenue, Amos  
50, boul. Montcalm Nord, Candiac  
200, rue Fusey, Cap-de-la-Madeleine  
2000, boul. René-Lévesque, Île-des-Sœurs  
550, boul. Curé-Labelle, Laval  
1748, chemin Chambly, Longueuil  
2877, chemin Chambly, Longueuil  
1049, boul. Roland-Therrien, Longueuil  
927, boul. Saint-Jean-Baptiste, Mercier  
795, boul. Décarie, Montréal  
2555, rue des Nations, Montréal  
4910, boul. Saint-Laurent, Montréal  
1665, rue Sainte-Catherine Ouest, Montréal  
1, avenue Vincent-d'Indy, Outremont  
450, boul. Richelieu, Richelieu  
415, boul. Jessop, Rimouski  
350, montée Lesage, Rosemère  
527, rue Principale, Saint-Amable  
11485, 1<sup>ère</sup> Avenue Est, Saint-Georges  
933, boul. Armand-Frappier, Sainte-Julie  
564, rue Victoria, Saint-Lambert  
185, boul. de la Côte-Vertu, Saint-Laurent  
123, rue Notre-Dame Est, Victoriaville

### Succursales fermées

#### Province de Québec

1346, chemin de Chambly, Longueuil  
869, boul. Saint-Jean-Baptiste, Mercier  
4250, rue Beaubien Est, Montréal  
310, boul. Henri-Bourassa Ouest, Montréal  
1250, boul. René-Lévesque Ouest, Édifice IBM Marathon, Montréal  
8670, rue Sherbrooke Est, Montréal  
198, rue Saint-Vallier Ouest, Québec  
521, boul. Richelieu, Place Richelieu, Richelieu  
527, rue Principale, Saint-Amable  
128, rue Principale, Saint-Édouard  
3120, rue Principale, Saint-Jean-Baptiste-de-Rouville  
1000, boul. du Séminaire Nord, Galeries Richelieu, Saint-Jean-sur-Richelieu  
13, rue Sainte-Catherine, Saint-Polycarpe  
3050, boul. de Portland, Carrefour de l'Estrie, Sherbrooke

Données du 31 octobre 2002

## Du service pour toutes les cultures

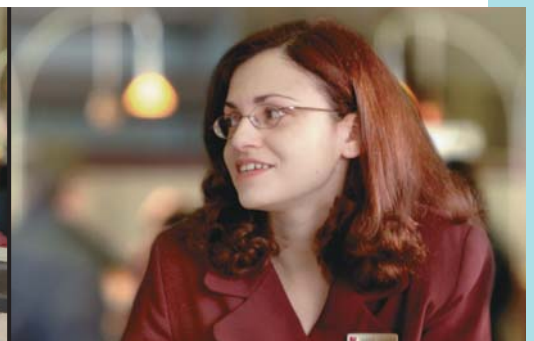
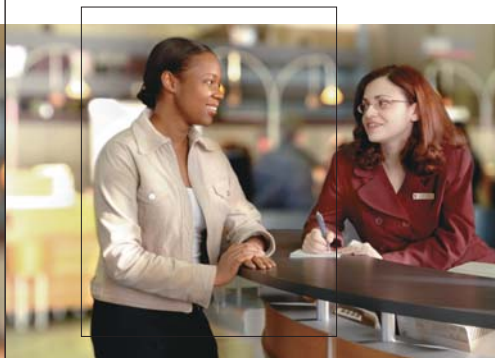
À Montréal, le quartier Côte-des-Neiges est une véritable porte d'entrée pour de nombreux nouveaux arrivants au Canada. On y retrouve une diversité culturelle inégalée dans la province de Québec. Cette diversité se reflète aussi dans la clientèle de notre succursale, où plus d'un client sur quatre parle une autre langue que le français ou l'anglais.

Afin d'assurer à ces clients un service personnalisé, nous avons recruté un personnel issu de 10 origines ethniques différentes et parlant 16 langues, dont l'arabe, l'espagnol, le grec, l'hébreu, le vietnamien et le russe.

De plus, nous proposons, depuis cette année, des séminaires gratuits qui expliquent le fonctionnement du système bancaire canadien, ainsi que la meilleure façon d'utiliser les services bancaires de base, comme les chèques, les guichets automatiques, etc. Ces séminaires sont organisés tous les deux mois, au Centre Saint-Pascal-Baylon, un centre de francisation pour nouveaux arrivants.

## Faits saillants 2002

- Quelque 60 succursales de la Banque ont prolongé leurs heures d'ouverture à 35 heures ou plus par semaine
- Installation d'une première borne interactive hors succursale au pavillon J.-A. De Sève de l'Université de Montréal
- Refonte complète du site Web de la Banque pour rendre la navigation plus conviviale et hautement sécuritaire
- Quelque 325 000 clients effectuent désormais leurs transactions bancaires par l'entremise du site Web de la Banque
- Lancement de la nouvelle carte de crédit Syncro MasterCard, qui permet de réaliser des économies sur les frais d'intérêts
- Près de 10 millions de dollars ont été investis dans l'amélioration du réseau – 15 succursales ont bénéficié de rénovations majeures et 23 nouveaux guichets automatiques ont été installés



Les employés de la succursale du quartier Côte-des-Neiges, à Montréal, offrent un service de qualité en 16 langues à leurs clients.

### Bienvenue au Canada !

Nara Kavkas travaille au service à la clientèle de la succursale du quartier Côte-des-Neiges depuis août 2002. De souche arménienne, elle parle aussi le russe, le français et l'anglais. Elle ajoute, presque gênée, qu'elle n'est pas encore tout à fait à l'aise en espagnol.

« Notre succursale dessert de nombreuses communautés ethniques, et notamment des nouveaux arrivants qui ne parlent souvent que le russe, explique-t-elle. La plupart sont très inquiets quand ils arrivent pour la première fois à la Banque. Pour moi, c'est une véritable récompense de voir leur sourire s'épanouir quand ils découvrent que je peux répondre à leurs questions dans leur propre langue. Je connais plusieurs clients qui fréquentent notre succursale rien qu'à cause de moi! J'ai vraiment l'impression de jouer un rôle social en m'occupant de ces personnes qui vivent l'expérience de l'immigration que j'ai moi-même connue. »

# Les mêmes chances pour tous

Nous voulons offrir à nos employés des conditions optimales afin qu'ils puissent se développer dans un milieu de travail harmonieux et qui tient compte de la diversité.

Nous tenons régulièrement des sondages auprès d'eux afin de mettre en place des programmes qui répondent à leurs attentes. Ainsi, lors d'un récent sondage, nos employés ont confirmé que leur satisfaction au travail dépend directement de leur capacité à satisfaire la clientèle. Ceci renforce notre détermination à remplir pleinement notre rôle de chef de file dans le domaine des ressources humaines en accordant à nos quelque 17 000 employés les ressources technologiques et la formation nécessaires pour qu'ils offrent le meilleur service possible à la clientèle.

Pour beaucoup, le travail constitue le moyen de fonder une famille et d'en assumer la responsabilité. Afin d'aider nos employés à concilier travail et vie personnelle, nous avons consenti d'importants efforts qui se sont d'abord traduits, dès 1980, par l'ouverture de garderies en milieu de travail, puis dans le développement d'une politique de congés familiaux qui s'ajoute à la politique de congés parentaux légaux.

Les employés peuvent ainsi s'absenter du travail tout en conservant leur emploi, pour une période allant jusqu'à un an. Ce programme profite bien sûr aux employés parents d'enfants en bas âge, mais aussi à tous ceux qui, par exemple, doivent prendre soin d'un père ou d'une mère ou qui doivent s'absenter pour des raisons personnelles.

Pour assurer l'équité en matière d'emploi à nos employés qui souffrent d'un handicap physique ou sensoriel, nous avons commencé l'adaptation de nos édifices en 1990. Une grande partie des espaces ont été réaménagés à ce jour, facilitant ainsi l'accès et le déplacement de ces employés.

## La voûte enchantée

En 1980, la Banque Nationale innovait en devenant la première entreprise à créer une garderie en milieu de travail au Québec. *La voûte enchantée* accueille maintenant 175 enfants, ce qui la place parmi les plus importants Centres de la petite enfance (CPE) en milieu de travail au Québec.

Durant l'été, elle offre aussi des programmes pour les enfants d'âge scolaire. Grâce aux subventions versées par la Banque, le Centre peut offrir un ensemble de services hors pair. La qualité des programmes éducatifs offerts a d'ailleurs été soulignée en 2002 par la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance qui lui a accordé deux mentions d'honneur.

Aux parents qui préfèrent un environnement plus familial pour leurs tout-petits, le Centre offre également, depuis 2002, vingt places de garde additionnelles en milieu familial. *La voûte enchantée* se charge de l'encadrement et de la formation des éducateurs et vérifie le respect des normes gouvernementales, notamment en matière de sécurité.



Geneviève Limoges, son conjoint Simon Lussier et leurs enfants Thomas, Véronique et Caroline au Centre de la petite enfance de la Banque.

« La garderie de la Banque Nationale est irremplaçable », mentionne avec enthousiasme Geneviève Limoges, conseillère en rémunération à la Banque Nationale et maman de trois enfants qu'elle a adoptés. « La garderie est divisée en trois sections — une par étage — ce qui permet de donner à chaque enfant un environnement propre à son âge. Parfois, j'ai toutes les peines du monde à les convaincre de rentrer parce qu'ils veulent terminer un bricolage en cours. Ce qui m'épate aussi, c'est la disponibilité et la gentillesse des éducatrices : si je dois rester plus tard au bureau, il suffit de les prévenir et elles donnent une collation supplémentaire à 16 h 30. Au bureau, j'ai l'esprit tranquille car je sais qu'on me prévient si quelque chose ne va pas. Je suis certaine que la qualité de cette garderie contribue au développement harmonieux de mes enfants et qu'elle me permet de travailler mieux. »

## Formation universitaire sur mesure

Près de 800 employés de la Banque Nationale ont décroché à ce jour un diplôme de premier ou de deuxième cycle grâce au *Programme universitaire Banque Nationale* (PUB), fondé en 1996. Ce programme, unique dans l'industrie, est issu d'un partenariat avec l'Université du Québec à Montréal et les constituantes de l'Université du Québec, la Télé-université et l'Institut des banquiers canadiens. Il est taillé sur mesure pour répondre à nos besoins et à ceux de nos clients, ainsi qu'aux exigences des milieux financiers. Au fil des ans, la Banque a également conclu des ententes avec d'autres universités ailleurs au Canada.

Cette formation universitaire reconnue permet aussi à nos employés d'augmenter leur valeur sur le marché de l'emploi. Outre les employés qui ont obtenu un diplôme universitaire, quelques milliers d'autres ont reçu une formation d'appoint. Au total, plus de 4 000 employés du 1<sup>er</sup> cycle et plus de 500 employés du 2<sup>e</sup> se sont inscrits à ce programme depuis 1996.

Le programme, qui représente à ce jour un investissement de plus de 10 millions de dollars, est périodiquement mis à jour afin de s'assurer que nos employés continuent de bénéficier d'une formation de qualité et toujours adaptée aux besoins changeants de notre environnement.

## Bourses d'études

Chaque année, trois bourses d'études sont décernées à des candidats ou des groupes de candidats qui se distinguent dans la poursuite de leurs études universitaires. Il s'agit d'abord des *Prix Pierre-Paquette* pour les étudiants du premier et du deuxième cycle qui étudient à l'UQAM dans le cadre du *Programme universitaire Banque Nationale*. Ces prix sont dotés respectivement d'une bourse de 10 000 \$ et 15 000 \$. Pour sa part, la *Bourse Michel-Bélanger*, d'une valeur de 15 000 \$, est décernée à un étudiant du deuxième cycle admis à un programme universitaire dans une discipline reliée à son domaine d'activité à la Banque.

Ces bourses permettent aux récipiendaires de prendre un congé sans solde ou de travailler à temps partiel pendant un an afin de poursuivre leurs études. Nous nous engageons à maintenir leurs avantages sociaux durant cette période, et à les réintégrer dans leurs fonctions ou dans des fonctions comparables, à la fin de leurs études.

Jusqu'à présent, la *Bourse Michel-Bélanger* a offert 195 000 \$ aux employés, et nous avons remis, dans le cadre du *Prix Pierre-Paquette*, 60 000 \$ aux étudiants du premier cycle et 60 000 \$ aux étudiants du deuxième cycle. Au total, 315 000 \$ ont été distribués dans le cadre de ces bourses.

Natasha Rocheleau, récipiendaire de la Bourse Michel-Bélanger 2002 (au centre), accompagnée de Réal Raymond, président et chef de la direction, Patricia Curadeau-Grou, première vice-présidente, Gestion des risques, Pierre Desroches, Ombudsman, et Gisèle Desrochers, première vice-présidente, Ressources humaines et Opérations.

## Soutien aux employés

Afin d'aider nos employés à trouver des solutions lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans leur vie professionnelle ou personnelle, nous leur offrons différents programmes de soutien dont, entre autres, le programme *Parlons-nous*, un service de consultation professionnelle et confidentielle auquel ils peuvent faire appel depuis plus de vingt ans.

De plus, afin de maintenir un climat de travail harmonieux, nous avons élaboré divers programmes qui nous aident à réaliser cet objectif. À titre d'exemple, nous avons instauré, cette année, un programme structuré de règlement à l'amiable des différends (R.A.D.) dans nos trois centres d'assistance du Québec. Ces centres traitent les demandes provenant des succursales en ce qui a trait aux dépôts, à l'escompte et à la vérification.

Le programme R.A.D. offre aux employés de ces centres des moyens souples et efficaces pour régler leurs différends rapidement et à la satisfaction de tous. Ceux qui font appel à ce programme sont assurés de la confidentialité du processus et de l'absence de représailles.



## Prix Pierre-Paquette

Dans le cadre de sa formation de second cycle du *Programme universitaire Banque Nationale*, Patrick Nasser a reçu avec ses collègues — Georgia Tragoulias, Clément Caillé, Angelo Marinos et Paul Katra — le Prix Pierre-Paquette 2<sup>e</sup> cycle 2002 d'un montant de 15 000 \$. Pendant sept mois, ils ont travaillé ensemble pour élaborer un plan d'action en ressources humaines sur le thème : *Comment retenir les employés de 30 à 35 ans afin d'assurer la relève.*

« Pour nous, l'expérience a été une occasion exceptionnelle d'approfondir nos connaissances théoriques puis de les concrétiser dans un plan facilement applicable et utile à la Banque. L'aide du professeur Harvey, de l'UQAM, et de notre Service des ressources humaines tout au long de nos recherches, a été extrêmement stimulante », souligne Patrick Nasser.

« Nous avons découvert des défis importants en ressources humaines et nous avons démontré que nous pouvons proposer des solutions réalistes et efficaces. »

## Programmes de reconnaissance

Nous croyons fermement qu'il est important de souligner régulièrement et de façon tangible le dévouement et la contribution de nos employés. Pour ce faire, nous avons mis en place plusieurs programmes et activités dont voici quelques exemples.

### Semaine des employés

Depuis 14 ans, nous organisons chaque année la Semaine des employés, une activité unique dans l'industrie qui vise à resserrer les relations interpersonnelles au sein des équipes et entre les équipes. En 2002, de nombreuses activités, concours et spectacles ont été organisés sous le thème *Tout un programme*, qui faisait référence aux 50 ans de la Société Radio-Canada et à l'apport de la télévision dans la société.

### Les Déjeuners de la direction

La direction de la Banque Nationale a toujours voulu maintenir un contact étroit avec ses employés qui travaillent « sur le terrain ». En 2002, une centaine d'employés qui se démarquent par leur sens de l'initiative ou leur contribution exemplaire ont ainsi été invités à rencontrer les membres de la haute direction lors des Déjeuners de la direction qui ont lieu mensuellement depuis dix ans.

C'est l'occasion pour les employés de poser des questions pour mieux comprendre l'évolution de la Banque, et pour la direction, de prendre le pouls des employés et d'écouter leurs suggestions dans un cadre tout à fait informel et convivial.



Johanne Brouillard, récipiendaire du premier Prix Pierre-Paquette décerné en 1998.

## Développement du leadership

À la Banque, le développement de notre force de gestion poursuit un double objectif. Il vise à mobiliser les employés performants en leur offrant une progression de carrière à la hauteur de leurs aspirations professionnelles et également à permettre à notre institution d'atteindre ses objectifs d'affaires, grâce à la présence d'un personnel mobilisé.

Par le biais de l'Institut des leaders, en place depuis 1999, environ 450 gestionnaires seniors de la Banque ont assisté à ce jour à des forums ayant pour objectif de clarifier la vision, la culture de gestion et les stratégies d'affaires de la Banque. En plus de s'approprier ces notions pour ensuite mieux les véhiculer à travers leurs équipes, les participants voient dans leur passage aux différents forums un geste de reconnaissance et de valorisation de leur rôle. Devant un tel succès, l'Institut a décidé en 2001 de rendre ses programmes accessibles aux gestionnaires intermédiaires. Déjà, plus de 280 de nos leaders de demain ont bénéficié de ces retombées positives.

Aussi, pour la troisième année consécutive, plus de 250 de nos gestionnaires ont participé à la Journée du leadership, une autre initiative découlant de l'Institut des leaders, qui s'est déroulée en 2002 sous le thème « La satisfaction du client au centre de l'organisation ».



La 14<sup>e</sup> édition de la Semaine des employés s'est déroulée sous le thème de la télévision, marquant ainsi le cinquantième anniversaire de l'arrivée de la télévision au Canada.

Lors de cette journée de formation, les gestionnaires ont l'occasion, entre autres, de discuter avec les membres de la direction et d'entendre des conférenciers renommés qui traitent de sujets touchant des enjeux importants pour la Banque. Cette année, les conférences ont porté sur l'importance du rôle des gestionnaires dans l'implantation d'une culture de qualité de service ainsi que de leur impact sur la mobilisation des employés et la satisfaction des clients et des actionnaires.

## Faits saillants 2002

- Création de 20 places de garde en milieu familial
- Mise sur pied d'un programme structuré de règlement à l'amiable des différends (R.A.D.) pour trois unités de la Banque
- Amélioration du programme d'avantages sociaux
- Poursuite du programme de conformité des espaces corporatifs
- Actualisation du système d'emploi qui définit et classe les fonctions à la Banque afin d'en faciliter la communication et la compréhension

# Partenaire des PME

Dans un monde de plus en plus concurrentiel où l'environnement financier et technologique est en constante évolution, les PME ont besoin de pouvoir compter sur un partenaire solide pour les aider à croître et réussir pleinement en affaires. Ce partenaire, les PME le retrouvent à la Banque Nationale.

Depuis notre création, nous nous sommes en effet imposés comme le chef de file des PME dans l'industrie bancaire au Québec, où plus de 40 % des PME nous accordent leur confiance.

En plus de proposer à chaque entreprise des solutions intégrées répondant à sa dynamique spécifique et aux intérêts particuliers de sa région, nous avons mis en place plusieurs moyens pour rester à l'écoute des besoins des PME. Ainsi, en 2002, nous avons créé des comités aviseurs formés de clients PME de chacune des régions du Québec. Ces comités nous permettent de connaître les intérêts, les commentaires et les attentes de notre clientèle.

Les sondages menés régulièrement depuis trois ans indiquent une croissance constante du taux de satisfaction des PME et témoignent de notre volonté d'être un partenaire financier qui les accompagne dans leur croissance, du démarrage à l'exportation, avec des solutions pratiques et innovatrices.



## Au cœur des PME, au cœur des régions

Beaucoup de PME ne sont pas installées dans les centres urbains. Nous avons donc créé un réseau de centres de services aux entreprises à travers le Canada, qui regroupe notamment des professionnels connaissant bien les besoins spécifiques de la clientèle des PME. De plus, chaque région du Québec et de l'Ontario compte au sein de son équipe un spécialiste en gestion de trésorerie qui offre aux propriétaires d'entreprises des solutions judicieuses pour bien gérer leurs opérations de liquidités, ainsi qu'un spécialiste en commerce international qui possède une expertise pointue dans ce domaine. Ce conseiller est une ressource essentielle pour les PME qui doivent faire face aux défis de la mondialisation.

Nous avons aussi mis sur pied une équipe de professionnels capables de proposer des outils de financement, de placement et d'administration adaptés au franchisage. La franchise est une solution d'affaires avantageuse pour les petits entrepreneurs qui bénéficient alors de la notoriété d'une marque établie et d'un réseau d'affaires existant.

## Au cœur d'un réseau dynamique

Les PME d'une région forment un réseau dynamique, moteur de l'économie régionale. Nous avons donc mis en place des activités pour aider les PME à se rencontrer, se réseauter et s'épauler mutuellement.

Danielle et Robert Boies, respectivement vice-présidente et président de Tressage Boréal, en compagnie de Tony Meti, premier vice-président, Services aux entreprises et International, et de Réal Raymond, président et chef de la direction.

Depuis six ans, les *Rendez-vous PME* ont lieu annuellement à Montréal et, depuis peu, à Québec. Ces rencontres, auxquelles ont assisté cette année près de 1000 entrepreneurs, permettent aux participants d'échanger avec leurs pairs tout en obtenant de l'information précieuse non seulement de nature financière, mais aussi en gestion et sur d'autres sujets d'intérêt dont l'achat et la vente sur Internet et la relève de l'entreprise.

De plus, nous invitons aussi, chaque année, des experts à partager leurs connaissances avec des dirigeants de PME lors de la tenue des *Conférences Inc.* dans plusieurs régions du Québec.

## Reconnaissance des meilleures PME

Depuis bientôt dix ans, la Banque souligne l'excellence des dirigeants de PME québécoises par son programme de reconnaissance *Les PME de la Banque Nationale*. Des milliers d'entreprises ont été honorées à ce jour dans le cadre de ce programme.

Le programme comprend deux volets – régional et provincial – et les entreprises peuvent soumettre leur candidature dans les catégories PME, Petite entreprise, PME exportatrice et PME agricole.

En plus de recevoir de généreux prix, les lauréats provinciaux de chacune des catégories bénéficient d'une grande visibilité dans les médias imprimés ainsi qu'au réseau TVA qui diffuse une émission spéciale – *Distinction PME*, ce qui favorise le développement de leurs affaires.

« Lorsque j'ai fondé Tressage Boréal, où nous produisons des connexions utilisées dans les appareils électriques pour le transport du courant, c'est la réputation de service auprès des PME qui m'a fait choisir la Banque Nationale. Après huit ans de croissance soutenue, je n'ai aucun doute d'avoir pris la bonne décision. Non seulement la Banque a-t-elle su fournir le capital et le crédit nécessaires à notre expansion, mais la foule de services adaptés offerts nous permettent de sauver à la fois temps et argent. »

– Robert Boies, président de Tressage Boréal et lauréat de l'édition 2002 du programme *Les PME de la Banque Nationale*, catégorie Petite entreprise. En améliorant constamment ses procédés, la firme a réussi à créer un standard de qualité reconnu par l'industrie.

## Banquiers agronomes

Le secteur agricole québécois se caractérise par la présence de nombreuses PME familiales qui ont des besoins spécifiques en gestion financière et en administration, et qui font face à des risques particuliers.

Pour répondre à ces besoins, nous avons, depuis sept ans, augmenté de 15 à plus de 100 le nombre de nos conseillers spécialisés en agriculture. Comme ces conseillers en affaires détiennent tous un diplôme d'agronome, ils sont en mesure de comprendre et de bien conseiller leurs clients. En 2002, notre équipe s'est enrichie de spécialistes en agroalimentaire et en aquaculture pour répondre aux besoins de certaines régions. Nous avons aussi créé une unité spécialisée dans le financement de machines agricoles, ce qui permet d'accélérer le traitement des demandes.

Afin de faciliter encore plus l'accès au financement à nos clients agriculteurs, nous travaillons en partenariat avec diverses organisations telles que La Financière agricole, un organisme gouvernemental dont la mission est de soutenir et de promouvoir la croissance du secteur agricole et agroalimentaire du Québec. Notre entente avec La Financière agricole, qui garantit les prêts que nous accordons à ces clients, permet de leur offrir des taux d'intérêt et des modalités de prêts avantageuses.

## Informier pour aider à prendre des décisions

Afin d'aider les agriculteurs à prendre des décisions plus éclairées, nos conseillers ont organisé, cette année, quelque 20 rencontres qui leur ont permis d'échanger entre eux et de rencontrer des agronomes, fiscalistes et autres spécialistes qui ont fourni un large éventail d'informations à caractère économique.

Le transfert de fermes au sein d'une famille est un sujet émotif et délicat qui peut avoir des conséquences financières et stratégiques. Pour assurer la pérennité des fermes familiales, nous avons élaboré, l'an dernier, le contenu d'un séminaire sur ce sujet.

Nous reconnaissons l'importance d'assurer une relève et participons au financement de bourses pour les étudiants en agronomie à l'Université Laval ainsi qu'à la Chaire Philippe Parizeau de l'UQAM pour des étudiants de 2<sup>e</sup> cycle en agroalimentaire.



Céline Parent-Grenier et Gaétan Grenier, propriétaires de la Ferme du Barrage Inc., lauréats du programme *Les PME de la Banque Nationale* 2002, catégorie PME agricole.

## Hommage aux agricultrices

Les femmes jouent un rôle essentiel dans les exploitations agricoles. Au Québec, 25 000 femmes se consacrent à l'agriculture - 12 000 participent à la gestion de l'entreprise dont elles sont actionnaires et 1 500 sont propriétaires uniques. Au total, 34 % des entreprises agricoles sont dirigées par des femmes.

Pour souligner leur apport, nous avons créé, en 1999, en partenariat avec la Maison Saint-Gabriel, le Prix Catherine-Crolo en l'honneur de la première intendante de la ferme Pointe-Saint-Charles.

Ce prix honore annuellement une entrepreneure québécoise dans les domaines agricole et agroalimentaire, qui s'est mise en valeur par son courage, son sens de l'innovation et son esprit d'entreprise.

Depuis 1995, nous sommes aussi associés à la Soirée Saturne, un événement organisé par la Fédération des agricultrices du Québec qui honore des femmes pour leur apport et leur dynamisme dans l'exercice de leur métier en leur décernant trois prix – *Agricultrice de l'année, Agricultrice entrepreneure et Jeune agricultrice.*



Jeanne-d'Arc Poisson Nault, propriétaire de la Ferme Nault 2001 Inc., lauréate du Prix Catherine-Crolo 2002, en compagnie de Marie-Claire Lafrenière, présidente du comité de développement agricole de la Banque, et Sœur Madeleine Juneau, directrice générale de la Maison Saint-Gabriel.

« L'industrie laitière québécoise a connu de nombreux changements au cours des 25 dernières années. Comme propriétaire d'une ferme laitière comptant près de 170 bêtes, j'ai dû faire face à plus d'une décision importante. Que ce soit pour la construction d'un nouveau bâtiment, pour l'achat de quotas additionnels ou pour l'ouverture de notre fromagerie, la Banque Nationale a toujours été là pour appuyer la croissance de notre entreprise familiale. »

- Gaétan Grenier, propriétaire de la Ferme du Barrage Inc., spécialisée en production laitière et fromagère, de Saint-Gérard, et lauréat de l'édition 2002 du programme *Les PME de la Banque Nationale*, catégorie PME agricole. Elle s'est assurée la fidélité d'une importante clientèle en offrant des produits de fraîcheur et de qualité supérieure distribués à plus d'une centaine d'épiceries et de dépanneurs de sa région.

## Solutions électroniques pour les PME

Les petites entreprises n'ont souvent pas les ressources financières pour investir dans des logiciels spécialisés ou les ressources humaines pour les maintenir à jour. Ainsi, en décembre 2002, afin de faciliter la gestion des affaires pour nos clients PME, nous leur avons donné accès, par Internet, à des applications telles que le courrier électronique, les agendas partageables et la gestion de documents. Développé en collaboration avec une PME québécoise, ce service entraîne des gains de productivité appréciables pour les petites entreprises qui n'ont pas à déboursier pour l'achat de logiciels ou de serveur.

Nous avons développé plusieurs solutions électroniques qui facilitent quotidiennement la gestion des affaires pour nos clients PME. Ainsi, avec nos solutions électroniques efficaces, les PME peuvent gérer leur trésorerie (paiement de factures, virement de fonds, etc.), faire des demandes de crédit en ligne et, depuis cette année, réserver un taux de change en ligne.

L'achat et la vente de produits en ligne est un moyen efficace et peu coûteux de faire des affaires. Nous facilitons l'accès à l'Internet en offrant aux PME la possibilité de concevoir leur site Web à prix modique. De plus, nos solutions Web leur permettent d'avoir une visibilité sur Internet ou de vendre leurs produits et services à l'aide d'un panier d'achats.

Direct•N@t PME, la succursale virtuelle des PME, a été conçue pour faciliter encore davantage la gestion des entreprises et permet aux entreprises d'obtenir, en ligne, les conseils d'un directeur de comptes chevronné. Sur ce site, les PME ont accès aux paiements électroniques et aux soldes, en temps réel, de leurs transactions en dollars canadiens et américains. Elles peuvent, entre autres, suivre les transactions

sur leurs comptes MasterCard, accéder au marché des devises, effectuer des opérations sur paiement et vérifier les détails d'une transaction.

TelNat Entreprises est un autre service important pour les PME car il permet de rejoindre par téléphone des représentants de la Banque du lundi au vendredi de 7 h à 19 h et, le samedi, de 8 h à 16 h, pour obtenir des informations et des services de base. Par ailleurs, le service téléphonique automatisé offre toutes les opérations transactionnelles de base, tous les jours de la semaine, de 6 h à minuit.

## Du micro-crédit au bout des doigts

Les petites entreprises ont besoin de crédit rapide et souple et nous avons créé à cet effet des outils de micro-crédit simples, efficaces et innovateurs.

La marge de crédit Latitude Affaires permet d'obtenir, en remplissant un formulaire d'une seule page, un crédit pouvant atteindre 50 000 \$. La marge de crédit Latitude Affaires, qui compte plus de 11 000 clients, offre de nombreux avantages : un accès à une ligne téléphonique exclusive aux PME et à la succursale en ligne Direct•N@t PME; une tarification compétitive établie à partir du taux de base commercial; des modalités de remboursement souples, une carte de crédit MasterCard et un relevé de compte détaillé. Depuis cette année, les formulaires de demande peuvent être remplis en ligne sur le site Web de la Banque, ce qui simplifie encore davantage l'accès au financement.



Nos solutions électroniques facilitent la gestion quotidienne des affaires pour nos clients PME.

## Fonds de solidarité

Nous avons contribué, en 1996, à la création de 16 nouveaux fonds de capital de risque du Fonds de solidarité des travailleurs du Québec, en investissant 9,6 millions de dollars, soit 10 % du capital initial requis. Ces fonds ont pour objectif de stimuler le développement économique régional au Québec et sont utilisés pour financer de nouvelles entreprises ou restructurer des sociétés. À ce jour, la Banque a investi un total de 14,4 millions de dollars dans ces fonds.

## Préparer la relève

L'économie de toutes les régions a besoin de jeunes, prêts à renouveler le réseau des entreprises. Pour former ces futurs entrepreneurs, nous appuyons le mouvement *Jeunes entreprises du Québec*. Chaque année, des groupes de jeunes étudiants du secondaire V et du cégep, guidés par des conseillers bénévoles, créent une micro-entreprise et s'initient ainsi à toutes les facettes de la gestion. Certains de nos employés agissent à titre de conseillers bénévoles auprès de ces jeunes.

## Faits saillants 2002

- Nomination de spécialistes en agroalimentaire et en aquaculture
- Réservation de taux de devises étrangères en ligne
- Accès à un logiciel de collaboration
- Marge de crédit Latitude Affaires : offre de micro-crédit en ligne
- Historique en ligne des transactions sur 90 jours
- Création d'un comité aviseur pour les PME

# Améliorer et protéger l'environnement

À la Banque Nationale, nous considérons que nous avons un rôle important à jouer dans l'amélioration et la protection de l'environnement. C'est pourquoi nous avons mis en place des programmes d'économie d'énergie et de recyclage et intégré des critères d'évaluation environnementale dans nos politiques de crédit. Nous apportons aussi un appui financier à des organismes environnementaux.

Notre préoccupation en matière d'économie d'énergie nous a amenés à siéger au conseil de direction de l'Association québécoise pour la maîtrise de l'énergie, un organisme qui regroupe plus de 500 représentants de grandes entreprises concernées par ce sujet.

Au cours des dernières années, nous avons adopté une série de mesures visant à réduire notre consommation d'énergie et à limiter la quantité de déchets générés par nos activités :

- Un Guide environnemental de construction et de rénovation a été rédigé et mis en application. L'utilisation de ce guide a permis de réduire l'impact environnemental de nos projets par une utilisation plus efficace de l'espace et le recyclage ou la réutilisation des matériaux.
- La qualité de l'air dans la Tour de la Banque Nationale à Montréal a été améliorée en doublant la quantité d'air frais en circulation dans l'édifice, sans accroître de façon notable la consommation d'énergie.
- L'efficacité énergétique des immeubles a été augmentée en diminuant le niveau d'éclairage électrique, en maximisant l'éclairage naturel et en installant des écrans solaires pour réduire le besoin en climatisation.

## Mission : zéro déchet

Établi en 1994, le projet *Zéro Déchet* vise à réduire la quantité de déchets produits dans la Tour de la Banque Nationale en se basant sur le principe des 3R : réduction, réutilisation, recyclage. Nos employés ainsi que les autres locataires de l'édifice sont encouragés à recycler tout ce qui peut l'être - papier, plastique ou verre - et les pièces de mobilier désuètes mais encore utilisables sont remises à des organismes à but non lucratif. En 2002, 365 tonnes métriques de papier et plus de 8 000 kg de carton, verre et plastique ont été recyclés.

## Évaluation des risques en environnement

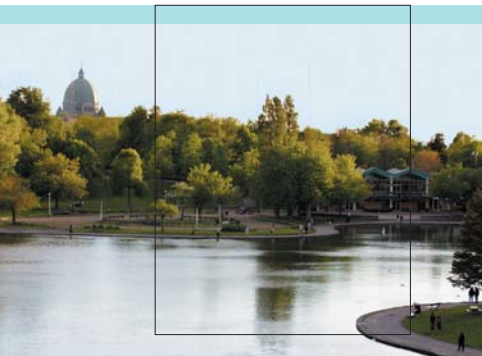
Nous nous assurons de coopérer avec des entreprises qui assument leurs responsabilités environnementales. À cet égard, nous avons incorporé des critères d'évaluation environnementale dans nos politiques de crédit. À titre d'exemple, lorsque nous recevons une demande de financement pour une entreprise qui opère dans un secteur à risque, nous demandons une évaluation sur l'existence potentielle et l'étendue des risques environnementaux reliés à ce type d'entreprise, et conseillons nos clients quant aux risques qu'ils pourraient encourir dans le financement de leur acquisition. Nous collaborons aussi depuis plusieurs années avec les autorités gouvernementales dans l'élaboration de nouvelles normes environnementales.

## Les Amis de la montagne

Nous nous sommes engagés, en 1999, à contribuer pour une période de cinq ans aux Amis de la montagne, un organisme à but non lucratif qui vise la protection et la mise en valeur du mont Royal, un des joyaux du patrimoine naturel de la ville de Montréal. Les Amis de la montagne ont déjà accompli d'importantes réalisations, comme l'agrandissement des espaces verts de la montagne par la reforestation du site anciennement occupé par les appartements *Clifton* et la remise en état du mont Royal à la suite de la tempête de verglas de 1998.



Dans le cadre du projet *Zéro Déchet*, 365 tonnes métriques de papier ont été recyclées en 2002.



Les Amis de la montagne travaillent à la mise en valeur du mont Royal, à Montréal.

Photo : A. Dobrowolskyj, Les Amis de la montagne

# La conduite des affaires

Nous croyons qu'il est du meilleur intérêt de nos actionnaires, de nos clients et de nos employés de nous doter et d'appliquer des politiques et des pratiques solides en matière de conduite des affaires. C'est pourquoi nous développons et mettons en place des mécanismes pour nous assurer que la législation et la réglementation reliées à nos activités soient respectées. Ainsi, en 2002, nous avons créé un poste de vice-président, Conformité, dont le titulaire fournira le soutien requis à nos gestionnaires dans ce domaine.

En 2002, la nouvelle *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* a particulièrement retenu notre attention. Nous avons revu l'ensemble de nos procédures et mis en place un programme de formation rigoureux pour tous nos employés et ceux de nos filiales.

Il y a près de vingt ans, nous nous sommes dotés d'un Code de déontologie qui établit des normes d'éthique professionnelle, de confidentialité et de résolution des conflits. Au moment de leur embauche, et chaque année par la suite, les employés, les membres de la direction et les membres du Conseil d'administration s'engagent par écrit à le respecter. Ce code est révisé périodiquement pour s'assurer qu'il répond toujours aux réalités de notre industrie.

## La médiation : à la recherche de solutions

La satisfaction de notre clientèle est une préoccupation constante. Nous avons donc mis en place des procédures pour assurer à nos clients un règlement satisfaisant s'ils ont un différend avec nous. Un client qui ne peut obtenir satisfaction auprès de son directeur de succursale sera référé à notre Service de la médiation, qui l'accompagnera dans toutes ses démarches auprès des divers échelons de la Banque et, si le différend n'est pas résolu, auprès de l'Ombudsman de la Banque. En dernier recours, ce client pourra s'adresser à l'Ombudsman bancaire canadien.

L'Ombudsman de la Banque, une ressource impartiale et indépendante, garantit aux clients qu'ils seront traités de façon juste et équitable. Il recommande également à la direction des changements pour répondre aux besoins de la clientèle. Des témoignages démontrent que, même si les plaintes ne se règlent pas toujours selon les attentes, l'écoute, la compréhension et l'empathie manifestées par l'Ombudsman font en sorte que nos clients sont généralement satisfaits du règlement de leur différend.

Afin de continuer à améliorer l'efficacité du service et la satisfaction de notre clientèle, nous avons apporté, en 2002, des changements importants à nos services de médiation, notamment par la création d'un poste de délégué Ombudsman.

## Garantie tranquillité d'esprit

En juin dernier, la Fédération de l'informatique du Québec a décerné un trophée *Octas* à la Banque Nationale, dans la catégorie *Sécurité et protection de l'information*. Ce prix reconnaît l'importance que nous accordons à la protection des renseignements et à l'intégrité des transactions bancaires et commerciales par Internet. Cette solution de sécurité nous permet d'offrir la *Garantie tranquillité d'esprit*, par laquelle nous nous engageons à rembourser les pertes encourues par tout particulier, client de *Solutions bancaires par Internet*, qui serait victime d'une fraude alors qu'il utilise nos sites, à la condition qu'il ait au préalable pris les mesures nécessaires pour protéger son numéro d'accès, son mot de passe et son équipement informatique.

## Faits saillants 2002

- Changements importants au Service de la médiation et création d'un poste de délégué Ombudsman
- Création d'un poste de vice-président, Conformité
- Mise en place d'un programme de formation des employés suite à l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*



Le trophée *Octas* a reconnu l'importance que la Banque accorde à la protection des renseignements et à l'intégrité des transactions bancaires par Internet.

# De la banque locale au groupe financier intégré

L'histoire de la Banque Nationale du Canada est celle d'une institution fondée pour desservir les besoins spécifiques d'une communauté d'affaires, et qui a grandi constamment pour devenir un important groupe financier intégré offrant des services financiers complets partout au Canada et même à l'extérieur de ces frontières.

Créée en 1859, la Banque Nationale ouvrait l'année suivante une première succursale rue Saint-Jean, à Québec. En 1924, à la suite de la fusion avec la Banque Hochelaga, de Montréal, naissait la Banque Canadienne Nationale qui garda son nom jusqu'en 1979, année où elle a fusionné avec la Banque Provinciale et a pris le nom de Banque Nationale du Canada. Cette fusion, qui était le plus grand regroupement d'actifs financiers à avoir eu lieu jusqu'alors en Amérique du Nord, faisait entrer la Banque Nationale dans le cercle des grandes banques à charte canadiennes, offrant tous les services bancaires à sa clientèle d'affaires et de particuliers.

Une nouvelle étape fondamentale dans le développement de la Banque Nationale a été franchie en 1988, par l'acquisition de la firme de courtage Lévesque Beaubien, que la Banque a fusionnée l'année suivante avec Geoffrion Leclerc pour créer Lévesque Beaubien Geoffrion. La Banque disposait alors de tous les services requis pour devenir un groupe financier intégré, ainsi que de tous les outils pour répondre aux besoins de ses clientèles et créer ainsi de la valeur pour ses milliers d'actionnaires.

L'expansion s'est poursuivie en 1993, par l'achat des actifs du Trust Général du Canada, une entreprise spécialisée dans les activités de fiducie.

En 1999, la Banque Nationale faisait l'acquisition de First Marathon, une société de courtage en valeurs mobilières basée à Toronto qu'elle fusionnait avec sa filiale Lévesque Beaubien Geoffrion Inc. pour former Financière Banque Nationale, une nouvelle société canadienne de services d'investissement. La même année, elle créait une nouvelle filiale, AssurNat, Assurances générales Banque Nationale, qui offre des produits d'assurances générales, sans intermédiaire.

Par ailleurs, les activités de la Banque à l'extérieur des frontières du Canada ont débuté en 1994, alors que la Banque, par l'intermédiaire de sa filiale américaine Natbank, ouvrait sa première succursale aux États-Unis, à Pompano, en Floride.

En juin 2002, la Banque procédait à une autre transaction majeure en faisant l'acquisition du gestionnaire et distributeur de fonds communs de placement Altamira. Cette acquisition a fortement augmenté la présence de la Banque Nationale en tant que gestionnaire de patrimoine hors Québec et a eu pour effet de doubler la valeur des fonds mutuels sous sa gestion.

Active sur la scène économique et sociale du pays depuis près de 150 ans, la Banque Nationale du Canada se veut une organisation super-régionale qui a fait un choix de créneaux de prédilection pour accroître sa présence dans l'ensemble du Canada. La Banque est aujourd'hui la sixième banque à charte en importance au pays, avec un actif de près de 75 milliards de dollars et quelque 17 000 employés. Ses titres sont cotés à la Bourse de Toronto sous le symbole NA : TSX. Son siège social est situé à Montréal et son réseau canadien compte 530 succursales, dont 395 au Québec, ce qui en fait un leader dans ce marché et l'un des plus importants employeurs de la province.



Une succursale de la Banque Nationale à Québec, vers 1940.



La succursale principale située à la Tour de la Banque Nationale à Montréal, en 2002.

Photo : François Bastien

# Contribution à l'économie

La Banque Nationale est active dans toutes les régions du Canada. À titre d'employeur, de contribuable et d'acheteur de biens et de services, la Banque joue un rôle important dans la vie économique de toutes les régions du pays. Les tableaux de ces deux pages présentent certaines statistiques sur notre contribution à l'économie canadienne.

- 1 147 000 000 \$ en salaires et avantages sociaux
- 11 032 000 \$ en formation
- 567 827 000 \$ en achat de biens et de services partout au Canada
- 59 261 000 \$ en investissements dans nos installations

## Employés au Canada – temps plein et temps partiel\*

En 2002, plus de 17 000 employés de la Banque Nationale ont contribué à donner à nos clients, partout au Canada et à l'étranger, un service de qualité supérieure.

	Temps plein	Temps partiel	Total
Terre-Neuve et Labrador	0	0	0
Île-du-Prince-Édouard	10	7	17
Nouvelle-Écosse	26	0	26
Nouveau-Brunswick	211	138	349
Québec	9 721	4 070	13 791
Ontario	1 709	407	2 116
Manitoba	49	2	51
Saskatchewan	23	4	27
Alberta	208	7	215
Colombie-Britannique	237	6	243
<b>Total Canada</b>	<b>12 194</b>	<b>4 641</b>	<b>16 835</b>
<b>Hors Canada</b>	<b>352</b>	<b>98</b>	<b>450</b>
<b>Total Banque</b>	<b>12 546</b>	<b>4 739</b>	<b>17 285</b>

\* Au 31 octobre 2002



## Impôts et taxes acquittés en 2002 au Canada

Impôts et taxes payés ou payables en 2002 au Canada au 31 octobre 2002

(en milliers de dollars)

	Impôt sur le revenu (1)	Impôt sur le capital	Autres taxes* (2)
Fédéral	126 713	-	54 955
<b>Provincial</b>			
Terre-Neuve et Labrador	1	1	-
Île-du-Prince-Édouard	50	121	99
Nouvelle-Écosse	16	33	71
Nouveau-Brunswick	118	1 283	2 000
Québec	20 006	33 299	110 194
Ontario	5 929	4 815	11 750
Manitoba	499	207	469
Saskatchewan	81	207	97
Alberta	275	-	466
Colombie-Britannique	346	378	770
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	64	-	-
<b>Total des provinces</b>	<b>27 385</b>	<b>40 344</b>	<b>125 916</b>
<b>Total fédéral et provincial</b>	<b>154 098</b>	<b>40 344</b>	<b>180 871</b>

(1) Impôt sur le revenu et sur le capital : montant estimatif

(2) Autres taxes : montant comprenant les charges sociales (portion payée par l'employeur, y compris les montants versés au titre de RPC, de l'AE et des régimes d'assurance-maladie provinciaux, la taxe d'affaires et l'impôt foncier, les taxes de vente (y compris la TPS/TVH au fédéral et la taxe de vente provinciale estimative) et la prime d'assurance-dépôt

## Financement par emprunt accordé à des entreprises au Canada

Partenaire des petites et moyennes entreprises, la Banque Nationale a autorisé, en 2002, à 39 599 d'entre elles au Canada du financement par emprunt totalisant plus de 27 milliards de dollars.

	0 à 24 999 \$		25 000 \$ à 99 999 \$		100 000 \$ à 249 999 \$		250 000 \$ à 499 999 \$		500 000 \$ à 999 999 \$		1 000 000 \$ à 4 999 999 \$		5 000 000 \$ et plus	
	Total autorisé	PME	Total autorisé	PME	Total autorisé	PME	Total autorisé	PME	Total autorisé	PME	Total autorisé	PME	Total autorisé	PME
Terre-Neuve et Labrador	31 695	2	46 200	1	256 175	2	428 261	1	-	0	-	0	78 089 325	3
Île-du-Prince-Édouard	336 974	36	1 818 131	35	3 220 240	20	1 925 850	6	3 711 413	5	14 892 087	5	85 576 865	4
Nouvelle-Écosse	160 079	16	797 046	14	3 059 044	18	4 270 057	12	2 882 198	4	4 168 863	3	165 632 545	8
Nouveau-Brunswick	3 776 507	430	24 558 348	475	35 621 658	228	44 000 518	129	52 374 732	78	120 876 368	62	217 578 382	14
Québec	83 994 401	9 652	474 221 735	9 025	904 339 255	5 897	1 159 174 566	3 314	1 621 065 792	2 375	4 094 281 687	2 127	11 235 273 706	546
Ontario	10 078 610	1 310	55 352 593	1 066	115 938 862	758	138 576 705	396	182 647 538	265	496 114 652	259	3 001 641 425	139
Manitoba	283 459	30	1 896 811	36	3 759 269	25	7 457 826	21	11 946 410	17	58 540 386	29	122 410 478	8
Saskatchewan	52 009	5	908 456	17	4 265 351	25	4 468 653	13	14 053 190	22	72 246 571	30	154 468 824	12
Alberta	370 324	46	4 420 126	80	12 055 598	81	14 207 323	42	22 299 028	34	174 702 600	80	1 598 650 961	63
Colombie-Britannique	71 948	21	867 224	16	4 151 686	29	6 510 930	18	9 328 668	14	57 293 933	28	515 746 631	17
<b>Total</b>	<b>99 156 006 \$</b>	<b>11 548</b>	<b>564 886 670 \$</b>	<b>10 765</b>	<b>1 086 667 140 \$</b>	<b>7 083</b>	<b>1 381 020 687 \$</b>	<b>3 952</b>	<b>1 920 308 970 \$</b>	<b>2 814</b>	<b>5 093 117 148 \$</b>	<b>2 623</b>	<b>17 175 069 142 \$</b>	<b>814</b>

Total global : 27 320 225 762 \$ 39 599 entreprises

