



Bilan social 2003



Table des matières

| | |
|---|----|
| Message du président | 1 |
| Une présence active dans notre milieu | 2 |
| Une richesse précieuse — nos employés | 8 |
| La diversité — le reflet de notre société | 11 |
| Partenaire de la croissance économique | 14 |
| Notre contribution à l'économie | 17 |
| La qualité du service — un objectif prioritaire | 18 |
| Transparence et rigueur en affaires | 23 |
| La Banque Nationale en bref | 24 |

Le bilan social 2003 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.

Also available in English. Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
1^{er} trimestre 2004. Imprimé au Canada, ISBN 2-921835-34-7

Conception graphique: Serge Boucher
Impression: Transcontinental Litho Acme, Imprimeries Transcontinental S.E.N.C.

Crédits photos: Pierre Guzzo, pages: couverture recto et 1, 2, 4, 9, 12, 13, 14, 16, 18, 21;
Fédération québécoise du scoutisme, page: 6; Les Grands Ballets Canadiens de Montréal, page: 7;
Gilles Fréchette, page: 3; Mario Chiasson, page: 5; ©Véro Boncompagni, pages: couverture recto et 13;
Edith Graveline, page: 19; Gillian Waechter, page: 24



Un engagement sans cesse renouvelé



La Banque Nationale du Canada existe pour les personnes et les communautés qu'elle a l'honneur de desservir. Notre première mission est d'offrir aux individus et aux entreprises des services financiers qui répondent parfaitement à leurs besoins. Mais au-delà de cette mission, au-delà des chiffres et de l'argent, il y a le cœur et la passion.

Il y a aussi l'engagement quotidien de nos employés, une équipe de 17 000 personnes oeuvrant pour servir leurs clients en s'appuyant sur des valeurs fondamentales :

- l'écoute, la considération et la compassion;
- le respect des différences;
- l'amélioration continue;
- l'excellence et le dépassement de soi;
- la transparence et la conformité stricte aux lois et règlements.

Notre rôle n'est pas seulement d'être un intermédiaire financier efficace et un acteur de premier plan du développement économique. La responsabilité de contribuer à la cohésion sociale, condition essentielle à l'avancement du bien-être des personnes et des communautés, ainsi qu'au progrès économique, nous incombe également.

Le maintien de cette cohésion sociale ne peut se réaliser sans l'accès à une éducation de qualité, laquelle permet le plein développement des habiletés et des compétences. Ainsi, depuis plusieurs années, nous appuyons de nombreux établissements d'enseignement et favorisons l'accès à un financement adéquat, afin que des jeunes – et des moins jeunes – puissent retourner aux études ou poursuivre des études de niveau supérieur. Nous encourageons aussi nos employés dans la poursuite de leurs études universitaires en remettant des bourses d'études à ceux qui se distinguent.

La qualité des services de santé est d'une importance primordiale pour le développement harmonieux d'une société. Nous soutenons donc les établissements hospitaliers dans leurs efforts de financement, de même que la recherche médicale et les organismes dédiés à la promotion de saines habitudes de vie. En 2003, 50 % de nos dons ont été versés à des organismes oeuvrant dans les domaines de l'éducation ou de la santé.

Les contributions monétaires des entreprises à des organismes communautaires ne peuvent à elles seules pallier les besoins, le bénévolat des citoyens est souvent essentiel à leur survie. À cet égard, le travail accompli par nos employés auprès d'organismes communautaires, partout au pays, mérite d'être souligné. Depuis de nombreuses années, nos employés contribuent leur temps et leur expertise à des conseils d'administration d'organismes ainsi qu'à la mise sur pied d'activités de sensibilisation ou de support. De plus, ils organisent de nombreuses collectes de fonds en succursale ainsi que des événements-bénéfice. En 2003, ils ont recueilli 2,5 millions de dollars qui ont été versés à des œuvres communautaires locales.

La cohésion sociale passe évidemment par l'accès à l'emploi. À ce chapitre, la Banque joue un rôle déterminant, car elle se classe au 7^e rang des plus importants employeurs au Québec et détient le 38^e rang au Canada. Nous nous sommes donné comme objectif d'attirer, de développer et de retenir les meilleures ressources. Ainsi, nos employés sont consultés régulièrement afin de pouvoir leur offrir des programmes qui favorisent leur épanouissement et qui répondent à leurs attentes.

L'acceptation des différences est essentielle à la création d'une société harmonieuse. Le respect de la diversité est donc pour nous une valeur incontournable. L'atteinte d'une représentation qui reflète la composition de notre clientèle est un objectif prioritaire et les mesures ont été mises en place pour y parvenir.

Nous facilitons l'intégration des personnes ayant un handicap physique en adaptant nos locaux et nos services afin de rendre plus facile l'accès et le déplacement de nos employés et de nos clients. Nous favorisons également l'intégration sociale de tous les groupes de citoyens et notre engagement communautaire reflète notre volonté de contribuer à leur procurer des chances égales de s'épanouir.

L'amélioration continue du service à la clientèle est également un objectif prioritaire. En effet, beaucoup d'énergie est consacrée à assurer que nos clients soient au cœur des préoccupations de chacun de nos employés et nous travaillons sans cesse à renouveler notre offre afin qu'elle soit adaptée aux besoins évolutifs de notre clientèle.

Des milliers de Canadiens sont actionnaires de la Banque Nationale, soit parce qu'ils détiennent directement nos actions, ou qu'ils participent à divers fonds de pension ou fonds communs de placement qui possèdent de nos actions. Nous respectons les engagements que nous avons pris envers eux en faisant preuve de transparence et de rigueur en affaires, deux valeurs prioritaires en tout temps. Nous croyons fermement qu'il est dans l'intérêt de nos clients, de nos employés, de nos actionnaires et de tous nos partenaires d'avoir en place des normes de gouvernance d'entreprise solides et efficaces et d'en assurer le respect rigoureux.

En 2003, l'apport de la Banque Nationale au développement de l'économie du Québec a été reconnu par les milieux universitaires et des affaires, dans le cadre d'une publication spéciale du journal *Les Affaires*. La Banque y figurait au tableau d'honneur des 10 entreprises québécoises ayant apporté une contribution exceptionnelle au développement économique de la province au cours des 75 dernières années. Cette réalisation est le fruit de notre engagement sans cesse renouvelé à répondre toujours mieux aux attentes de nos clients et des communautés où la Banque est présente et elle est, surtout, une reconnaissance des efforts déployés quotidiennement par nos employés.

La deuxième édition du Bilan social de la Banque Nationale du Canada me fournit l'occasion de les remercier chaleureusement. Par leur engagement et leur volonté d'exceller, ils contribuent, chacun dans leur milieu, au maintien de cette nécessaire cohésion sociale.

Réal Raymond
Président et chef de la direction



Une présence active dans notre milieu

Depuis sa fondation, la Banque Nationale s'est engagée à jouer un rôle actif dans la vie des communautés où elle est présente et pour lesquelles elle existe. Nous contribuons à rehausser la qualité de vie de ces dernières et participons à leur développement social et économique par nos dons, nos activités philanthropiques, nos commandites ainsi que par le bénévolat de nos employés et le dévouement de nos dirigeants.

En 2003, les dons de la Banque Nationale et de ses filiales, les commandites, les collectes de fonds en succursale et les événements organisés au profit d'œuvres communautaires, ont permis de verser 10 millions de dollars à des centaines d'organismes canadiens dans les domaines de l'éducation, de la santé, de la culture et de l'entraide.

Chaque année, nous recevons quelques milliers de demandes de dons et, en 2003, nous avons versé 5,1 millions de dollars à des centaines d'organismes partout au pays et investi près de 2,5 millions de dollars en commandites. Les nombreuses collectes de fonds tenues par nos employés dans les succursales ont recueilli, pour leur part, plus d'un demi-million de dollars au profit d'organismes locaux. Nos employés ont aussi organisé de nombreux événements dont des tournois de golf et des soirées-bénéfice qui ont permis de verser quelque 2 millions de dollars à des œuvres communautaires.

Un très grand nombre de nos employés œuvrent bénévolement auprès d'organismes soit en leur nom personnel ou au nom de la Banque. Afin d'encourager leur dévouement et souligner leur contribution, nous reconnaissons chaque année un employé qui s'est particulièrement distingué par son travail auprès d'un organisme de son milieu. Depuis 2002, cette reconnaissance porte le nom de *Prix du bénévolat André-Bérard*, en l'honneur du président du Conseil de la Banque Nationale, reconnu pour son engagement communautaire. Ce prix est aussi doté d'un don de 5 000 \$ à l'organisme auprès duquel notre employé s'est engagé.

L'éducation – une de nos valeurs prioritaires

L'éducation est l'une des clés de l'épanouissement personnel et de l'atteinte de la compétence et c'est pourquoi nous encourageons les jeunes et les adultes à poursuivre ou à reprendre leurs études. De plus, une éducation de qualité permet d'assurer une relève qui contribuera au développement économique durable de notre société.

Nous favorisons la qualité de l'enseignement supérieur et son accès par des dons à plusieurs universités et collèges canadiens, dont entre autres l'Université de Montréal, l'École des Hautes Études Commerciales (HEC Montréal), l'Université Laval et l'Université de Moncton. En 2003, le soutien financier que nous avons apporté au domaine de l'éducation a représenté 21 % de nos dons.

De nouveaux engagements

En 2003, nous avons pris de nouveaux engagements pour appuyer les établissements d'enseignement et favoriser l'accès à un financement adéquat aux étudiants. À cet égard, nous nous sommes engagés à verser 2 millions de dollars sur une période de dix ans à l'**Université du Québec à Montréal** (UQAM) dans le cadre de sa campagne de développement qui a débuté en 2002 et qui se poursuivra jusqu'en 2007. L'objectif de cette campagne est de recueillir 50 millions de dollars.

La contribution de la Banque servira à appuyer la formation aux études de maîtrise et de doctorat par la création d'un fonds capitalisé de bourses à la réussite Banque Nationale, à soutenir la formation en langues secondes par le financement d'une 4^e salle multimédia pour l'École de langues et à améliorer l'accès du pouvoir gris à l'Université par la consolidation du programme Espaces 50 +.

Réal Raymond, président et chef de la direction de la Banque, lui-même diplômé de l'UQAM, est président de cette campagne de financement. M. Raymond met tout en œuvre pour assurer son succès entre autres en sensibilisant les dirigeants d'entreprises à l'importance de soutenir financièrement cet établissement afin qu'il puisse continuer à offrir une formation d'excellente qualité et adaptée aux personnes qui développent leurs compétences tout en travaillant.



Rock Denis, recteur de l'UQAM et Réal Raymond, président et chef de la direction de la Banque lors du lancement de la campagne de financement dont l'objectif est de recueillir 50 millions de dollars.

La Banque tient aussi à appuyer les institutions partout où elle exerce ses activités. C'est ainsi qu'elle s'est engagée entre autres auprès de la **Asper School of Business** de la University of Manitoba à investir notamment dans des bourses d'études, de même qu'en technologie et en recherche.



Pour une présence accrue des femmes en affaires

Nous considérons qu'il est important d'encourager les femmes déterminées à poursuivre des études universitaires. Notre contribution à la **Fondation des bourses pour l'engagement féminin dans les affaires** a permis, en 2003, de remettre le *Prix Rose-Alma Gaudreau* accompagné d'une bourse de 4 000 \$, à Véronique Boivin, étudiante à la maîtrise, recherche en génie civil à l'École Polytechnique de Montréal. Rose-Alma Gaudreau (1895-1994), diplômée en sciences pures et appliquées, fut la première femme à survoler les Rocheuses à bord d'un monomoteur.



Robert Savard, directeur, vente et conseil, micro-région Beauce-Sud – Etchemin, a remis une bourse à Julie Nadeau, première gagnante du concours Bourses d'études Virginie.

Lutter contre le décrochage

Le décrochage scolaire a des conséquences graves aussi bien pour les jeunes que pour l'ensemble de la société. La Banque a tenu à contribuer à la recherche de solutions en appuyant la **Fondation de lutte au décrochage scolaire de Montréal**, un organisme sans but lucratif mis sur pied pour venir en aide aux élèves de son territoire, et plus particulièrement à ceux issus de milieux défavorisés. La Fondation a mis sur pied le Centre métropolitain de décrochage scolaire, qui œuvre de concert avec les organismes communautaires et les intervenants scolaires pour ramener à l'école les jeunes qui l'ont abandonnée et pour diminuer l'incidence du décrochage scolaire parmi les jeunes à risque. De plus, la Fondation verse des bourses d'études à des jeunes de 16 à 20 ans. Michel Tremblay, premier vice-président, Particuliers et Gestion de patrimoine, était président d'honneur de la dernière campagne de financement de la Fondation. Il a recueilli 50 000 \$ lors de la vente de billets pour une soirée-bénéfice qui, au total, a permis de remettre 67 000 \$ à cet organisme.

Les bourses d'études Virginie

Virginie est une enseignante dans une école secondaire et le personnage principal de la série télévisée du même nom de la Société Radio Canada (SRC). Cette année, la compagnie de production Aetios et la SRC ont mis sur pied un programme de bourses d'études d'une valeur de 600 000 \$. Dans le cadre de ce programme commandité, entre autres, par la Banque et la Fédération des producteurs de lait du Québec, 30 bourses de 20 000 \$ chacune seront versées à des étudiants ainsi qu'à des jeunes et des adultes qui souhaitent effectuer un retour aux études.

Julie Nadeau, 16 ans, de Saint-Georges-Ouest, en Beauce, au Québec, a été la première récipiendaire des bourses d'études Virginie. Cette bourse aidera Julie à réaliser son rêve de devenir infirmière, une ambition qu'elle nourrit depuis qu'elle a été hospitalisée à plusieurs reprises pour un sérieux problème d'asthme. Les soins attentionnés prodigués par les infirmières l'ont motivée à choisir cette profession.

Banquiers volontaires

Un adolescent qui sait gérer son budget possède un atout de taille. Une vingtaine de nos employés, dont Debbie Ball, de Maple, en Ontario, se sont portés « banquiers volontaires » l'an dernier pour offrir des séminaires sur la planification et la gestion d'un budget à des étudiants des écoles secondaires de leur communauté. Ces employés participent bénévolement au programme *Questions d'argent*, mis sur pied par l'**Association des banquiers canadiens**. En 2003, 26 de nos employés ont offert 66 séminaires à près de 400 étudiants aux quatre coins du pays.

Une approche d'apprentissage novatrice

Notre filiale Courtage à escompte Banque Nationale (CEBN) favorise l'apprentissage des étudiants en finance en les invitant à relever un défi boursier dans le cadre de la Simulation boursière interuniversitaire SRA-HEC/CEBN, organisée par la **Société de relations d'affaires de HEC Montréal**. L'objectif de ce défi est d'intéresser les étudiants aux marchés financiers et à l'activité boursière.

En 2003, cinq employés de CEBN ont participé à la 6^e édition de cette activité qui regroupe une vingtaine d'universités et 300 étudiants.

Encourager nos espoirs olympiques

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. Ainsi, depuis 1993, nous finançons le programme *Bourses Banque Nationale* dont l'objectif est d'aider les jeunes athlètes prometteurs dans leur cheminement vers les Jeux olympiques. Depuis sa création, le programme a versé plus de 400 000 \$ à 275 athlètes.

Après avoir aidé Marc Gagnon, Caroline Brunet et Nicolas Fontaine à remporter des médailles olympiques, d'autres jeunes boursiers Banque Nationale se distinguent maintenant sur la scène internationale. Ainsi, en 2003, François Bourque a remporté, à 18 ans, le Championnat du monde junior en descente et Stéphanie St-Pierre, également âgée de 18 ans, la médaille de bronze en bosses au Championnat du monde de ski acrobatique. Émilie Mondor a, pour sa part, fracassé un record canadien, vieux de 18 ans, en devenant la première canadienne à courir le 5 000 mètres sous la barre des 15 minutes lors du Championnat du monde d'athlétisme 2003. La gestion du programme *Bourses Banque Nationale* est assurée par la Fondation de l'athlète d'excellence du Québec.



Améliorer les soins et promouvoir la santé

À la Banque Nationale, nous considérons qu'il est important de soutenir les établissements hospitaliers et de les aider à relever leurs défis de financement. Nous croyons aussi qu'il est important d'appuyer la recherche médicale qui permettra de découvrir des médicaments qui guériront ou soulageront les personnes atteintes de maladies graves ainsi que les organismes dédiés à la promotion de la santé par de saines habitudes de vie.

Nous appuyons donc des institutions telles que le **Centre hospitalier St. Mary's**, un hôpital communautaire desservant une clientèle multiculturelle à Montréal, dans leurs efforts pour améliorer les soins offerts aux patients et à leur famille. Nous soutenons la **Fondation du Centre hospitalier universitaire de Québec** (CHUQ) permettant ainsi à l'Hôtel-Dieu de Québec, au Centre hospitalier de l'Université Laval et à l'Hôpital Saint-François d'Assise de demeurer à la fine pointe des innovations technologiques, contribuer à la recherche et maintenir la qualité des soins et des services de santé.

Des employés engagés

Les taux d'incidence actuels indiquent que 38 % des femmes et 41 % des hommes seront atteints d'un cancer au cours de leur vie. Nos employés ont tous eu un parent ou un ami atteint d'un cancer et ils sont déterminés à œuvrer pour cette cause. Ainsi, 25 employés des succursales du Saguenay participaient, en 2003, au Relais pour la vie de la **Société canadienne du cancer**. Pendant 12 heures, soit du vendredi soir au samedi matin, des équipes de 10 personnes (parents, amis et collègues) se sont relayées autour d'une piste pour recueillir des fonds pour cet organisme.

Johanne Lavoie, avocate au Service des affaires juridiques, atteinte d'un cancer, participe à titre de présidente du conseil d'administration depuis trois ans, au **Réseau québécois pour la santé du sein** (RQSS). Le réseau est un organisme d'entraide psychologique et morale ainsi que d'information et d'éducation pour les femmes atteintes d'un cancer du sein et leurs proches. En plus d'apporter son soutien aux femmes nouvellement diagnostiquées, elle collabore aux activités de communication et de promotion de l'organisme et met à profit

son expertise juridique pour veiller aux aspects réglementaires du RQSS. De plus, Johanne Lavoie organise des ateliers de dépistage précoce du cancer du sein auxquels plus d'une centaine d'employées de la Banque ont participé.

Depuis 1992, une équipe de la Banque chausse ses espadrilles pour participer au **Défi Corporatif Canderel**, organisé chaque année afin de recueillir des fonds pour la recherche universitaire sur le cancer à l'Université de Montréal et à l'Université McGill. Les fonds servent à l'installation de laboratoires de recherche, à l'octroi de bourses d'études et à l'élaboration de plusieurs projets de recherche innovateurs. La Banque paie les frais d'inscription des employés et d'achat de costumes.

Afin d'appuyer la recherche et les traitements en oncologie pédiatrique, nos employés des provinces de l'Atlantique se sont engagés à participer à une campagne de financement dont l'objectif est de recueillir, sur une période de cinq ans, 125 000 \$ pour la **Fondation de l'Hôpital Dr Georges-L. Dumont** et l'**Institut de recherche médicale Beauséjour** de Moncton, au Nouveau-Brunswick. En 2003, un comité formé d'une douzaine d'employés a travaillé à l'organisation de la campagne et tous les employés des succursales de la région ont appuyé ces deux organismes en vendant en succursale des cartes de Noël illustrées par des enfants atteints du cancer et en organisant un tournoi de golf. Les deux activités ont permis de recueillir 25 000 \$.

Un réseau de succursales mis à contribution

Notre réseau de succursales est régulièrement mis au service de campagnes de financement d'organismes nationaux, régionaux ou locaux. Nous participons depuis huit 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 de la Banque Nationale qui se déroule chaque été sur un plan d'eau à Montréal. Cette année, nous avons recueilli 188 000 \$, soit 41 000 \$ de plus qu'en 2002.

Depuis 1998, les employés de nos succursales amassent des fonds pour la **Fondation Mira** qui entraîne des chiens-guides et des chiens d'assistance pour les personnes atteintes d'un handicap visuel ou physique. Cette année, nous avons recueilli près de 290 000 \$ pour cet organisme en vendant à notre clientèle des cahiers de jeux pour les jeunes sur le thème de Mira.



Jean L'Italien, comédien et porte-parole de la Fondation Mira et Michel Tremblay, premier vice-président, Particuliers et Gestion du patrimoine en compagnie de Boris, un chien-guide qui aide les personnes atteintes d'un handicap visuel.

Appui à des établissements spécialisés partout au pays

La Banque soutient également les établissements qui œuvrent dans des domaines plus spécifiques. Ainsi, en 2002, nous avons pris un engagement de cinq ans envers la **Fondation de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal**. La Fondation a pour objectif de concrétiser les projets de développement touchant l'Institut en matière de soins des aînés, de diffusion de l'expertise et de recherche.

Nous appuyons aussi la **Fondation du Children's Hospital of Eastern Ontario** d'Ottawa qui dispense des soins pédiatriques à la clientèle sur un territoire qui s'étend jusqu'au Nunavut. Notre don de 25 000 \$ sur cinq ans contribuera à l'amélioration de locaux, aux programmes pédiatriques, au renouvellement technologique et à la recherche.

Fidèle à sa politique de privilégier les demandes de dons provenant d'organismes appuyés par ses employés, notre filiale de courtage Financière Banque Nationale contribue à la cause adoptée par Daniel Nocente, vice-président. Daniel Nocente siège à titre de président du Conseil de la **St. Paul's Hospital Foundation de Vancouver** et a joué un rôle



important dans le développement de cette fondation ainsi que dans la promotion en Colombie-Britannique et dans l'Ouest du Canada de cet établissement hospitalier. La Fondation a financé plusieurs projets de recherche et a acquis de nombreux équipements pour l'hôpital dont des pompes implantées sous la peau qui libèrent des médicaments pour contrôler la douleur, permettant ainsi aux patients de reprendre une vie plus active.

Des dirigeants concernés

Les membres de la haute direction de la Banque jouent un rôle important depuis trois ans dans la vente de billets pour la soirée-bénéfice annuelle au profit du **Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)** et, en 2003, ils ont vendu plus de 700 billets pour cet événement. Pierre Desbiens, premier vice-président, Fiducie et Assurances, siège au comité exécutif du conseil d'administration du CHUM à titre de vice-président et est aussi président du comité d'implantation du CHUM 2010. En 2002, la Banque s'est engagée à verser 150 000 \$ sur une période de cinq ans à la fondation du CHUM.

Lévis R. Doucet, vice-président, Affaires bancaires commerciales – Montréal, est membre du Conseil de la **Fondation de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal**. En 2003, M. Doucet était aussi président du Comité Gala, une activité-bénéfice qui a permis de recueillir 265 000 \$ qui serviront à l'achat de divers équipements.

La santé en milieu communautaire

En 2003, la Banque s'est engagée, à titre de commanditaire principal pour une période de trois ans, à soutenir le programme Sérénilé de la **Fondation du cancer du sein du Québec**. Ce programme novateur fournit gratuitement, en milieu communautaire, l'accès à un réseau d'entraide et de soutien favorisant le mieux-être physique, émotionnel et spirituel des femmes atteintes du cancer du sein. En outre, la Banque a aussi profité, en octobre, du Mois de la sensibilisation au cancer du sein pour convier ses employées de la région de Montréal à une conférence sur ce sujet.

L'art au service de la Société Alzheimer

Dorice Cusson, employée de la Banque et bénévole pour la **Société Alzheimer de l'Estrie**, est issue d'une famille de bénévoles et met cette valeur en pratique depuis l'âge

de dix ans! Convaincue et convaincante, elle a rallié ses collègues à la cause de la maladie d'Alzheimer dans le cadre d'un encan d'œuvres d'art dont les profits sont remis à la Société Alzheimer de l'Estrie. Depuis 1985, cet organisme soutient quelque 3 000 personnes atteintes de cette maladie ou d'affections connexes en Estrie ainsi que leur famille, informe la population et encourage la recherche. Les employés de cette région appuient aussi l'organisme par la vente de billets dans leurs succursales lors de l'encan et le président d'honneur est un client ou un employé de la Banque. L'encan connaît un succès sans cesse grandissant et les sommes recueillies sont passées d'environ 5 000 \$ en 1992 à 55 000 \$ en 2003.

L'entraide – une tradition

L'entraide tire sa source dans les traditions et les valeurs qui animaient les pionniers qui ont bâti notre pays et qui devaient survivre dans un climat rigoureux et un environnement hostile. Le contexte social et économique a évolué et changé considérablement au cours des siècles tout comme les besoins d'entraide qui, par contre, demeurent toujours aussi pressants. La Banque et ses employés appuient les organismes qui travaillent à améliorer la qualité de vie de leur communauté et qui aident les femmes et les jeunes en difficulté.

Soutenir ceux qui aident

La contribution que la Banque et ses employés apportent chaque année à **Centraide** est un exemple concret de notre engagement communautaire. En 2003, Réal Raymond, président et chef de la direction de la Banque, a agi à titre de président de la division des banques pour la campagne 2003 de Centraide du Grand Montréal.

À la Banque Nationale, les efforts déployés par les directeurs de campagne pour sensibiliser le personnel à cette cause ont permis de recueillir 512 000 \$ auprès des employés, des dirigeants et des retraités, une augmentation de 15 % comparative-ment à 2002. À ce montant, la Banque a ajouté un don corporatif de 470 000 \$, pour une contribution totale de près d'un million de dollars à la campagne Centraide du Grand Montréal.

À l'échelle du pays, en faisant exclusion du Grand Montréal, les employés et la Banque ont remis un don de plus de 235 000 \$

à la campagne Centraide/United Way de leur région. De plus, nous avons invité nos clients à aider Centraide en accompagnant 150 000 de nos relevés de comptes du mois de septembre 2003 d'une demande de don.

Le Prix du bénévolat André-Bérard

Jean-Marie Boudreau, directeur PME, Services aux entreprises à Tracadie-Sheila, au Nouveau-Brunswick, compte parmi les milliers d'employés de la Banque qui sont engagés auprès d'organismes communautaires en leur nom personnel ou au nom de la Banque.

En 2003, Jean-Marie Boudreau a reçu le *Prix du bénévolat André-Bérard* pour son travail auprès de l'Accueil Sainte-Famille, une maison d'hébergement pour femmes victimes de violence et leurs enfants. Bénévole depuis huit ans auprès de cet organisme où il agit à titre de trésorier au conseil d'administration, il a fortement contribué à son redressement financier. De plus, il a aidé à bâtir une équipe forte, compétente et stable au sein de la maison d'hébergement. Jean-Marie Boudreau et son épouse tiennent à transmettre la valeur de l'entraide à leurs enfants. Ainsi, ceux-ci participent bénévolement aux activités de l'Accueil Sainte-Famille et M. Boudreau indique que les expériences qu'ils vivent portent leurs fruits. La Banque a aussi versé un don de 5 000 \$ à l'Accueil Sainte-Famille.



Jean-Marie Boudreau (à droite), directeur PME et récipiendaire du Prix du bénévolat André-Bérard, remet à Sœur Alfreda Desjardins, (à gauche) directrice de l'Accueil Sainte-Famille, une maison d'hébergement pour femmes victimes de violence et leurs enfants et à Diana Sonier, vice-présidente de la Fondation Sœur Cécile Renault Inc., un chèque de 5 000 \$, représentant la contribution de la Banque à l'organisme.



Aider les jeunes à s'en sortir

À Montréal, 5 000 jeunes vivent dans la rue et leur nombre ne cesse de croître. Nous contribuons à les aider à s'en sortir par notre soutien à un organisme au service des jeunes sans-abri de Montréal, **Le Bon Dieu dans la rue** (Dans la rue). Depuis 1988, son fondateur, le père Emmett Johns, offre aux jeunes respect, amitié, entraide ainsi que des solutions tant ponctuelles que durables. Chaque jour, l'organisme reçoit en moyenne 340 jeunes soit à son centre de jour, à sa maison d'hébergement à court terme ou à sa roulotte qui sillonne les rues durant la nuit pour offrir écoute et réconfort aux jeunes. Le Bon Dieu dans la rue a aidé des centaines de jeunes par sa compassion, ses services d'hébergement, d'intervention et de référence ainsi que par des activités qui favorisent la réinsertion définitive de ces jeunes dans la société. La Banque contribue financièrement depuis sept ans à cet organisme.

« Quand je pense aux premières nuits passées dans la roulotte, en 1988, je me dis que jamais je n'aurais pu imaginer le **Dans la rue** qui existe aujourd'hui. Grâce au soutien de centaines de bénévoles et de milliers de donateurs, nous avons touché des dizaines et des dizaines de milliers de jeunes vies et nous continuons à le faire chaque jour. »

– Père Emmett Johns

« Merci Pops! Sans toi je serais peut-être mort. Tu étais là quand j'avais faim et quand j'étais fatigué, quand j'avais besoin d'aide. Merci beaucoup. »

– témoignage d'un jeune sans-abri

Lutter contre la faim

Les jeunes qui n'ont pas de quoi déjeuner ont de la difficulté à se concentrer durant les cours. La fondation de notre filiale Altamira contribue à lutter contre ce problème par sa série annuelle **Arts du spectacle** qui, en 2003, était composée de trois spectacles de danse présentés par le Ballet national du Canada et de trois concerts de la Compagnie d'opéra canadienne, au Centre Harbourfront de Toronto. Les sommes recueillies auprès des mécènes lors des spectacles ont été remises à la **Société canadienne pour nourrir les enfants** (SCNE). Cet organisme lutte contre la faim des quelque 1,1 million de jeunes qui vivent dans la pauvreté au Canada. Le don de 45 000 \$ effectué grâce à la série **Arts du spectacle** aide à soutenir les quelque 100 programmes de petits déjeuners et de déjeuners de la SCNE.

Engagés dans leur communauté

Nos employés des centres régionaux et des succursales œuvrent bénévolement dans leur communauté. En 2003, les employés des trois succursales de Repentigny, dans la grande région de Montréal, ont organisé une collecte de fonds et versé plus de 3 400 \$ à la **Croix-Rouge** afin de porter secours à 60 personnes du quartier, soit des familles sinistrées à la suite d'un incendie.

Ce souci d'entraide est présent partout au pays et, à l'été, toutes nos régions misent sur la popularité des tournois de golf pour en organiser au profit de divers organismes. Ainsi, chaque année depuis sept ans, les employés de Calgary tiennent un tournoi de golf auquel ils convient leurs clients. Les sommes recueillies sont versées à l'organisme **Grands Frères et Grandes Sœurs** de Calgary. Cette année, l'organisme a reçu 41 000 \$ et plus de 250 000 \$ lui ont été versés depuis sept ans.

Reconnaissance du mérite

Jean-Paul Caron, vice-président, Affaires générales, participe activement, de même que plusieurs de nos employés, au mouvement scout. En 2003, le mouvement a reconnu son excellent travail de bénévole en lui remettant le prix Ambroise-Lafortune, catégorie « Individu », qui lui a été présenté par l'honorable Lise Thibault, Lieutenant-gouverneur du Québec. Ce prix, attribué par la **Fédération québécoise du scoutisme**, vient reconnaître l'action efficace de M. Caron dans la recherche de partenaires financiers pour le mouvement. Membre du groupe d'ambassadeurs scouts réunissant des gens d'affaires, il a été l'un des principaux artisans



L'honorable Lise Thibault, Lieutenant-gouverneur du Québec, remet à Jean-Paul Caron, vice-président, Affaires générales, le prix Ambroise-Lafortune en reconnaissance de son apport exceptionnel au mouvement scout.

du montage financier qui a permis l'acquisition d'une ancienne succursale de la Banque située sur la rue Saint-Denis, à Montréal. Grâce à son dévouement, la Fédération possède maintenant un siège social beaucoup mieux adapté à ses besoins. La Banque appuie le mouvement scout depuis huit ans, contribuant à faire de ces jeunes des citoyens autonomes, solidaires, responsables et engagés.

La culture – une richesse à partager

La culture est à la fois une richesse et un miroir de notre société. À la Banque Nationale, nous encourageons les créateurs canadiens et les artistes de la relève et favorisons la diffusion de la culture par notre appui à un grand nombre d'institutions culturelles telles le Musée des beaux-arts de Montréal ou le Théâtre du Nouveau Monde à Montréal.

Accès à l'art visuel

La Banque appuie les artistes en art visuel et le rayonnement de leur travail par le biais de sa Collection d'œuvres d'art. Avec plus de 6 000 œuvres originales, elle constitue l'une des plus importantes collections d'entreprise au Canada.

Outre le nombre impressionnant d'œuvres, cette collection a pour principales caractéristiques de dresser un inventaire représentatif de l'aventure de l'art québécois tout en l'exposant dans ses bureaux et succursales. On y retrouve principalement des estampes, des peintures et des dessins, mais aussi des sculptures et des photographies dont les plus anciennes datent de 1895. Chaque année, nous ajoutons plus de 100 nouvelles œuvres à notre Collection.

Soutien aux arts de la scène

Chaque année depuis neuf ans, la Banque appuie **La Compagnie Jean Duceppe** en commanditant l'une de ses productions. Pour la saison 2003-2004, nous sommes le partenaire principal de la pièce *Des fraises en janvier*. Nous avons aussi contribué à faire connaître Jean Duceppe, fondateur de cette troupe de théâtre et personnalité québécoise d'envergure, par notre commandite exclusive de la télé-série *Jean Duceppe*, diffusée sur les ondes de Télé-Québec à l'automne 2002.

« La Compagnie Jean Duceppe est heureuse de souligner l'apport considérable de la Banque Nationale qui soutient depuis de nombreuses années le milieu des arts et de la culture au Québec. Partenaire de premier plan depuis plus de dix-sept ans, la Banque nous a également secondés par l'engagement bénévole de ses dirigeants. De plus, nous voulons applaudir l'intérêt manifesté par la Banque pour appuyer la création ou la reprise d'œuvres théâtrales d'auteurs québécois tels Michel Tremblay, Steve Galluccio, Claude Meunier et Evelyne de la Chenelière. »

L'**Académie québécoise du théâtre**, créée il y a dix ans, a pour mission de promouvoir le théâtre, favoriser son développement et mettre en valeur l'excellence de ses praticiens. Depuis 1997, nous prêtons sans frais des locaux à cet organisme et défrayons les coûts liés à l'entretien général.

La féerie de Casse-Noisette

Aucun enfant ne peut résister au charme féerique du ballet Casse-Noisette présenté depuis 40 ans par **Les Grands Ballets Canadiens de Montréal**. En 2003, la participation financière de la Banque, a permis de parrainer 100 enfants issus de milieux défavorisés qui ont assisté gratuitement à une représentation de ce célèbre ballet.



À Montréal, Casse-Noisette fait partie de la magie de Noël des petits et des grands depuis 40 ans.

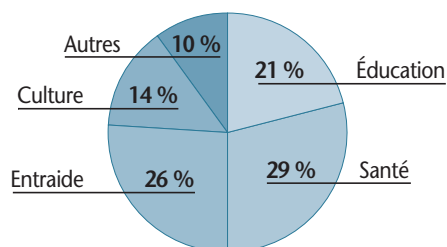
Le Mondial des Cultures

Jean Guindon et Suzette Joyal comptent parmi la dizaine de nos employés qui œuvrent bénévolement auprès du **Mondial des Cultures de Drummondville**. Depuis quatre ans, la Banque commandite cet événement dont la mission est de réunir des artistes du monde entier dans un contexte d'échange culturel et fraternel. En plus de siéger au conseil d'administration de cet événement, Jean Guindon et Suzette Joyal sont bénévoles pour l'ensemble folklorique Mackinaw, le groupe hôte du Mondial des Cultures, qui est responsable d'une école de danse et d'un camp d'été où les jeunes peuvent se familiariser avec les traditions de différents pays du monde.

Le cirque renouvelé

Le cirque existe depuis la Rome antique et demeure un spectacle qui nous émerveille chaque fois que nous entrons sous son chapiteau. Au Québec, les artistes du cirque ont renouvelé cet art et des compagnies telles le Cirque Éloïze et le Cirque du Soleil font maintenant rêver les spectateurs partout dans le monde. La Banque encourage la relève dans les arts du cirque par son appui à l'**École nationale de cirque**, un établissement d'enseignement secondaire et collégial fondé en 1981 qui a formé plus de 200 artistes à ce jour. En 2003, nous nous sommes engagés à soutenir cette institution en lui versant un don de 75 000 \$ sur une période de cinq ans (voir photo en page 24).

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



Une richesse précieuse – nos employés

La Banque considère que ses employés sont sa richesse première. Nous travaillons constamment à assurer un environnement de travail qui favorise leur épanouissement. Nous avons comme objectif d'attirer, de développer et de retenir les meilleures ressources et, pour ce faire, nous avons mis en place des programmes et des mesures qui répondent aux attentes des hommes et des femmes qui nous choisissent comme employeur. La diversité est une valeur fondamentale pour nous et nous avons élaboré des politiques et des programmes équitables et adaptés à la réalité de nos employés actuels et futurs. Nous avons aussi mis en place des moyens pour stimuler le développement de la relève afin de nous préparer au départ prochain des baby-boomers à la retraite et assurer la croissance de l'entreprise

Consulter pour mieux agir

Le succès de nos projets et l'atteinte de nos objectifs reposent sur la mobilisation et l'apport de nos employés. Nous croyons donc qu'il est important de les consulter régulièrement, de façon formelle et informelle, afin de pouvoir offrir des programmes qui répondent à leurs attentes.

Regard sur notre organisation

Regard sur notre organisation est un sondage bisannuel qui permet aux employés de nous faire part de leur satisfaction et de leur mobilisation au travail. À la suite de ces sondages, des démarches et des initiatives sont entreprises par la Banque afin d'améliorer l'environnement de travail. En 2003, les résultats ont démontré une hausse de 10 % de la satisfaction générale des employés l'égard de la Banque. Cette augmentation témoigne de l'efficacité des actions prises à la suite des résultats du précédent sondage.

Répondre aux préoccupations

Nous améliorons nos politiques et nos programmes afin de répondre aux préoccupations de nos employés. Récemment, nous avons modifié la façon dont nous classifions les postes et déterminons les fourchettes salariales qui y sont associées. Désormais, notre système d'emploi est non seulement plus concurrentiel qu'auparavant, mais il est aussi plus clair. En outre, nous avons mis en place un important programme de communication afin de bien faire connaître ce changement. Ce programme a d'ailleurs reçu la mention Excellence de l'Association internationale des professionnels de la communication, section Montréal, qui souligne notamment l'élaboration de solutions de communication originales répondant aux besoins des employés.

Assurer l'équité dans la rémunération est une préoccupation pour la Banque. Nous suivons donc de près le rendement et l'évolution de la rémunération de nos employés, notamment au moyen d'un exercice annuel d'évaluation du rendement et d'ajustement salarial.

La Banque considère que pour attirer et retenir les meilleures ressources, elle doit offrir un programme de rémunération globale concurrentiel qui répond aux attentes de ses employés actuels et qui est attrayant pour les candidats externes à un poste. L'an dernier, la Banque a donc apporté des changements significatifs à son programme d'avantages sociaux qui ont permis d'améliorer les régimes modulaires de frais médicaux et de soins dentaires, le régime d'invalidité de longue durée et la politique de crédit aux prêts hypothécaires.

Des gestionnaires bien informés

Les gestionnaires doivent posséder une connaissance approfondie de l'entreprise et de l'environnement dans lequel elle évolue afin d'accomplir un travail de qualité, offrir un meilleur service à leur clientèle et bien renseigner et motiver leurs employés.

Plusieurs moyens ont été mis en place pour assurer que nos gestionnaires soient tenus bien informés de l'évolution de la Banque, dont une conférence téléphonique trimestrielle au cours de laquelle Réal Raymond, président et chef de la direction, les renseigne sur les résultats, les activités, les objectifs et les priorités de l'entreprise ainsi que sur les marchés financiers. Ces informations sont par la suite transmises aux employés.

Le développement, un facteur de réussite

Pour permettre à nos employés de réaliser leur plein potentiel, nous croyons qu'il est nécessaire de leur offrir une gamme d'outils de formation et d'information. Nous les encourageons à développer leurs compétences en mettant à leur disposition les moyens et le soutien nécessaires pour poursuivre leurs études. Ainsi, l'an dernier, nous avons investi plus de 12 millions de dollars dans la formation et le développement de nos employés et leur avons proposé divers outils pour mieux gérer leur carrière à la Banque Nationale.

Un programme universitaire novateur

En plus de nos nombreux programmes de formation interne, nous offrons, depuis près de sept ans, le *Programme universitaire Banque Nationale (PUB)*. Ce programme, unique dans l'industrie bancaire, est issu d'un partenariat entre la Banque et l'Université du Québec à Montréal, les constituantes de l'Université du Québec, la Télé-Université et l'Institut des banquiers canadiens. Afin d'assurer que nos employés qui travaillent à l'extérieur du Québec aient accès à ce genre de programme, nous avons aussi conclu des ententes avec d'autres universités ailleurs au Canada. Le PUB est taillé sur mesure pour répondre aux besoins de nos employés et à ceux de nos clients ainsi qu'aux exigences des milieux financiers.

Cette année, nous avons ajouté de nouveaux programmes au PUB et adapté les programmes existants ainsi que les critères d'admissibilité afin qu'ils répondent encore mieux aux besoins de la Banque et du marché de l'emploi.

Depuis 1996, près de 4 300 employés ont été admis à un programme de 1^{er} cycle et près de 550 à un programme de 2^e cycle. En 2003, plus de 1 100 employés avaient obtenu un diplôme de 1^{er} cycle et au-delà de 210 avaient reçu un diplôme de 2^e cycle.

Un encouragement tangible

Nous encourageons nos employés qui se distinguent dans la poursuite de leurs études universitaires en leur remettant chaque année des bourses d'études. Les *Prix Pierre-Paquette* sont attribués à des employés qui étudient dans le cadre du PUB.



Louise Briand, récipiendaire du Prix Pierre-Paquette d'une valeur de 10 000 \$.



Johanne Cadieux a reçu la Bourse Michel-Bélanger qui lui permet de terminer ses études de 2^e cycle.



Gina Gosselin et Maude Bernard (au centre) reçoivent le Prix Pierre-Paquette de Réal Raymond, président et chef de la direction (à gauche), Pierre Desroches, Ombudsman et Gisèle Desrochers, première vice-présidente, Ressources humaines et Opérations (à droite).

Cette année, Louise Briand, banquier personnel à Chicoutimi et étudiante au 1^{er} cycle, est récipiendaire du prix de 10 000 \$. Au 2^e cycle, l'équipe formée de Maude Bernard, directrice principale, Service à la clientèle, Montérégie et Centre-du-Québec, et de Gina Gosselin, conseillère senior, Service de la dotation et du recrutement, a reçu le prix de 15 000 \$ pour un projet d'intégration portant sur la qualité de vie au travail qui traitait de la mobilisation des employés par l'aménagement du temps de travail.

La *Bourse Michel-Bélanger*, d'un montant de 15 000 \$, a été remise cette année à Johanne Cadieux, directrice, Stratégies de vente et service. Cette bourse aide un employé à terminer un programme universitaire de 2^e cycle relié à son domaine d'activité à la Banque.

Ces prix et cette bourse sont exempts d'impôts et permettent aux récipiendaires de prendre un congé sans solde ou de travailler à temps partiel pendant un an afin de poursuivre leurs études.

La Banque s'engage 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.

À ce jour, la Banque a offert, dans le cadre du *Prix Pierre-Paquette*, 70 000 \$ aux étudiants du 1^{er} cycle, 75 000 \$ aux étudiants du 2^e cycle et 210 000 \$ aux récipiendaires de la *Bourse Michel-Bélanger*.

Gérer efficacement sa carrière

En plus d'offrir des programmes de formation et d'encourager la poursuite d'études supérieures, la Banque propose à ses employés d'autres moyens pour favoriser leur progression de carrière. Ainsi, l'an dernier, les membres du Comité des jeunes cadres de la Banque ont organisé une première journée-carrière pour faire connaître à leurs collègues les possibilités d'emploi dans l'entreprise ainsi que les moyens à prendre pour progresser sur le plan professionnel. Des stands d'information, des ateliers et des conférences par des membres de la haute direction, dont Réal Raymond, président et chef de la direction, ont permis aux participants de se renseigner sur la gestion de carrière efficace, l'attitude face au client, le réseautage, la relève et le mentorat.

Les journées-carrière ont permis à plusieurs employés de parfaire leurs connaissances sur la gestion de leur carrière à la Banque.



Une retraite active et bien préparée

La retraite représente une étape importante de notre vie. Pour aider nos employés à bien se préparer à cette transition et à mieux vivre ce changement, nous leur offrons, depuis cinq ans, des *cours de planification de la retraite*. Ces séminaires touchent les aspects humain, financier et juridique de la retraite. Depuis 1998, 44 de ces séminaires ont été offerts.

La Banque maintient le contact avec ses employés à la retraite en appuyant l'*Amicale des retraités BNC*. Fondé en 1995, ce groupe dynamique compte 1 140 membres, soit près de 60 % des retraités de la Banque, à qui il offre une gamme d'activités tout au long de l'année.

La Banque appuie de façon concrète l'*Amicale*, notamment en lui prêtant un local pour la tenue de ses activités, en assumant les coûts reliés à l'administration du groupe et en remboursant la cotisation annuelle des membres à la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ).

L'*Amicale* est un lieu de rencontre stimulant qui encourage les retraités à demeurer actifs. Plusieurs dizaines d'entre eux mettent d'ailleurs leur expérience professionnelle et personnelle au profit de leur collectivité en œuvrant au sein de conseils d'administration de divers organismes communautaires. Le président de l'*Amicale*, Claude Lemay, apporte quant à lui un soutien bénévole à l'Hôpital Charles-Lemoyne de Longueuil depuis 1989. Il agit actuellement à titre de président du comité de vérification de cette institution.

La Banque comme employeur

En 2003, les 17 000 employés de la Banque Nationale au Canada et à l'étranger ont donné à nos clients un service de haute qualité



| | Temps plein | Temps partiel | Total* |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Terre-Neuve et Labrador | – | – | – |
| Île-du-Prince-Édouard | 12 | 7 | 19 |
| Nouvelle-Écosse | 30 | – | 30 |
| Nouveau-Brunswick | 185 | 125 | 310 |
| Québec | 9 982 | 3 889 | 13 871 |
| Ontario | 1 594 | 386 | 1 980 |
| Manitoba | 35 | 4 | 39 |
| Saskatchewan | 23 | 5 | 28 |
| Alberta | 174 | 7 | 181 |
| Colombie-Britannique | 225 | 9 | 234 |
| Total Canada | 12 260 | 4 432 | 16 692 |
| Hors Canada | 218 | 25 | 243 |
| Total Banque | 12 478 | 4 457 | 16 935 |

*Au 31 octobre 2003

La diversité – le reflet de notre société

Au Canada, la diversité culturelle fait partie de notre histoire et de notre quotidien et représente un important avantage au plan social et économique. Nous valorisons la diversité parce qu'elle apporte à notre société une gamme variée d'expériences, de talents et de points de vue qui contribuent à nous enrichir et qui jouent un rôle important dans notre développement.

À la Banque Nationale, nous considérons la diversité comme une valeur incontournable et un atout concurrentiel important. Nous avons élaboré des politiques et des programmes qui favorisent une représentation équitable des femmes, des minorités visibles, des personnes handicapées et des autochtones, nous permettant ainsi d'offrir un service encore mieux adapté à l'ensemble de notre clientèle. Notre engagement communautaire reflète également notre volonté d'appuyer l'intégration de tous les groupes de citoyens et de contribuer à leur procurer des chances égales de s'épanouir.

Assurer la diversité et l'équité en milieu de travail

Un nouveau plan triennal d'équité en emploi a été élaboré et couvre les années 2003 à 2005 inclusivement. Appuyé par Réal Raymond, président et chef de la direction, ce plan nous permettra de poser des gestes encore plus concrets en matière d'équité en emploi et de gestion de la diversité. Il vise à faire évoluer nos pratiques afin que la Banque se développe au même rythme que les clientèles qu'elle sert.

Sensibiliser pour mieux intégrer

En vertu de ce plan, le respect de la diversité en milieu de travail compte parmi les responsabilités quotidiennes de nos gestionnaires. L'an dernier, pour les aider à atteindre cet objectif, nous leur avons offert des séances de formation sur la gestion de la diversité. Au cours de ces sessions, qui se poursuivront en 2004, les gestionnaires acquièrent

des connaissances, entre autres, sur les moyens à prendre pour recruter, embaucher, intégrer et mobiliser les personnes issues des quatre groupes visés par l'équité.

Cibler le recrutement

Pour atteindre une représentation équitable qui reflète la composition de notre clientèle, les stratégies de recrutement doivent être innovatrices, diversifiées, et bien ciblées. Plusieurs activités ont donc été mises en place l'an dernier pour nous aider à réaliser cet objectif.

Afin de permettre aux minorités visibles de mieux connaître la Banque, nous avons organisé à leur intention une visite guidée de notre siège social et de notre succursale principale. Une vingtaine de professionnels ont été sensibilisés aux possibilités de carrière, aux défis et aux conditions de travail qui existent à la Banque Nationale et ils ont pu échanger avec une dizaine de gestionnaires de la Banque. À la suite de cette activité, certains participants comptent maintenant parmi nos employés.

Nous contribuons également à sensibiliser les employeurs et le public à l'embauche des personnes handicapées dans le cadre de foires d'emploi. Ainsi, l'an dernier dans la région de Québec, des représentants de la Banque ont participé à un colloque intitulé *L'emploi des personnes handicapées... pour faire la différence!* Cette activité nous a permis de réitérer l'engagement de la Banque en matière de diversité ainsi que les différents services offerts à nos employés ayant des limitations fonctionnelles ou sensorielles.

En 2003, nous avons été le principal commanditaire du *Salon de l'emploi* de la Commission interculturelle de l'arrondissement Côte-des-Neiges/Notre-Dame-de-Grâce de la ville de Montréal, où résident des membres de plus de 135 communautés culturelles. Des représentants de la Banque ont rencontré les visiteurs et les ont conseillés sur leur développement professionnel. De plus, des ordinateurs avaient été mis à la disposition des visiteurs qui pouvaient apprendre à rechercher un emploi ainsi que poser leur candidature à la Banque par le biais de notre site Internet.

Répondre à la diversité des besoins

La Banque améliore constamment les mesures visant à répondre aux besoins particuliers de ses employés, dont les congés pour soins d'enfants, un programme d'aide aux employés pour difficultés personnelles et familiales, les garderies en milieu de travail et l'aménagement du temps de travail. En 2001, la Banque a publié sa politique d'accommodement raisonnable et l'a diffusée à tous les employés et gestionnaires. L'objectif de cette politique est de réduire les obstacles à la progression de la carrière des employés provenant des quatre groupes visés par l'équité en emploi en leur accordant des congés, de l'équipement ou toute autre forme d'accommodement qui répond à leurs besoins spécifiques.

À titre d'exemple, dans certaines régions, les employés autochtones pour qui la chasse à l'oie représente une activité importante peuvent demander à leur gestionnaire de faire coïncider leurs vacances avec cette période de l'année.

Nous travaillons à faciliter l'intégration des personnes ayant un handicap physique ou sensoriel en poursuivant, depuis plus de dix ans, l'adaptation de nos édifices afin de rendre plus facile l'accès et le déplacement des employés et des clients.

« Mon intégration à l'équipe de la Banque Nationale est l'une des meilleures que j'ai vécues jusqu'à présent. Je me déplace en fauteuil roulant et mon gestionnaire m'a demandé mes besoins d'accommodement dès le départ. J'ai senti que la Banque m'embauchait parce que c'était moi la meilleure candidate, et non parce qu'il y avait un quota à atteindre. Changer d'emploi me faisait peur au début, mais je ne le regrette pas du tout! »

– Marie-Jeanne Nahas, conseillère en recrutement, Centres relations clients



Comprendre par l'expérience

Il est difficile de bien comprendre les défis rencontrés par les personnes handicapées sans connaître leur quotidien. L'an dernier, dans le cadre d'une activité organisée par la Banque de la Semaine québécoise des personnes handicapées, plus de 300 employés ont été sensibilisés à cette réalité, entre autres en marchant avec un chien-guide, en mangeant les yeux bandés et en montant une rampe d'accès en fauteuil roulant.



Les employés ont compris les défis que doivent surmonter les personnes handicapées lors de leur déplacement en chaise roulante.

Appuyer les efforts de la communauté

Soutien aux étudiants ayant des limitations physiques ou sensorielles

La Banque est la seule institution financière canadienne à favoriser l'intégration de jeunes personnes handicapées au marché du travail par le biais d'un programme de bourses et d'emplois d'été. Ce programme, mis en place en 1989, aide les étudiants de niveau postsecondaire ayant une déficience physique ou sensorielle à poursuivre leurs études et à acquérir une expérience de travail pertinente. Le programme a été conçu grâce à la suggestion d'un employé, Michel Houle, lui-même handicapé à la suite d'un accident. À ce jour, nous avons remis aux récipiendaires des bourses totalisant plus de 65 000 \$ et leur avons offert plus de

17 000 heures travaillées. Ce programme permet aussi aux employés de la Banque d'être mieux sensibilisés à l'intégration de leurs collègues ayant une limitation physique ou sensorielle.

Plusieurs boursiers ont d'ailleurs fait carrière à la Banque après y avoir occupé un emploi d'été. Par exemple, après avoir occupé à l'été 2003 un poste dans le secteur des Communications organisationnelles, Marie-Hélène Hamel, étudiante en communications et atteinte d'une surdité neurosensorielle, a été embauchée à titre de préposée dans le secteur des Ressources humaines, un emploi qu'elle occupe à temps partiel pendant qu'elle termine ses études de baccalauréat.

L'engagement bénévole des employés

Intégration sociale

Les employés de nos succursales participent à plusieurs activités dont l'objectif est de favoriser une meilleure intégration sociale. Ainsi, des employés de la région de Québec ont pris part à la *Semaine québécoise de la déficience intellectuelle* organisée par l'Association pour l'intégration sociale (région de Québec), un organisme sans but lucratif fondé en 1961, consacré à la promotion et à la défense des droits et des intérêts des personnes présentant une déficience intellectuelle et de leur famille. Les employés, qui portaient le ruban officiel de la Semaine, ont distribué des cartons, des affiches et des dépliants aux clients de la Banque afin de les sensibiliser à cette cause. Trois succursales ont aussi accueilli pendant une journée des personnes présentant une déficience intellectuelle.

La Banque a appuyé l'engagement bénévole de ses employés en contribuant financièrement à l'Association. Cette contribution a permis à l'organisme de rehausser sa visibilité et de joindre un auditoire de 300 000 personnes par la diffusion, à 15 reprises durant la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle, d'une annonce à la radio. Cette aide financière a aussi permis de réaliser et de distribuer du matériel promotionnel – rubans de la Semaine, dépliants de la programmation, napperons dans les restaurants, affiches et cartons sensibilisateurs.

Agir contre le racisme

Dans le cadre de la *Semaine d'actions contre le racisme*, des employés qui travaillent dans un quartier de Montréal où il y existe une forte présence multiculturelle ont choisi de s'exprimer sur le sujet en publiant un recueil regroupant des témoignages sur le racisme et l'intégration des immigrants. Les textes ont été rédigés, pour la plupart, par des employés issus de communautés ethniques et la couverture du recueil, qui comprend une vingtaine de pages, a été illustrée par l'enfant d'une employée. Ce document est une initiative de Marie-Michèle Cusson, qui travaille à la succursale située au 5070 de l'avenue du Parc à Montréal. Aidée de sa sœur Mylène et d'employés de sa succursale, elle a suscité l'intérêt d'employés des autres succursales avoisinantes à ce projet et a obtenu leur collaboration. Un exemplaire du recueil a d'ailleurs été remis à chacune des succursales participantes.



Marie-Michèle Cusson, assise, en compagnie de collègues qui l'ont aidée à publier un recueil de témoignages traitant du racisme.

Favoriser l'employabilité

Éric Boutet, du Service de la rémunération de la Banque, est atteint d'une déficience visuelle. Depuis deux ans, il siège au conseil d'administration de la Société québécoise pour les personnes aveugles (SQPA), un organisme qui favorise l'intégration socio-professionnelle des handicapés visuels. L'an dernier, les collègues d'Éric Boutet l'ont appuyé dans son bénévolat en remettant à la SQPA les fonds recueillis dans le cadre de la deuxième Classique amicale de golf du secteur des ressources humaines. Au départ, l'objectif était de 500 \$, mais grâce à la mobilisation de toutes les personnes qui ont sollicité des commanditaires et mis sur pied des activités, le comité organisateur du tournoi a recueilli plus de 2 000 \$.



La Société québécoise pour les personnes aveugles (SQPA) a bénéficié du travail bénévole d'Éric Boutet et de ses collègues. De gauche à droite (debout) Marc Jarry, France Roy Maffei, vice-présidente Interventions ressources humaines, Claude Séguin, directeur général de la SQPA et (assis) Pierre Dion, Éric Boutet et Jean Drouin.

De plus, Gisèle Desrochers, première vice-présidente, Ressources humaines et Opérations, s'est engagée à ce que la Banque verse à la SQPA un don de 1 000 \$ annuellement pour la création d'une bourse visant le développement de l'employabilité des personnes ayant une déficience visuelle.

Accès à l'information

En 2003, la Banque a commandité le sous-titrage de plusieurs émissions télévisées d'affaires publiques et d'information diffusées sur RDI, TVA et SRC. Les malentendants ont ainsi eu accès à des émissions telles *Maison neuve à l'écoute*, *Enjeux*, *Grands reportages*, *Zone libre* et *le Bulletin TVA Réseau*.

Partager notre expérience

Un moyen efficace de sensibiliser est de partager notre expérience. L'an dernier, France Pelletier, directrice, Service de l'équité et de la diversité, a fait part de l'expérience de la Banque en matière de diversité et des stratégies adoptées pour la favoriser à des étudiants de l'UQAM, lors d'un séminaire faisant partie d'un cours sur la gestion de la diversité et offert dans le cadre du baccalauréat en ressources humaines. Elle a aussi présenté ce séminaire aux étudiants de HEC Montréal et aux avocats du Barreau du Québec lors de leur congrès annuel.

Les Champions Banque Nationale du Défi sportif

En 2003, la Banque s'est engagée à commanditer, pendant trois ans, le Défi sportif, une compétition d'envergure internationale pour les athlètes handicapés, qui se tient chaque année à Montréal. Créé en 1984, le Défi sportif a pour mandat de stimuler la pratique des sports et de diffuser une image dynamique des personnes handicapées. Le Défi sportif, une compétition pour laquelle les athlètes s'entraînent durant toute l'année, permet de sensibiliser la population à l'intégration sociale des personnes handicapées, mais surtout, de démontrer que ces dernières peuvent aussi réaliser leurs rêves.



Sylvie Roy, vice-présidente, Centres relations clients, a remis des médailles aux gagnants des épreuves du Défi sportif.

La contribution de la Banque sert à commanditer les 16 champions Banque Nationale du Défi sportif. Ambassadeurs de leur discipline, du Défi sportif, de l'égalité et de l'intégration sociale, les Champions sont sélectionnés en fonction de leurs talents de sportifs et de communicateurs. Leur rôle est de représenter leurs pairs auprès des médias et du public.

Lors du Défi sportif 2003, auquel ont participé plus de 2 000 athlètes provenant de six pays qui compétitionnaient dans 16 disciplines, plusieurs employés de la Banque se sont portés bénévoles et Sylvie Roy, vice-présidente, Centres relations clients, a agi comme porte-parole de la Banque pour féliciter les athlètes et témoigner de la compétence, du dévouement et de l'enthousiasme des personnes handicapées qui travaillent dans son secteur.

Une gracieuse et surprenante intégration artistique

France Geoffroy, la seule danseuse professionnelle en chaise roulante au Québec, a su prouver qu'une chaise roulante peut être beaucoup plus qu'un objet utilitaire. En effet, l'utilisation de la chaise roulante comme prolongement du corps donne lieu à des mouvements aussi gracieux que surprenants. France Geoffroy fait partie de la troupe de danse *Corpuscule*, qui comprend aussi deux danseurs non handicapés.



France Geoffroy, Isaac Savoie et Martine Lusignan, membres du groupe *Corpuscule*, enseignent aussi la danse intégrée.

Le soutien financier de la Banque aide ces artistes novateurs à transmettre leur passion et leur détermination au grand public. Les danseurs, qui enseignent aussi la danse intégrée, se sont produits dans des salles telles l'Espace Tangente et l'Agora de la danse.



Partenaire de la croissance économique

L'entrepreneuriat du Québec est la colonne vertébrale de la Banque Nationale. Depuis notre fondation, nous avons grandi avec l'économie québécoise et avons constamment contribué à l'essor économique des régions en offrant aux entreprises, particulièrement aux PME, des services personnalisés selon leur champ d'activité et qui répondent à leurs besoins spécifiques.

Notre contribution a d'ailleurs été reconnue l'an dernier par le journal Les Affaires qui nous a placés au tableau d'honneur des 10 entreprises québécoises ayant apporté une contribution exceptionnelle au développement de l'économie du Québec au cours des 75 dernières années. Le jury, dont les membres provenaient des milieux universitaires et des affaires, a choisi la Banque Nationale notamment pour la place prépondérante qu'elle occupe sur le marché de l'épargne et des prêts aux particuliers et aux entreprises ainsi que pour sa contribution exemplaire à la communauté.

Première banque au Québec, la Banque Nationale se classe au 7^e rang des plus importants employeurs de la province selon le journal Les Affaires. Pour sa part, la Financière Banque Nationale détient le premier rang à titre d'employeur parmi les courtiers en valeurs mobilières au Québec. À l'échelle canadienne, le Top 1000 du magazine Report on Business du Globe and Mail classe la Banque au 38^e rang des plus importants employeurs au pays.

Des services personnalisés qui répondent aux besoins des clients

La Banque Nationale est le partenaire de choix d'au moins 65 % des PME québécoises. Nous les aidons à croître et à réussir pleinement dans leur marché et les accompagnons dans toutes les étapes de leur développement, du démarrage à l'exportation, en leur offrant des solutions de financement pratiques et novatrices ainsi que l'expertise de professionnels spécialisés dans le secteur d'activité où elles évoluent.

De plus, les PME ont accès aux services de conseillers en gestion de trésorerie, en commerce international et en franchisage.

Afin de bien servir notre clientèle partout au Canada, nous avons créé un réseau de centres de services aux entreprises qui regroupe des professionnels connaissant bien les besoins spécifiques de la clientèle d'affaires de leur région.

À la fine pointe de l'évolution des champs d'activité de nos clients

Certains secteurs d'activité ont connu un fort développement au Québec au cours des 25 dernières années et contribuent aujourd'hui de façon très importante à l'essor économique de la province. La Banque est devenue un partenaire privilégié de cette nouvelle économie en développant une expertise dans ces secteurs spécialisés et en offrant des services personnalisés, conçus pour répondre à leurs besoins spécifiques.

L'industrie du cinéma et de la télévision, le secteur des sciences de la vie où œuvrent les entreprises pharmaceutiques et de biotechnologie, le domaine de l'aérospatiale et celui des technologies de l'information sont des champs d'activité où la Banque offre une approche personnalisée aux entreprises qui en font partie.

La Banque a mis sur pied des équipes de conseillers spécialisés dans ces domaines. Ces spécialistes se tiennent à la fine pointe de l'évolution de ces marchés spécifiques en enrichissant constamment leurs connaissances. Ils cultivent aussi un important réseau de contacts, aussi bien dans les filiales de la Banque qu'auprès des gouvernements, des sociétés de capital de risque, des incubateurs d'entreprises, des centres de recherche, etc.

L'expertise de nos conseillers spécialisés leur permet de bien comprendre la stratégie et le plan d'affaires de leurs clients, de les conseiller judicieusement et de les aider à bâtir ou à élargir leur réseau de partenaires.

L'agriculture, une source d'inspiration

La Banque a puisé dans son expérience auprès des agriculteurs québécois pour mettre sur pied l'approche personnalisée qu'elle offre maintenant à plusieurs secteurs d'activité. Le secteur agricole compte, en effet, de nombreuses PME familiales qui ont des besoins spécifiques en gestion financière et en administration. Depuis plusieurs années, nous leur offrons l'aide de conseillers spécialisés en agriculture. Ces conseillers, dont le nombre atteint maintenant plus de cent, détiennent tous un diplôme d'agronome et sont donc en mesure de bien comprendre et conseiller leurs clients. De plus, pour répondre aux besoins de certaines régions, les agriculteurs peuvent maintenant faire appel à nos spécialistes des domaines de l'agroalimentaire, de l'aquaculture et du financement de machines agricoles.



Caroline Labonté, directeur Développement Sciences de la vie, en compagnie de Denis Pellerin, chef de la direction financière, Warnex Inc., un client de la Banque.



Les agriculteurs font également face à des risques particuliers et la Banque leur apporte son soutien. Ainsi, en 2003, pour venir en aide aux producteurs bovins touchés par la crise de l'encéphalopathie spongiforme bovine (ou maladie de la vache folle), nous avons mis en place une série de mesures spéciales permettant d'assouplir les normes de crédit et de tarification du secteur agricole.

Amélioration constante de nos produits et services

Les besoins de nos clients varient selon la taille de leur entreprise. Qu'ils soient travailleurs autonomes, propriétaires d'une petite entreprise ou dirigeants d'une PME mature, nous leur offrons des produits et services conçus pour leurs besoins spécifiques et pour les différentes étapes de l'évolution de leurs activités.

Faciliter l'accès au crédit pour les petites entreprises

Afin de permettre aux entrepreneurs de mieux gérer leurs dépenses et de réaliser des économies, nous offrons, depuis l'an dernier, la nouvelle carte PREMIA affaires MasterCard aux petites entreprises et aux travailleurs autonomes. Outre les caractéristiques habituelles d'une carte de crédit, PREMIA comprend aussi un programme d'assurances et d'assistance complet et donne accès à des programmes de protection de la personne généralement proposés aux moyennes entreprises. La carte PREMIA offre aussi des rabais chez des partenaires tels Ultramar, Bell Canada, l'Hôtel des Gouverneurs et le journal *Les Affaires*. Les cartes sont émises au nom des détenteurs inscrits ainsi que de l'entreprise qui peut fixer une limite de dépenses mensuelles distincte pour chacun d'entre eux.

Les petites entreprises ont besoin de crédit rapide et souple et, pour bien les servir, nous leur offrons des outils de microcrédit simples et efficaces. La marge de crédit Latitude Affaires offre de nombreux avantages, incluant l'accès à une ligne téléphonique exclusive aux PME et à notre succursale en ligne Direct•N@t PME, une tarification concurrentielle établie à partir du taux de base commercial, des modalités de remboursement souples, une carte de crédit MasterCard et un relevé de compte détaillé.

De plus, les formulaires de demande peuvent être remplis en ligne, sur le site Internet de la Banque, simplifiant ainsi davantage l'accès au financement.

Internet rend nos services plus accessibles

Nos services bancaires par Internet simplifient la gestion de trésorerie de nos clients et leur permettent d'économiser temps et argent. Ainsi, nos clients peuvent obtenir en ligne le sommaire de leurs comptes, payer des factures, faire des virements, de même que compléter des transactions de change et des demandes de référence de crédit. Ils ont aussi accès à de nombreux outils et services qui facilitent la gestion de leurs affaires.

En 2003, nous avons enrichi notre gamme de services en offrant le télévirement par Internet pour les PME qui font affaire à l'étranger. Ce service permet de conclure, en toute sécurité, des transactions avec des partenaires locaux ou internationaux, dans la devise de leur choix, à partir de leur poste de travail. La Banque associe automatiquement un taux de change à chaque paiement et le télévirement se fait instantanément, en ligne. Le système donne accès aux 17 devises étrangères les plus courantes. De plus, les PME peuvent aussi effectuer elles-mêmes des virements entre leurs comptes en argent américain et canadien. Ce service facilite le travail des entreprises qui réalisent un volume élevé d'exportation ou d'importation, ou qui utilisent la poste ou le télécopieur pour effectuer des virements à l'étranger pour payer leurs fournisseurs.

Cette année, nous avons aussi offert à nos clients commerciaux un accès direct, avec rabais, au site de Workopolis, un portail de recherche d'emploi.

Partager les connaissances

Pour que les dirigeants d'entreprises puissent bien gérer et faire croître leur société, ils doivent avoir accès à une information d'affaires de qualité ainsi qu'à des occasions de réseautage. Nous produisons donc des bulletins d'information qui couvrent des sujets d'intérêt pour les entrepreneurs et organisons des sessions d'information qui,

en plus de leur permettre d'échanger avec leurs pairs, les renseignent sur des questions centrales à l'évolution de leur entreprise.

Ainsi, *La solution d'affaires* — édition Web, un bulletin électronique mensuel gratuit, disponible sur notre site Internet, offre aux entrepreneurs des articles portant sur Internet et sur les nombreux bénéfices qu'ils peuvent en tirer.

Chaque année, des experts de domaines variés partagent leurs connaissances avec des dirigeants de PME lors de la tenue des *Conférences Inc.* De plus, afin d'aider les agriculteurs dans la gestion de leur ferme, nos conseillers ont mis sur pied l'an dernier une dizaine de rencontres où ils ont pu discuter avec des agronomes, des fiscalistes et d'autres spécialistes de questions économiques touchant leur champ d'activité.

Assurer la pérennité des entreprises familiales

L'environnement d'affaires québécois est composé de plus de 80 % d'entreprises familiales et au-delà de la moitié de leurs propriétaires prendront leur retraite d'ici cinq à dix ans. Cette situation est préoccupante car des études ont démontré que seulement 30 % des entreprises familiales franchissent avec succès le transfert d'une première à une seconde génération et qu'à peine 10 % d'entre elles réussissent la transition d'une deuxième à une troisième génération.

Pour assurer la pérennité de ces PME, nous avons commencé, en début d'année 2004, à offrir à nos clients propriétaires d'entreprises familiales, une série de conférences destinées à les aider dans le transfert de leur entreprise. Les conférences touchent des thèmes tels la protection et la transmission du patrimoine, la planification successorale et la convention d'actionnaires, le financement structuré, la planification et les stratégies de placement ainsi que l'aspect humain et émotif du transfert ou de la vente d'entreprise.



Réal Raymond et Tony Meti félicitent les gagnants de la 10^e édition du Programme de reconnaissance Les PME de la Banque Nationale. De gauche à droite : Bernard Hamel et Martin Faucher, BHM Médical ; Richard Gohier et Jean-René Fortin, Pépinière C.P.P.F.Q. ; Réal Raymond et Tony Meti, Banque Nationale ; François Laflamme et Raynald Bourassa, OmegaChem ; Riad A. Haffar et Ziad G. Homsy, FluoroSeal.

Reconnaissance de l'excellence

La Banque tient à reconnaître les entreprises qui se distinguent par leur compétence, leur dynamisme et la qualité de la gestion de leurs ressources humaines. En 2003, le *Programme de reconnaissance Les PME de la Banque Nationale* célébrait son dixième anniversaire. Depuis sa création, ce programme, qui comprend un volet régional et un volet provincial, a souligné l'excellence de plusieurs centaines d'entrepreneurs qui ont contribué à la croissance économique du Québec. Les lauréats régionaux et provinciaux reçoivent des prix offerts entre autres, par nos filiales Assurance-vie Banque Nationale et la Financière Banque Nationale et bénéficient d'une campagne de visibilité dans les médias.

Nous tenons aussi à reconnaître le rôle essentiel que jouent quelque 25 000 femmes dans les exploitations agricoles au Québec. Pour leur rendre hommage, la Banque a 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 le courage, le sens de l'innovation et l'esprit d'entreprise d'une entrepreneure québécoise dans les domaines agricole et agroalimentaire. En 2003, le prix a été remis à Colette Duchesne Lapointe, productrice céréalière de la région de Jonquières. 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.*

Assurer l'avenir par la formation de la relève

Afin d'assurer le dynamisme durable de notre économie, nous croyons qu'il est important de soutenir la formation de la relève. Depuis plus de dix ans, nous appuyons financièrement l'École de technologie supérieure et depuis 2001, afin de contribuer au développement de la relève dans le secteur de la technologie, nous offrons des bourses de promotion de choix de carrière à des étudiants ayant un intérêt pour des sphères d'application en technologies de pointe comme le génie ou l'intégration de systèmes.

Nous appuyons aussi le mouvement *Jeunes Entreprises* dont la mission est d'inspirer et d'éduquer les jeunes aux valeurs de l'entreprise et de les aider à comprendre les affaires et l'économie. Chaque année, plusieurs de nos employés agissent à titre de conseillers bénévoles afin de guider des groupes d'étudiants du secondaire V et du cégep dans la création d'une microentreprise et s'initier ainsi à toutes les facettes de la gestion.

Dans le domaine de l'agriculture, nous 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^e cycle en agroalimentaire.

Fonds de solidarité régionaux

Afin de stimuler le développement économique régional au Québec, nous contribuons à 16 fonds de capital de risque créés par le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec. Ces fonds, mis sur pied en 1996, sont utilisés pour financer de nouvelles entreprises ou restructurer des sociétés. À ce jour, la Banque y a investi un total de 14,4 millions de dollars.

« Avec le programme Mini-entreprises, les jeunes ont l'occasion de mettre en pratique les notions qu'ils ont apprises dans leur cours d'économie. J'aime les voir prendre confiance en eux à mesure que l'année avance et que leur entreprise prend son envol. »

– Maryse Martin, représentante, Service à la clientèle, et bénévole pour le programme Mini-entreprises des Jeunes Entreprises du Québec

Notre contribution à l'économie

La Banque Nationale exerce ses activités dans toutes les régions du Canada.

À titre d'employeur, de contribuable et d'acheteur de biens et de services, elle joue un rôle important dans la vie économique de l'ensemble des régions du pays.

Les tableaux présentent certaines statistiques sur notre contribution à l'économie canadienne.

- 1 287 000 000 \$ en salaires et avantages sociaux
- 12 000 000 \$ en formation
- 835 985 595 \$ en achat de biens et services partout au Canada
- 63 396 000 \$ en investissements dans nos installations

Impôts et taxes acquittés en 2003 au Canada

Impôts et taxes payés ou payables en 2003 au Canada au 31 octobre 2003

(en milliers de dollars)

| | Impôt sur le revenu ⁽¹⁾ | Impôt sur le capital ⁽¹⁾ | Autres taxes ⁽²⁾ |
|---|------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| Fédéral | 225 393 | – | 50 977 |
| Provincial | | | |
| Terre-Neuve et Labrador | 2 | – | – |
| Île-du-Prince-Édouard | 112 | 101 | 104 |
| Nouvelle-Écosse | 149 | 4 | 124 |
| Nouveau-Brunswick | 1 146 | 1 165 | 1 622 |
| Québec | 48 735 | 36 805 | 103 238 |
| Ontario | 12 291 | 4 309 | 17 169 |
| Manitoba | 257 | 187 | 244 |
| Saskatchewan | 267 | 213 | 138 |
| Alberta | 1 424 | – | 877 |
| Colombie-Britannique | 1 900 | 182 | 1 081 |
| Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut | 1 | – | – |
| Total – provincial | 66 284 | 42 966 | 125 916 |
| Total – fédéral et provincial | 291 677 | 42 966 | 180 871 |

(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

En 2003, à titre de partenaire des PME canadiennes, la Banque Nationale a autorisé à 36 023 d'entre elles du financement par emprunt totalisant plus de 32 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 | | Grand total | |
|--------------------------|----------------------|--------------|-----------------------|--------------|-------------------------|--------------|-------------------------|--------------|-------------------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------------------|------------|--------------------------|---------------|
| | Total autorisé | PME | 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* | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – | 72 645 185 | 7 |
| Île-du-Prince-Édouard | 241 616 | 28 | 1 681 913 | 29 | 3 059 786 | 17 | 1 188 303 | 4 | 4 205 480 | 7 | 15 592 838 | 7 | 51 659 863 | 3 | 77 629 799 | 95 |
| Nouvelle-Écosse | 102 134 | 12 | 928 431 | 15 | 1 165 226 | 8 | 2 921 993 | 9 | 5 596 898 | 8 | 8 335 579 | 4 | 103 251 491 | 5 | 122 301 753 | 61 |
| Nouveau-Brunswick | 3 111 461 | 355 | 22 149 165 | 429 | 34 105 536 | 222 | 46 364 053 | 131 | 46 881 173 | 72 | 119 587 318 | 59 | 274 871 264 | 18 | 547 069 969 | 1 286 |
| Québec | 74 714 041 | 8 435 | 439 888 813 | 8 327 | 890 413 785 | 5 736 | 1 089 244 134 | 3 111 | 1 572 482 764 | 2 293 | 4 279 547 272 | 2 204 | 14 260 011 197 | 555 | 22 606 302 006 | 30 661 |
| Ontario | 6 336 379 | 845 | 41 299 269 | 741 | 90 674 947 | 600 | 116 131 749 | 333 | 178 194 417 | 261 | 523 775 615 | 262 | 3 871 516 618 | 145 | 4 827 928 995 | 3 187 |
| Manitoba | 165 478 | 14 | 1 447 430 | 28 | 2 490 117 | 17 | 6 833 795 | 20 | 8 739 061 | 12 | 71 753 733 | 32 | 178 762 844 | 8 | 270 192 457 | 131 |
| Saskatchewan | 80 502 | 8 | 469 648 | 8 | 3 224 071 | 20 | 5 897 458 | 18 | 9 868 223 | 17 | 76 814 300 | 32 | 98 843 288 | 9 | 195 197 490 | 112 |
| Alberta | 447 388 | 38 | 2 255 943 | 39 | 7 045 118 | 47 | 13 605 574 | 40 | 27 464 346 | 39 | 157 035 998 | 69 | 2 562 372 898 | 99 | 2 770 227 266 | 371 |
| Colombie-Britannique | 68 102 | 15 | 781 862 | 12 | 2 830 004 | 18 | 4 265 953 | 13 | 9 485 097 | 14 | 53 007 073 | 21 | 471 192 666 | 19 | 541 630 756 | 112 |
| Total | 85 284 311 \$ | 9 751 | 510 992 596 \$ | 9 629 | 1 035 158 590 \$ | 6 686 | 1 286 453 012 \$ | 3 679 | 1 862 917 458 \$ | 2 723 | 5 305 449 726 \$ | 2 690 | 21 944 869 982 \$ | 865 | 32 031 125 675 \$ | 36 023 |

*Afin de préserver la confidentialité de nos clients, lorsqu'il n'y a qu'une PME dans une catégorie, nous ne donnons que le grand total des prêts autorisés pour la province.

La qualité du service – un objectif prioritaire

La qualité du service à la clientèle est un objectif prioritaire à la Banque Nationale. Au cours des dernières années, nous avons pris de nombreuses initiatives pour améliorer la qualité de nos services et avons noté une hausse constante du taux de satisfaction générale à l'égard de nos services lors des sondages que nous menons régulièrement auprès de nos clients. En 2003, dans le but d'assurer l'amélioration continue de la qualité à tous les niveaux de l'entreprise, nous avons poursuivi nos efforts par la mise en place d'un ensemble d'initiatives qui touchent tous les secteurs et qui ont comme thème commun de placer le client au centre des préoccupations de chaque employé.

Les besoins de nos clients évoluent constamment. Pour répondre à leurs attentes, nous avons continué de faciliter l'accès à nos produits et nos services, que ce soit en succursale, par téléphone ou par Internet.

Un aspect important du service à la clientèle est d'assurer que la Banque respecte et soit conforme, en tout temps et dans toutes ses activités, aux lois, aux règlements et aux directives qui la régissent. L'an dernier, nous avons renforcé notre secteur de la Conformité et élaboré de nouvelles méthodes pour appuyer nos employés dans ce domaine.

Le client – au cœur des préoccupations de chaque employé

Notre stratégie d'amélioration continue vient appuyer notre objectif d'offrir à chaque client, particulier et entreprise, un service de qualité supérieure, partout, en tout temps et avec tout employé travaillant à la Banque.

Cette approche repose sur les attentes exprimées par nos clients en matière de service soit : accessibilité, compétence, considération, courtoisie, facilité, fiabilité,



« Avec *Destination Client*, nous pensons « client » encore plus qu'auparavant. Tout le monde va agir dans le même sens. Nous comprenons mieux à quel point c'est important d'offrir un excellent service à la clientèle. »

– Roxanne Vincent, représentante,
Service à la clientèle,
succursale de LeGardeur

prévenance et rapidité. Des normes de service ont donc été élaborées pour répondre à ces attentes et offrir un niveau de service uniforme en tout temps. « *Destination Client*. », un programme de formation et de mobilisation novateur destiné à tous les employés qui travaillent directement avec la clientèle, a été créé et mis en place.

Le souci de la qualité du service ne doit pas être seulement la préoccupation des employés qui transigent avec les clients. Elle doit être au cœur des préoccupations de tous les employés de la Banque. Chaque employé doit être un maillon solide de la chaîne de service afin d'assurer la satisfaction du client. Le déploiement de la stratégie vise aussi l'ensemble des secteurs qui contribuent à la livraison des services au client et qui sont responsables du traitement des transactions. Depuis deux ans, des engagements ont été pris entre les secteurs de services et les unités d'affaires qui font partie de la chaîne de service et des ententes ont été conclues. Ces engagements portent sur la qualité d'exécution du traitement des transactions et déterminent des standards de livraison précis quant à la rapidité, la fiabilité et l'accessibilité des services offerts.

L'amélioration continue signifie une formation continue

La formation continue fait partie des moyens que nous prenons pour nous assurer que nos employés puissent offrir un service de qualité en tout temps. Nos employés peuvent développer leurs compétences par le biais de plusieurs programmes de formation tant internes qu'externes.

Tous les nouveaux représentants du service à la clientèle reçoivent une formation dès leur entrée en fonction et poursuivent ensuite leur perfectionnement à l'aide de cours en autoformation. En 2003, nous avons mis en place un programme de formation pour les directeurs, services financiers, de la région de Montréal. Plus précisément, nous avons sélectionné trois « succursales marraines » et autant de coaches qui se consacrent entièrement au développement des connaissances et des habiletés de base de ces nouveaux directeurs, qu'ils proviennent de la Banque ou de l'extérieur.

Contribuer à la promotion de la qualité

La Banque est un partenaire de choix des entreprises québécoises et, à ce titre, elle désire partager avec elles son expertise et les appuyer dans leurs démarches d'amélioration de la qualité de leurs produits ou services. La Banque est donc active, depuis quelques années, au sein du Mouvement québécois de la qualité (MQQ). Gisèle Desrochers, première vice-présidente, Ressources humaines et Opérations, a d'ailleurs été élue récemment présidente du conseil du MQQ et représente l'entreprise au sein du groupe des Gouverneurs.

Le MQQ, qui compte environ 1 300 membres, est un organisme sans but lucratif dont la mission est de promouvoir et de rendre accessibles aux organisations les meilleures pratiques d'affaires afin d'accroître leur performance et leur compétitivité aussi bien sur le marché local que sur les marchés national et international.

Des services accessibles qui répondent aux attentes

Nous améliorons constamment notre offre de services et son accessibilité afin de permettre à nos clients de choisir les services qui répondent le mieux à leurs besoins.

Services en succursale

Depuis 2002, plus d'un demi-million de nos clients bénéficient d'heures d'ouverture prolongées dans une soixantaine de nos succursales, comblant ainsi les besoins de notre clientèle d'affaires et de particuliers qui désirent avoir plus de temps pour se rendre en succursale. De plus, nos clients peuvent, sur rendez-vous, obtenir des conseils financiers en dehors des heures affichées.

L'accès aux personnes à mobilité réduite à notre réseau de 477 succursales est d'une grande importance pour nous et nous avons complété l'an dernier notre programme d'adaptation de nos lieux.

Nous investissons chaque année pour réaménager nos succursales afin de les rendre plus accueillantes et plus fonctionnelles. Ainsi, en 2003, nous avons investi près de 10 millions de dollars dans l'amélioration de 23 succursales, dont celle située dans le quartier Saint-Roch, à Québec. Au cours

des deux dernières années, d'importants travaux de restauration ont été réalisés pour redonner son lustre d'antan à cet édifice construit en 1909. Ces travaux ont apporté un appui tangible aux efforts de revitalisation du quartier Saint-Roch et ont permis de mettre en valeur l'un des plus beaux joyaux du patrimoine architectural de la ville de Québec.

Plus de 6 millions de transactions sont effectuées chaque mois dans nos guichets automatiques. Cet achalandage augmente continuellement et témoigne de la grande popularité de ce moyen transactionnel, le plus utilisé par nos clients, qui en apprécient l'efficacité et la rapidité. En 2003, nous avons ajouté 36 guichets automatiques au réseau existant qui compte maintenant 817 guichets partout au pays. Afin de mieux protéger nos clients qui utilisent les guichets, nous avons installé cette année des caméras de surveillance dans 79 succursales.



Les travaux de restauration ont permis à notre succursale du quartier Saint-Roch, à Québec, de retrouver son éclat d'antan.

L'an dernier, 16 succursales ont été fermées ou fusionnées. Les clients et le personnel de onze des 16 succursales fermées ont été transférés dans de nouveaux locaux. Par ailleurs, les clients et le personnel des cinq autres succursales ont été relocalisés vers des succursales existantes qui peuvent mieux répondre à l'ensemble des besoins des clients.

Succursales fermées

Québec

34, boul. Saint-Benoit Est¹, Amqui
 10, rue Vaillancourt¹, Cap-de-la-Madeleine
 135, rue Fusey¹, Cap-de-la-Madeleine
 575, rue Saint-Charles-Borromée Nord¹, Joliette
 37, Place Bourget Sud¹, Joliette
 5, rue de L'Église, Lac-au-Saumon
 20-A, rue Notre-Dame Est, Lorrainville
 2515, rue Bécancourt, Lyster
 2, rue Saint-Germain Est, Rimouski
 3777, chemin d'Oka¹, Saint-Joseph-du-Lac
 9505, Côte des Saints, Sainte-Scholastique, Mirabel
 20, rue Blainville Ouest¹, Sainte-Thérèse
 222, boul. Curé-Labelle¹, Sainte-Thérèse

Nouveau-Brunswick

620 Queen Street¹, Fredericton

Ontario

263 Queen Street East¹, Brampton
 301 Ouellette Ave.¹, Windsor

Succursales ouvertes

Québec

30, boul. Saint-Benoit Est², Amqui
 305, rue Barkoff², Cap-de-la-Madeleine
 979, boul. Firestone², Joliette
 21, chemin Principal², Saint-Joseph-du-Lac
 206, boul. Curé-Labelle², Sainte-Thérèse

Nouveau-Brunswick

55 King Street², Fredericton

Ontario

58 Quarry Edge Drive², Brampton
 1 Riverside Drive West², Windsor

^{1,2} Les clients et le personnel des succursales portant la mention ¹ ont été transférés dans de nouveaux locaux dans la même ville qui portent la mention ². Les clients et le personnel des autres succursales fermées ont été relocalisés dans des succursales existantes.



Nouveaux guichets automatiques

Québec

101, 1^{re} avenue Ouest, Amos
 1360, boul. du Curé-Labelle, Blainville
 1750, chemin d'Oka, Deux-Montagnes
 1, boul. du Casino, Hull
 20, boul. du Plateau, Gatineau
 920, boul. Saint-Joseph*, Hull
 979, boul. Firestone, Joliette
 2135, chemin Gascon, Lachenaie
 655, montée des Pionniers, Lachenaie
 3800, boul. Dagenais Ouest, Laval
 160, boul. Saint-Laurent Ouest, Louiseville
 165, rue Principale Ouest, Magog
 265, boul. Henri-Bourassa Est, Montréal
 159, rue Saint-Antoine, Montréal
 6000, boul. Henri-Bourassa Est, Montréal
 2505, boul. Rosemont, Montréal
 501, ave. du Mont-Royal Est, Montréal
 6425, boul. Léger, Montréal
 301, rue Saint-Antoine, Montréal
 1400, boul. Saint-Jean-Baptiste, Montréal
 138, rue Saint-Vallier Ouest, Québec
 9700, 4^e rue, Rivières-des-Prairies
 133, rue Principale, Saint-Anselme
 8201, rue Saint-Jacques, Saint-Augustin
 1452, rue Roberval, Saint-Bruno-de-Montarville
 206, boul. du Curé-Labelle, Sainte-Thérèse
 20, rue Blainville Ouest, Sainte-Thérèse
 21, chemin Principal*, Saint-Joseph-du-Lac
 310, boul. Saint-Luc, Saint-Luc

Ontario

447 Main Street East, Hamilton
 255 Dufferin Ave., London
 44 Mississauga Street, Orillia

Manitoba

447 Portage Ave., Winnipeg

Nouveau-Bunswick

Université de Moncton, Moncton

*2 guichets

Nous adaptons constamment notre site aux besoins des utilisateurs. En 2003, nous l'avons rendu encore plus complet et plus facile à utiliser, avec, entre autres, l'historique détaillé de paiement de factures, la modification du mot de passe en ligne ainsi qu'un sélecteur de compte et de forfait. Le site permet aussi de faire, en ligne, une demande d'ouverture de compte pour particulier. Si le client ne détient pas de compte à la Banque Nationale, il sera invité par la succursale qu'il aura choisie à s'y présenter afin de s'identifier conformément aux exigences légales. Si le client a déjà un compte avec nous, autre qu'une carte de crédit MasterCard, il n'aura pas à se déplacer. Il recevra simplement un appel d'un conseiller pour confirmer l'ouverture de son compte.

La qualité de notre site Internet www.bnc.ca a d'ailleurs été reconnue lors de la 23^e édition du concours *Les Mercuriades*, organisé par la Fédération des chambres de commerce du Québec. La Banque a remporté le *Mercur* dans la catégorie stratégie Internet, en plus de recevoir le *Prix spécial Bell* qui honore le mérite d'une entreprise pour l'utilisation des nouvelles technologies de l'information.

Répartition des transactions*

| | |
|--|------|
| Au comptoir | 6 % |
| Au guichet automatique | 22 % |
| Par téléphone | 2 % |
| Par chèque | 9 % |
| Par Internet | 3 % |
| Paiement direct <i>Interac</i> ^{md} | 37 % |
| Transfert de fonds électronique | 21 % |

*Au 31 octobre 2003

Services à domicile

Plusieurs clients préfèrent gérer leurs comptes à distance. *Les Solutions bancaires par téléphone TelNat* leur permettent d'effectuer des transactions 7 jours par semaine, 365 jours par année, de 6 h à minuit. Les représentants de TelNat peuvent d'ailleurs servir les clients dans 22 langues.

Notre clientèle apprécie de plus en plus les Solutions bancaires par Internet, qui leur garantissent sécurité, exactitude, accessibilité et économie de temps. En 2003, quelque 424 000 clients ont utilisé notre site et ont effectué chaque mois plus de 5 millions de transactions, soit une augmentation de 34 % par rapport à l'année précédente.

Joindre toutes les cultures

Nos employés sont constamment à la recherche de nouveaux moyens d'offrir des services personnalisés à la clientèle issue de diverses communautés culturelles.

Ainsi, l'an dernier dans un quartier de Montréal à forte prédominance hispanophone, Roxanna Mora, directrice, Services financiers, de la succursale du boulevard Pie-IX à Saint-Léonard a offert à 70 personnes une présentation sur les prêts hypothécaires dans leur langue. Par ailleurs, dans le quartier Côte-des-Neiges, où l'on trouve une diversité culturelle inégalée au Québec, notre personnel, représentant 10 origines différentes, offre des services en 13 langues.

Une gamme de produits adaptés aux besoins

Afin d'aider nos clients à choisir les produits et services qui répondent le mieux à leurs besoins et à leurs habitudes bancaires, nous avons lancé en 2003 un guide permettant de sélectionner le programme ou le forfait bancaire le plus approprié. Cet outil est intégré au *Guide des solutions bancaires personnelles* qui est remis à tous les nouveaux clients et qui est également disponible sur notre site Internet.

Les transactions par Internet et aux guichets automatiques étant de plus en plus populaires, nous offrons le forfait *AccèsPlus* qui permet un accès illimité aux services bancaires automatisés pour 10,95 \$ par mois.

Afin de répondre aux besoins de notre clientèle à revenu modeste, nous offrons le forfait *AccèsCible* dont les frais mensuels sont de 3,95 \$ et qui comprend 12 débits par mois dont deux au comptoir et dix électroniques. Le paiement direct *Interac*^{md}, les chèques, les retraits pour le paiement de factures au guichet automatique et les virements par nos Solutions bancaires électroniques (Internet, sans fil, et par téléphone) font aussi partie des services offerts sans frais par ce programme.

Nous offrons également des programmes qui répondent aux besoins particuliers des étudiants et des personnes de 59 ans et plus. Le programme *NatPlus* offre aux personnes de 59 ans et plus diverses possibilités de comptes à tarif avantageux. Avec *ClicÉtudes*, les étudiants ont, pour leur part, un accès illimité aux services bancaires électroniques pour 2,75 \$ par mois.

Bien préparer son revenu de retraite

Plusieurs personnes ont été affectées au cours des dernières années par les fluctuations de la Bourse et recherchent maintenant des placements qui répondent à leurs besoins de sécurité et qui offriront un bon rendement au moment de la retraite. Pour répondre à leurs attentes, nous avons lancé l'an dernier, durant la période de contribution aux régimes enregistrés d'épargne-retraite, un billet lié à un portefeuille canadien *Blue Chip*. Ce produit novateur permet à nos clients d'investir dans un produit à capital garanti qui offre un potentiel de rendement très intéressant.



La Banque considère la sécurité financière à la retraite comme une valeur de société. Elle a donc accepté de se joindre récemment à un partenariat novateur qui verra à mettre en place un véhicule d'information pour les Québécoises et Québécois afin de les aider à se familiariser avec les systèmes publics et privés de retraite et les produits d'épargne, à effectuer une gestion et une utilisation judicieuse de leurs épargnes et, par conséquent, à développer leur autonomie financière à la retraite.



« Avec la collaboration des gestionnaires, je dois m'assurer qu'à chaque contact avec un client, nos employés assurent une grande qualité de service dans le respect de nos cadres législatifs. La conformité nécessite de bien renseigner le client, de lui offrir toutes les solutions possibles et de vérifier sa compréhension des produits, des services et des transactions afin qu'il puisse prendre une décision éclairée par rapport à ses objectifs. »

– Robert Grondin, directeur, Conformité, Montérégie et Centre-du-Québec

Outre la Banque Nationale, le *Consortium du Répertoire d'information et d'outils sur la sécurité financière à la retraite* regroupe la Banque Laurentienne, la Caisse de dépôt et placement du Québec, la Fédération des caisses Desjardins du Québec, le Groupe CGI et la Régie des rentes du Québec.

Conduire nos activités dans le respect des lois

La Banque considère que pour offrir un service à la clientèle de haute qualité, elle doit s'assurer de respecter, en tout temps et dans toutes ses activités, les lois, les règlements et les directives qui régissent les institutions financières. En décembre 2002, nous avons regroupé dans un même secteur toutes les personnes qui étaient responsables de la surveillance de la conformité partout dans l'entreprise. En 2003, nous avons consacré encore plus de ressources à ce secteur et élaboré de nouvelles méthodes pour appuyer nos employés dans ce domaine.

Le secteur de la Conformité a pour mission de protéger les intérêts des clients et des actionnaires ainsi que la réputation de la Banque et de ses employés par la mise en place de structures, systèmes de gestion, programmes, politiques ou procédures permettant d'assurer que la législation, la réglementation, les directives et les codes de conduite soient respectés.

De plus, pour assurer l'indépendance de ce secteur dans l'organisation, Nicole Rondou, vice-présidente Conformité, a un accès direct

au président et chef de la direction ainsi qu'au Conseil d'administration par le biais du président du Comité de vérification et de gestion des risques.

Quotidiennement, ce sont tous les employés de la Banque qui sont chargés de voir au respect des lois et des règlements. Pour mieux les aider dans leur travail, le secteur de la Conformité a élaboré de nouvelles méthodes visant à encadrer le respect des différents processus réglementaires par tous les employés. Ainsi, chacune de nos régions peut maintenant compter sur un directeur de la Conformité qui guide les employés à cet égard et assure la vigie. Des ateliers d'information ont été organisés pour les employés et plusieurs outils ont été développés pour les aider dans leur travail.

Nous avons aussi créé différents comités pour réviser et renforcer le respect des processus réglementaires, dont un Comité de déontologie et un Comité de lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes.

À la recherche de solutions

Nous avons continué à améliorer nos façons de procéder pour assurer à nos clients un règlement satisfaisant s'ils ont un différend avec nous. Cette année, nous avons mis en place un nouveau processus plus simple et plus efficace qui permet à nos clients de formuler leurs plaintes de différentes façons, et d'obtenir un traitement rapide de leurs demandes. Un client peut désormais

s'adresser directement à notre Service de la médiation par le biais d'une nouvelle ligne téléphonique sans frais, en expédiant une lettre par la poste ou par télécopie, ou encore en faisant parvenir un courriel à ce service. Nos clients peuvent aussi toujours s'adresser à leur succursale ou communiquer avec notre centre d'appels TelNat, qui acheminera leurs demandes au Service de la médiation.

De plus, nos clients peuvent obtenir plus facilement des renseignements au sujet du processus de règlement des différends. Le site Internet de la Banque contient désormais un lien direct au site de l'Ombudsman de la Banque. Nous avons aussi modifié les brochures *Pour une relation d'affaires harmonieuse*, destinée à notre clientèle de particuliers, et *Code de conduite* pour les entreprises, pour notre clientèle commerciale, afin qu'elles reflètent les changements apportés à notre mécanisme de règlement des différends. Ces brochures sont disponibles dans nos succursales et sur notre site Internet.

La réception d'une plainte est une occasion de revoir nos services et de les améliorer le cas échéant. Ainsi, l'an dernier, plusieurs clients ont avisé le Service de la médiation que le nom des fournisseurs pour les factures payées sur Internet n'apparaissait pas dans leur historique de transactions. La Banque a donc fait les modifications requises et, depuis septembre 2003, nos clients ont accès à cette information.



Préserver la confidentialité et assurer la sécurité de l'information

La préservation de la confidentialité de l'information est intégrée à toutes les étapes de nos opérations et fait l'objet de procédures strictes quant à l'obtention, l'utilisation, la conservation et la destruction des documents.

Nous avons élaboré un Code de confidentialité, et nos employés sont sensibilisés, lors de sessions d'information, à l'importance de préserver la confidentialité de l'information à laquelle ils ont accès. De plus, une des responsabilités des directeurs de la Conformité est de voir à l'application des règles de confidentialité dans leur région.

En 2003, nous avons formé un nouveau comité corporatif permanent qui se penche régulièrement sur toutes les questions de confidentialité et en assure la vigie. Ce comité a débuté une révision de notre politique de gestion des documents afin de la rendre encore plus efficace.

Cliquer en toute sécurité

Nous travaillons avec nos partenaires et nos fournisseurs à toutes les étapes de la conception et de la mise en œuvre de solutions de sécurité en matière d'informatique. En 2003, nous sommes demeurés à l'affût des meilleures pratiques à cet égard

et nous nous sommes rapprochés encore davantage de nos partenaires pour continuer à développer de nouvelles solutions. Les efforts que nous avons déployés pour assurer la protection des renseignements et l'intégrité des transactions par Internet nous permettent ainsi d'offrir à nos clients la « Garantie tranquillité d'esprit » par laquelle nous nous engageons à rembourser les pertes subies par un client de *Solutions bancaires par Internet*, à la condition qu'il ait protégé adéquatement son numéro d'accès, son mot de passe et ses équipements personnels. La Banque Nationale est la seule institution financière au pays à offrir une telle garantie à ses clients particuliers. La Fédération de l'informatique du Québec a d'ailleurs reconnu notre travail dans ce domaine en nous décernant en 2002 un trophée Octas dans la catégorie « Sécurité et protection de l'information » pour la réalisation d'un projet de protection des transactions bancaires et commerciales par Internet.

La qualité de nos services reconnue par DALBAR

Altamira, une filiale de la Banque qui offre des solutions en gestion de patrimoine, Courtage à escompte Banque Nationale (CEBN) et Service-conseil placements Banque Nationale (SCPBN) ont été honorés, à plusieurs reprises, par la prestigieuse firme de recherche DALBAR, spécialisée dans le domaine des services financiers. DALBAR

mesure la performance des entreprises de placement sur plusieurs plans tels la satisfaction des clients, la qualité du service et l'efficacité des communications.

En août 2003, SCPBN s'est classée au premier rang dans sa catégorie pour la qualité globale de ses services à la clientèle offerts par téléphone et par courrier électronique. Pendant cinq trimestres consécutifs, soit les quatre trimestres de 2002 et le premier trimestre de 2003, CEBN a détenu le premier rang pour la qualité de son service à la clientèle parmi les courtiers à escompte. Altamira a pour sa part remporté, pour la quatrième fois au cours des cinq dernières années, le prix décerné aux entreprises de fonds communs de placement pour le service à la clientèle anglophone ainsi que celui pour la clientèle francophone.

Les aînés et leurs droits

La Banque Nationale appuie Éducaloi, un organisme sans but lucratif qui a pour mission de renseigner les citoyens du Québec sur leurs droits et obligations, en mettant à leur disposition des outils de vulgarisation juridique. En 2003, nous avons distribué gratuitement 25 000 exemplaires du *Juriguide pour les aînés*, un guide d'information juridique bilingue qui s'adresse aux aînés du Québec et couvre divers sujets dont le testament, le mandat d'inaptitude, les contrats et le logement.

Les aînés peuvent se renseigner sur leurs droits en consultant le Juriguide pour les aînés publié par Éducaloi ou en visitant leur site Web à educaloi.qc.ca.



Transparence et rigueur en affaires

Le respect des normes de régie d'entreprise est d'une importance primordiale à la Banque Nationale. Il nous permet de participer, à titre de citoyen corporatif, aux efforts déployés par les organismes réglementaires, les gouvernements et les entreprises à l'échelle mondiale afin de redonner confiance aux investisseurs dans le marché des capitaux.

La transparence et la rigueur sont deux des valeurs auxquelles nous donnons priorité. Nous croyons fermement qu'il est dans l'intérêt de nos actionnaires, de nos clients, de nos employés et de tous nos partenaires d'avoir en place des politiques et des pratiques solides en matière de régie d'entreprise, d'en suivre l'évolution et d'apporter les améliorations requises le cas échéant.

Conseil d'administration

Ainsi, au cours des deux dernières années, nous avons apporté certaines modifications à la taille et à la composition de notre Conseil d'administration de façon à améliorer son fonctionnement et à assurer son indépendance.

Les fonctions de président du Conseil d'administration et de chef de la direction ont été scindées en 2002. Depuis le dépôt du Rapport Dey en 1994 qui recommandait que les conseils d'administration comptent moins de 20 administrateurs, la taille de notre Conseil a été progressivement réduite à 18 membres, dont la majorité sont des administrateurs indépendants. De plus, la totalité des membres du Comité de révision et de régie d'entreprise et du Comité de vérification et de gestion des risques sont des administrateurs indépendants.

Pour accroître l'indépendance du Conseil d'administration par rapport à la direction, les administrateurs externes se réunissent périodiquement lors de rencontres à huis clos dirigées par le président du Comité de révision et de régie d'entreprise.

La Banque est reconnue au Canada pour les efforts qu'elle a déployés visant à augmenter la représentation des femmes à son Conseil d'administration. En 2003, les femmes comptaient pour 28 % des membres du Conseil comparativement à 21 % deux ans plus tôt.

Le Conseil exige que ses membres détiennent un nombre minimum d'actions ordinaires de la Banque liant ainsi leurs intérêts à ceux de l'ensemble des actionnaires.

Exactitude de l'information financière

En 2003, une chaîne de responsabilisation a été mise en place afin de systématiser la divulgation quant à la rectitude des résultats financiers et des risques encourus par la Banque. Une soixantaine de dirigeants de la Banque et de ses filiales doivent attester, pour les activités dont ils sont responsables, de la rectitude des données et de divulguer toute information susceptible d'influencer les résultats et la réputation de la Banque. De plus, depuis cette année, le président et chef de la direction et le chef des finances attestent l'exactitude des rapports financiers de la Banque.

Protéger et améliorer notre environnement

La Banque Nationale considère qu'elle a un rôle important à jouer dans la protection et l'amélioration de l'environnement. Elle a donc mis en place des moyens pour limiter l'impact environnemental de ses activités et ne sélectionner que les entreprises qui gèrent adéquatement le risque environnemental.

Évaluation des risques environnementaux

Nous coopérons avec les entreprises qui assument leurs responsabilités environnementales et avons incorporé des critères d'évaluation environnementale dans nos politiques de crédit. Ainsi, lorsque nous recevons une demande de financement pour une entreprise qui exerce des activités 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 rencontrer concernant le financement de leur acquisition.

Minimiser l'impact de nos activités

Au cours des dernières années, nous avons adopté une série de mesures pour réduire notre consommation d'énergie et limiter la quantité de déchets générés par nos activités. Notre *Guide environnemental de construction et de rénovation* a d'ailleurs 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.

Nous avons amélioré l'efficacité énergétique de nos immeubles et mis en œuvre des programmes d'économie d'énergie, dont un programme de remplacement des unités de climatisation refroidie à l'eau domestique dans les succursales qui utilisaient encore ce type de climatiseurs.

La Banque encourage également ses employés à participer au recyclage. Le programme *Zéro Déchet*, établi en 1994, vise à réduire la quantité de déchets produits dans la Tour de la Banque Nationale à Montréal selon le principe des « 3 R », soit la réduction, la réutilisation et le recyclage du papier, du plastique et du verre ainsi que des pièces de mobilier désuètes mais encore utilisables qui sont remises à des organismes sans but lucratif.

La Banque Nationale en bref

Nos origines, notre rayonnement, nos activités

- La Banque Nationale a été fondée en 1859 à Québec, où la première succursale a été implantée.
- Le siège social de la Banque est à Montréal et ses actions sont cotées à la Bourse de Toronto (TSX) sous le symbole NA.T.
- La Banque Nationale est un groupe intégré qui offre des services personnalisés et des produits spécialisés d'épargne, de placement, de financement et de paiement à des particuliers et des entreprises au Canada, aux États-Unis et ailleurs dans le monde.
- Par l'entremise de ses filiales et de ses entités, la Banque est active en gestion du patrimoine, en courtage des valeurs mobilières, en gestion de fonds communs de placement ainsi qu'en régimes de retraite et en assurance. De plus, elle est présente sur les marchés internationaux des capitaux.
- Au Québec, la Banque est le chef de file en gestion du patrimoine et, dans le secteur commercial, elle est le partenaire de choix d'au moins 65 % des PME québécoises.
- La Banque se classe au 6^e rang des banques à charte au Canada en terme d'actif.

Notre réseau

- Les produits et les services de la Banque sont accessibles grâce à un vaste réseau de succursales et à une panoplie d'outils de commerce électronique.
- Nombre de succursales au Canada : 477
- Nombre de guichets automatiques au Canada : 817

Nos ressources les plus précieuses

- La Banque se classe au 7^e rang des plus importants employeurs au Québec.
- La Banque considère que ses 17 000 employés sont sa richesse première.
- La diversité est une valeur fondamentale de la Banque et plusieurs politiques et programmes ont été élaborés à cette fin.
- En 2003, plus de 12 millions \$ ont été injectés dans la formation et le développement de nos employés.
- En plus de ses nombreux programmes de formation interne, la Banque offre, depuis près de sept ans, le *Programme universitaire Banque Nationale*, unique dans l'industrie bancaire.

Notre engagement social

- En 2003, les dons de la Banque Nationale et de ses filiales, les commandites, les collectes de fonds en succursale et les événements organisés au profit d'œuvres communautaires, ont permis de verser 10 millions \$ à des centaines d'organismes canadiens dans les domaines de l'éducation, de la santé, de la culture et de l'entraide.
- En outre, un très grand nombre de nos employés œuvrent bénévolement auprès d'organismes sans but lucratif, soit en leur nom personnel ou au nom de la Banque.

Retombées économiques annuelles de nos activités

- Salaires et avantages sociaux : 1,287 milliard \$.
- Achats de biens et services : 836 millions \$.
- Impôts et taxes : 516 millions \$.
- Financement par emprunt accordé aux PME : 32 milliards \$.
- Investissements dans nos installations : 63 millions \$.





Filiales de la Banque Nationale du Canada*

Altamira Networked Economy Partnership
Assurance-vie Banque Nationale,
Compagnie d'assurance-vie
BNC Services Financiers Inc.
Corporation Fonds Banque Nationale
Corporation Première de Billets Structurés
Corporation NBF Valeurs Mobilières (USA)
Correspondent Network Partnership
Courtage à escompte Banque Nationale Inc.
Financière Banque Nationale Inc.
Financière Banque Nationale Ltée
Fivex Corporation
(dissoute le 29 août 2003)

Fonds de Croissance Altamira Limitée
Gestion de placements Innocap Inc.
Gestion de portefeuille Natcan Inc.
Le Fonds d'Investissement REA Inc.
Maple Financial Group Inc.
NBCN
NBCN Clearing Inc.
NBC International (USA) Inc.
Opus 2 Financial Inc.
Opus 2 Securities Inc.
Placements Banque Nationale Inc.
Planification financière Banque Nationale Inc.

Putnam Lovell NBF Securities Inc.
Renvest Capital Corporation
Services financiers Altamira Ltée
Services Financiers Banque Nationale Inc.
Services Financiers Banque Nationale
(Placements) Inc.
Services Financiers FBN Inc.
Services Financiers NBF Ltée
Société de Fiducie Natcan
Trust Banque Nationale Inc.
3838366 Canada Inc.

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



 **BANQUE
NATIONALE
DU CANADA**

