

TOUT PART D'UNE IDÉE

NOTRE
RESPONSABILITÉ
SOCIALE
2014



**BANQUE
NATIONALE**

| Réalisons
vos idées

1	Message du président
2	À propos de nous
4	Clients
10	Employés
14	Collectivité
20	Environnement
24	Gouvernance
26	Économie

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Fondée il y a plus de 150 ans, la Banque Nationale s'est développée en se faisant un point d'honneur de constamment entretenir une relation de grande proximité avec ses clients et les communautés où elle est présente. En 2014, cet objectif a guidé nos activités de façon encore plus marquée.

Comme en témoigne notre nouvelle signature de marque, « Réalisons vos idées », nous visons à accompagner activement nos clients dans la mise en œuvre de leurs projets, et ce, tout en leur prodiguant le meilleur service qui soit. La Banque Nationale cherche véritablement à dérouler le tapis rouge pour tous ses clients en vue de toujours mieux répondre aux besoins changeants de ceux-ci. Les diverses mesures déployées pour actualiser notre réseau de succursales, accroître nos solutions transactionnelles mobiles et accentuer la formation continue de nos équipes nous ont permis de poursuivre notre but avec succès. La qualité de notre service à la clientèle a d'ailleurs été reconnue dans le cadre des Prix des Meilleurs services bancaires décernés par Ipsos Reid.

Cette reconnaissance atteste du travail remarquable de nos quelque 20 000 employés, dont l'engagement est la pierre d'assise de notre réussite. La Banque voit en son équipe l'un de ses plus grands actifs. Pour soutenir son plein développement, nous misons sur les atouts de notre culture d'entreprise, notamment le dialogue et la collaboration. De fait, la création en 2014 de la Tournée nationale, une série d'événements exceptionnels, a amené la direction de la Banque à rencontrer plus de 4 000 employés répartis à travers le Canada et à échanger avec eux sur une foule de sujets concernant l'organisation.

Avec l'aide de ses employés et de ses retraités, la Banque Nationale appuie chaque année de nombreux organismes. Notre implication se manifeste de manière plus soutenue auprès de la jeunesse. Grâce au programme Présents pour les jeunes, nous encourageons les membres des prochaines générations à s'accomplir. En 2014, par l'entremise de comités régionaux, la Banque a sélectionné les 175 organismes qui se partageront une enveloppe de 1 million de dollars pour lancer des initiatives inspirantes dans leur milieu. Des milliers de jeunes en bénéficieront partout au pays.



À ces multiples partenariats se sont ajoutées des ententes destinées à outiller la relève en affaires et à stimuler l'entrepreneuriat. En effet, la Banque a collaboré à la création ou à l'essor de plusieurs centres d'expertise entrepreneuriale qui activeront l'innovation dans ce domaine. En outre, la Banque Nationale a une fois de plus salué avec fierté l'apport des organisations de toute taille qui assurent le dynamisme économique de notre société en célébrant le 20^e anniversaire des Prix PME.

Enfin, la Banque a poursuivi l'optimisation de ses pratiques en matière de gestion de l'environnement. Des approches innovantes lui ont permis de s'illustrer. Ainsi, en 2014, la Banque a émis la première obligation verte directement utilisée pour financer un projet en partenariat public-privé en Amérique du Nord.

Par ses activités, la Banque Nationale a versé en 2014 plus de 650 millions de dollars en impôts, taxes et autres contributions aux différents paliers de gouvernement du Canada, un montant qui représente 30 % de son résultat avant ces charges. D'année en année, la Banque se positionne toujours plus solidement en tant qu'alliée de notre prospérité collective. Elle entend continuer de s'investir sur tous les plans afin de créer de la valeur durable au sein des communautés. Pour favoriser encore davantage une collaboration rapprochée et fructueuse entre notre institution et ses parties prenantes, soyez assurés que nous ne ménagerons aucun effort.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Louis Vachon'. The signature is fluid and cursive, written on a white background.

Louis Vachon
Président et chef de la direction

À PROPOS DE NOUS

La Banque Nationale du Canada propose des services financiers intégrés à une clientèle de particuliers, de PME et de grandes entreprises. Elle mène ses activités dans trois secteurs d'affaires – Particuliers et entreprises, Gestion de patrimoine et Marchés financiers – et compte un actif de plus de 205 milliards de dollars en date du 31 octobre 2014.

S'appuyant sur une équipe de quelque 20 000 employés, la Banque offre une gamme complète de services, notamment des solutions bancaires et d'investissement à l'intention des particuliers et des grandes sociétés, du courtage en valeurs mobilières, de l'assurance ainsi que de la gestion de patrimoine.

La Banque Nationale est la principale institution bancaire au Québec et la partenaire par excellence des PME. Elle est également la sixième grande banque au Canada et compte des succursales dans la plupart des provinces canadiennes. Sa clientèle aux États-Unis, en Europe et ailleurs dans le monde est servie par l'intermédiaire d'un réseau de bureaux de représentation, de filiales et d'alliances. Ses titres sont négociés à la Bourse de Toronto. Son siège social est établi à Montréal.

Agir de façon responsable

L'une des grandes préoccupations de la Banque Nationale consiste à bien répondre aux attentes de ses parties prenantes et à bâtir avec elles une relation de confiance à long terme.

Notre stratégie de responsabilité sociale d'entreprise s'articule autour de six piliers fondamentaux, soit nos clients, nos employés, la collectivité, l'environnement, la gouvernance et notre contribution à l'économie. Le présent rapport dresse le bilan de nos réalisations en regard de ces six piliers.

Nous distinguer par la qualité de nos pratiques

La Banque Nationale s'est distinguée en 2014 par sa présence dans les grands palmarès comparant les entreprises. Par exemple, la Banque Nationale s'est vu attribuer deux prix pour la qualité de son service à la clientèle dans le cadre des Prix des Meilleurs services bancaires au Canada décernés par Ipsos Reid.

De plus, elle figure à nouveau parmi les 50 Employeurs de choix au Canada, un palmarès réalisé par Aon Hewitt. La Banque a également été reconnue comme l'une des 25 marques canadiennes ayant la plus grande valeur (selon Interbrand) et a été désignée parmi les 20 banques les plus vertes au monde (par le magazine *Bloomberg Markets*).

Ajoutons enfin que le président et chef de la direction de la Banque Nationale, M. Louis Vachon, a été nommé PDG de l'année au Canada par le magazine *Canadian Business*.

www.bnc.ca > À propos de nous > Notre organisation > Portrait de la Banque > Prix, distinctions et reconnaissances publiques



19 955 Nombre d'employés

452 Nombre de succursales

935 Nombre de guichets automatiques

2,4 MILLIONS
Nombre de clients particuliers

205,4 MILLIARDS \$
Actif

338,3 MILLIARDS \$
Biens sous gestion et administration

52,68 \$
Cours de l'action ordinaire (TSX : NA) à la clôture

17,3 MILLIARDS \$
Capitalisation boursière

(au 31 octobre 2014)

MIEUX SERVIR NOS CLIENTS

À la Banque Nationale, nos clients sont au cœur de toutes nos activités. Afin de toujours mieux répondre à leurs besoins, nous améliorons constamment nos façons de faire, de même que notre service, notre réseau et nos infrastructures.

Nous sommes fermement engagés à offrir des services bancaires de proximité, et ce, de sorte à accompagner nos clients particuliers et commerciaux dans les différentes étapes de leurs projets d'affaires et de vie. C'est dans cet esprit que, d'un bout à l'autre du pays, nos employés cherchent à faire vivre une expérience distinctive à notre clientèle, quel que soit son point d'entrée à la Banque.

Notre promesse : dérouler le tapis rouge pour tous nos clients

En 2014, la Banque a poursuivi la mise en œuvre d'initiatives reliées à sa Promesse client, qui est au cœur de la deuxième phase de sa transformation *un client, une banque*. Cet engagement se fonde sur notre conviction qu'une expérience client distinctive repose sur l'accessibilité, la simplicité et la proactivité de nos produits et de nos services.

Au cours des prochaines années, nous poursuivrons le déploiement d'améliorations concrètes dans tous nos secteurs d'activité. Nous comptons, notamment, devenir plus proactifs dans la façon de servir nos clients et continuer de développer une offre de services bancaires multicanal simple et accessible en succursale, par téléphone et par l'entremise de nos solutions bancaires numériques (Web, tablette et téléphone intelligent).

Investir dans la technologie

Cette année, la Banque Nationale a poursuivi l'une des plus importantes mises à niveau technologiques jamais réalisées dans l'industrie bancaire canadienne. Tous les secteurs de la Banque unissent leurs efforts afin de revoir les systèmes et les processus de manière à les simplifier et à les aligner encore davantage sur les besoins de notre clientèle. L'objectif : servir celle-ci au moment souhaité et de la façon qui lui convient grâce à un éventail de canaux numériques et traditionnels performants.

Les améliorations apportées en 2014 visent à bonifier l'expérience client, à accroître l'accessibilité de nos services et à développer nos solutions bancaires numériques.

Site bnc.ca

Des améliorations ont été apportées au site Web afin de faciliter la navigation et d'optimiser l'expérience utilisateur. L'outil de localisation de succursales a également été révisé et perfectionné.

Applications pour tablette

La Banque Nationale a élargi son offre de solutions bancaires mobiles en lançant deux nouvelles applications pour tablette, BNC Mobile et MonIdée, qui permettent à ses clients de gérer leurs affaires bancaires et de planifier leurs finances pour la réalisation d'un projet à court, moyen ou long terme. Ces nouveaux outils présentent une ergonomie et un design novateurs. Les utilisateurs peuvent visualiser rapidement l'information utile à la prise de décision, tout en ayant la possibilité d'obtenir des services-conseils d'experts de la Banque. Entre autres fonctionnalités, BNC Mobile permet la commande de devises et MonIdée donne l'option de transmettre le plan d'épargne établi à un conseiller de la Banque Nationale pour obtenir du soutien. L'outil MonIdée est aussi disponible sur le Web.

Plateforme hypothécaire

La solution d'octroi de financement hypothécaire, déployée au Québec l'année dernière, est en train d'être étendue au reste du pays. Ainsi, depuis septembre 2014, des clients en Ontario, au Nouveau-Brunswick et en Colombie-Britannique bénéficient de cette avancée qui leur permet, pour la plupart, de connaître les possibilités de financement pour l'acquisition d'une propriété en une seule rencontre d'une heure. Auparavant, le même processus pouvait nécessiter plus d'un rendez-vous.

Réalisons
vos idées



**BANQUE
NATIONALE**

Tout part d'une idée...

La Banque Nationale a adopté la signature « Réalisons vos idées », qui illustre sa volonté d'accompagner ses clients dans l'accomplissement de leurs projets. Dynamique, moderne et animée de cet esprit entrepreneurial que la Banque encourage depuis sa fondation, elle est le prolongement naturel de sa Promesse client.

Consolider notre présence d'un océan à l'autre

La Banque Nationale a complété en 2014 l'acquisition des Services institutionnels TD Waterhouse de la Banque Toronto-Dominion, l'une des plus grandes conversions d'actifs de l'histoire financière du Canada.

En tout, 248 intermédiaires de marché indépendants, qui représentent 39 milliards de dollars d'actifs sous gestion et 133 000 comptes clients, ont été intégrés en seulement sept mois au Réseau des correspondants de la Banque Nationale (NBCN). NBCN est le principal fournisseur au Canada en matière de solutions de garde de valeurs, de négociation, de compensation, de règlement et de tenue de dossiers offerts aux gestionnaires de portefeuille inscrits et aux courtiers remisiers indépendants.

Le Réseau des correspondants de la Banque Nationale sert maintenant plus de 400 intermédiaires de marché indépendants, lesquels gèrent 102 milliards de dollars d'actifs. Fort de cette acquisition, NBCN occupe la place de chef de file dans ce secteur des valeurs mobilières.

Offrir des conseils complets et personnalisés

Nous souhaitons entretenir une relation de proximité avec une clientèle diversifiée et aider nos clients à optimiser leurs choix financiers. En 2014, nous avons continué de développer des outils et des services favorisant l'atteinte de ces objectifs. La Banque s'est aussi engagée à bonifier son offre de comptes à frais modiques destinés à des clientèles ayant des besoins particuliers.

Des services et conseils pour les nouveaux arrivants

Afin d'accompagner les nouveaux arrivants au Canada, la Banque Nationale a ajouté de nouveaux services à son offre pour répondre à leurs besoins financiers. La Banque aide aussi les nouveaux arrivants

à se familiariser avec le système bancaire canadien, par l'entremise de partenariats avec divers organismes à but non lucratif. Elle agit également comme gestionnaire des Programmes Immigrants Investisseurs du Canada et du Québec, pour lesquels elle aide les entrepreneurs étrangers et leur famille à s'établir au Canada. Les sites Web de la Banque Nationale et de la Financière Banque Nationale comportent une foule de renseignements sur ces services ainsi que divers conseils pour la clientèle immigrante.

www.bnc.ca/immigrer
www.fbn-gocanada.com

De nouveaux services et outils pour les investisseurs autonomes

Banque Nationale Courtage direct (BNCD) a continué d'innover en 2014 avec le lancement d'un espace consacré au courtage autogéré et d'une nouvelle solution clé en main.

L'Espace pour investisseurs autonomes est situé au centre-ville de Montréal, au pied de la Tour Banque Nationale. Ce lieu permet aux investisseurs de se familiariser avec le courtage direct et l'offre de services de BNCD par l'entremise de séminaires, d'une zone interactive ou en rencontrant un représentant sur place.

BNCD a aussi lancé la solution InvestCube pour les investisseurs qui ne veulent pas se soucier du rééquilibrage de leur portefeuille. Cinq portefeuilles types composés de fonds négociés en bourse sont disponibles. Ceux-ci sont évalués chaque mois et rééquilibrés automatiquement lorsque nécessaire.

Pour faciliter le dialogue avec les investisseurs autonomes et afin qu'ils soient le mieux informés possible, BNCD est aussi présente sur les réseaux sociaux. En rejoignant ces communautés, les investisseurs pourront en apprendre davantage sur les services qui leur sont offerts et être au fait des divers événements (conférences, formations, séminaires, webinaires) présentés par BNCD.

www.bncd.ca
Twitter: #BNCourtagedirect
LinkedIn: Banque Nationale Courtage direct

Un soutien actif à la préparation de la retraite

En 2014, la Banque Nationale a continué à se distinguer par la variété des ressources qu'elle met à la disposition de ses clients qui préparent leur retraite. Par exemple, une gamme de publications et d'outils interactifs, disponibles en ligne, sur tablette et en succursale, permettent de bien évaluer les besoins financiers pour la retraite et de bien planifier celle-ci. Au cours de l'année, plusieurs conférences ont été données sur ce sujet par nos experts à des milliers de clients, partout au Canada.

www.bnc.ca > Particuliers > Investissements > Planifiez votre retraite

Les réseaux sociaux : présents pour les clients de la Banque Nationale

En 2014, les clients de la Banque Nationale sont présents plus que jamais sur les différentes plateformes Web et sur les réseaux sociaux. Afin de multiplier les échanges, la Banque entretient chaque jour le dialogue avec ses clients et avec les différentes communautés d'intérêt en ligne.

Les réseaux sociaux en bref :



LinkedIn

Consultez les centaines de postes publiés chaque année.



Twitter

Suivez toute l'actualité de la Banque Nationale en temps réel, notamment des conseils aux investisseurs et aux épargnants, des séances de formation présentées par Banque Nationale Courtage direct ou encore des initiatives philanthropiques du programme Présents pour les jeunes.



Facebook

Découvrez des albums photos, des conseils et articles de référence en finances personnelles, des concours personnalisés et des offres d'emplois.



Google Maps

Trouvez la succursale de la Banque Nationale la plus près.



YouTube

Visionnez des dizaines de capsules pour mieux comprendre les finances personnelles.



Google+

Trouvez différentes annonces et divers contenus en matière de finances personnelles et de responsabilité sociale.



Instagram

Voyez les photos des événements que la Banque appuie.

Pour consulter toutes les adresses Web de nos réseaux sociaux :

www.bnc.ca/reseauxsociaux

Nos sites Web de contenus

jecomprends.ca

Avec jecomprends.ca, son site d'éducation financière, la Banque Nationale propose aux jeunes et aux moins jeunes des outils de compréhension des finances personnelles. En 2014, la Banque y a présenté une série d'articles exclusifs portant sur l'autonomie en matière de finances personnelles à l'occasion du Mois de la littératie financière. Avec plus d'un million de visites depuis 2010, le site renferme quelque 2 500 articles, vidéos, webinaires, dossiers et capsules qui font la lumière sur une foule de sujets, ce qui est toujours fort apprécié des internautes.

jeunesse.banquenationale.ca

Le site Web jeunesse.banquenationale.ca permet de découvrir l'ensemble des initiatives destinées aux jeunes soutenues par la Banque telles que le programme Défi sans bruit, le Club des petits déjeuners, le Tour cycliste Présents pour les jeunes ou encore la Fondation de l'athlète d'excellence du Québec.

engagement.banquenationale.ca

La Banque rassemble toute l'actualité de ses relations avec la communauté, de même que toutes les initiatives de son implication sociale sur le site engagement.banquenationale.ca.

Entretenir un lien privilégié avec les entrepreneurs

La Banque Nationale se distingue par le lien privilégié qu'elle a développé au fil des ans avec ses clients entreprises. Quel que soit leur secteur d'activité, nous mettons à la disposition des entrepreneurs des conseillers hautement qualifiés, en mesure de les accompagner à chaque étape de leur développement.

La gamme de produits et de services proposés par nos experts s'articule autour de cinq grands axes : l'efficacité opérationnelle, le financement, la gestion du risque, l'investissement et la pérennité des entreprises. Les spécialistes de la Banque Nationale recherchent toujours les solutions les plus appropriées pour chaque client.

Dans un contexte d'affaires où le commerce international, la gestion de trésorerie, la gestion des ressources humaines et la gestion du risque deviennent de plus en plus complexes, notre approche personnalisée tient compte des objectifs et des projets envisagés et contribue à optimiser le rendement actuel et futur de nos clients.

La Banque étudie de nouvelles façons de concevoir ses succursales.



CLIENTS

Un réseau de succursales en constante évolution

Tout au long de 2014, la Banque Nationale a poursuivi le plan d'amélioration de son réseau de succursales avec des investissements de 8 millions de dollars. En tout, quatre projets majeurs d'amélioration ont été réalisés au Québec et dans l'ouest du pays. Des interventions ont aussi été effectuées dans plus de 230 succursales afin de répondre à des besoins spécifiques.

Pour une deuxième année, la Banque a déployé le concept *Tapis rouge* dans plusieurs succursales. Au cœur de ce concept se trouve notre volonté d'offrir la meilleure expérience qui soit à notre clientèle lorsqu'elle fait affaire avec nous. Symbolisée par le tapis rouge, notre Promesse client se concrétise par les efforts que nous déployons afin d'accroître sans cesse l'accessibilité, la simplicité et la proactivité de nos services. Voici une série d'initiatives réalisées cette année en ce sens :

- ▶ Après avoir analysé les habitudes de fréquentation des succursales, la Banque a ajusté les heures d'ouverture pour certaines régions afin de répondre encore mieux aux besoins de la clientèle.
- ▶ Le processus d'ouverture de compte pour les clients entreprises a été simplifié de manière à diminuer considérablement le temps de traitement requis. Les clients ont dorénavant accès à un compte d'entreprise plus rapidement, après une seule rencontre.
- ▶ La Banque a poursuivi la planification du renouvellement de son parc de guichets automatiques. La nouvelle génération offrira une interface intuitive afin de faciliter la navigation ainsi que davantage de fonctionnalités. Dès 2016, la Banque procédera à son déploiement progressif dans le réseau.
- ▶ Une offre de solutions bancaires de proximité a été instaurée cette année au point de service de la Financière Banque Nationale à White Rock, en Colombie-Britannique. Ce nouveau type de succursale mise notamment sur une zone interactive ainsi que sur l'expertise de conseillers disponibles sur place afin de proposer aux clients une expérience efficace et personnalisée.
- ▶ Plusieurs de nos succursales ont célébré leur centenaire cette année. Parmi celles-ci, mentionnons, au Québec, les succursales d'Amos, de Saint-Romuald, de Hudson et du quartier montréalais de la Petite Italie. Les succursales de Saint-Jean, au Nouveau-Brunswick, de même que celles de Casselman et d'Hawkesbury, en Ontario, ont aussi franchi le cap des 100 ans dans leur communauté. Chacun de ces anniversaires a été souligné par une cérémonie en présence de clients, d'employés et des principaux acteurs de la communauté.
- ▶ Afin d'être en mesure de répondre aux besoins changeants de ses clients, la Banque a entamé une réflexion à propos de l'évolution de son modèle de succursale. De nouveaux concepts, plus axés sur la technologie ainsi que sur l'expertise de nos employés, sont à l'étude et seront testés au courant des prochaines années.
- ▶ Le réseau de la Banque Nationale compte aujourd'hui 452 succursales et 935 guichets automatiques. De plus, nous fournissons un accès à quelque 2 500 guichets à travers le Canada par l'entremise du réseau de guichets THE EXCHANGE^{MD}.

En 2014, parmi les initiatives à signaler, la Banque a lancé le service Solutions Commerce Mondial en ligne qui offre à ses clients des outils pour les aider à gérer leurs opérations d'import-export de manière électronique. Au Québec, les entreprises peuvent aussi miser sur l'expertise de la Banque pour mettre sur pied un régime volontaire d'épargne-retraite (RVER) pour leurs employés.

Offrir des services spécialisés

Au cours du dernier exercice, la Banque a continué d'approfondir son offre de solutions financières en fonction de divers domaines

d'activité dans lesquels évoluent ses clients. Nos experts sont ainsi en mesure d'offrir un accompagnement adapté aux besoins des entreprises issues du secteur agricole, de la santé et de l'industrie de la télévision et du cinéma, pour ne nommer que quelques exemples.

La Banque Nationale compte également un bon nombre d'organismes sans but lucratif parmi ses clients. Ceux-ci peuvent bénéficier de solutions financières à tarification avantageuse ainsi que de divers services d'accompagnement, comme celui visant à développer les dons planifiés.

Soutenir des initiatives porteuses

La Banque Nationale est convaincue que c'est en joignant nos forces que nous parviendrons le mieux à assurer le développement des gens et du talent, essentiel au dynamisme de la culture entrepreneuriale. À cette fin, elle a annoncé cette année un don majeur de 1 million de dollars à l'École de gestion John-Molson pour créer l'initiative de recherche Banque Nationale sur l'entrepreneuriat et les entreprises familiales. Elle a également appuyé la campagne de pérennité de l'École d'Entrepreneurship de Beauce en s'engageant à verser un don de 1,2 million de dollars et a offert son soutien au Pond-Deshpande Centre for Innovation and Entrepreneurship de la University of New Brunswick. La Banque est aussi étroitement associée à la création et au développement de l'Institut d'entrepreneuriat Banque Nationale | HEC Montréal, grâce au don historique de 10 millions de dollars à Campus Montréal annoncé l'an dernier.

De plus, en 2014, la Banque a poursuivi ses partenariats avec d'autres organisations qui font la promotion et le développement de la culture entrepreneuriale et qui soutiennent les entrepreneurs d'ici, notamment: Anges Québec; la Maison Notman, le centre d'innovation technologique et du Web à Montréal; les émissions de télévision *Dans l'œil du dragon* et *Génération INC.*; la Chambre de commerce du Montréal métropolitain et son programme Passeport PME; la Fondation de l'entrepreneurship; le Groupement des chefs d'entreprise du Québec; Jeunes Entreprises du Québec et Jeunes Entreprises du Canada.



Pour une 20^e année, la Banque Nationale a tenu à saluer les entrepreneurs qui se démarquent par leur apport à la croissance et au bien-être de la collectivité. Nous reconnaissons leur dynamisme, leur sens de l'innovation et leur performance par les Prix PME. Ce prestigieux concours vise à mettre en valeur la performance exceptionnelle d'entreprises québécoises et à rendre hommage aux leaders de différentes catégories d'entreprises.

Les lauréats provinciaux des cinq catégories, niveau « or », et du coup de cœur du jury sont :



Catégorie PME agricole:
Pépinère R.Y. Locas inc.
de Laval



Catégorie PME exportatrice:
Les industries fil métallique
Major ltée de Candiac



**Catégorie PME
de moins de 5 millions
de chiffre d'affaires :**
Covoiturage AmigoExpress
de Montréal



**Catégorie PME
de 5 à 10 millions
de chiffre d'affaires :**
Éclairage Cyclone inc.
de Montréal



**Catégorie PME
de 10 à 50 millions
de chiffre d'affaires :**
Avril Supermarché Santé
de Granby



**Coup de cœur –
Femme entrepreneure :**
Liliane Gagnon, de la ferme
Val-Lait S.E.N.C. de Stoke

Être à l'écoute de nos clients

Depuis de nombreuses années, la Banque Nationale évalue l'efficacité et la compétitivité de ses produits et services par des outils qui lui permettent de mesurer le niveau de satisfaction de ses clients et de mieux comprendre leurs attentes.

Au cours de la dernière année, plus de 130 000 clients particuliers et entreprises ont été sondés par une firme externe spécialisée, dans un plus grand nombre d'unités d'affaires. Ceci permet à la Banque d'avoir un portrait encore plus précis des besoins de ses clients et d'y répondre encore mieux. Les résultats sont ensuite analysés et intégrés à ses plans d'affaires, dans la perspective d'une démarche d'amélioration continue à l'échelle de l'organisation.

Régler les insatisfactions

La Banque maintient un processus de règlement des plaintes accessible, simple et efficace, axé sur la recherche de solutions. Le Bureau de l'ombudsman des clients offre un recours alternatif et indépendant, afin de répondre de façon neutre et impartiale aux plaintes non réglées entre les clients et la Banque. En collaboration avec des spécialistes de tous les domaines, il favorise une approche et des moyens adaptés. Il contribue aussi à l'amélioration de l'expérience client en partageant son expertise. Cette année, il a travaillé en étroite collaboration avec différents secteurs de la Banque pour modifier le processus de règlement des plaintes afin d'offrir un seul niveau d'escalade. Le Bureau de l'ombudsman rend disponible au public annuellement, sur le site Web de la Banque, des données sur les plaintes qu'il a traitées au cours de la dernière année.

*www.bnc.ca > À propos de nous > Notre organisation >
Règlement des insatisfactions*

S'EMPLOYER À RÉUSSIR ENSEMBLE

La Banque Nationale est un employeur de choix au Québec et au Canada, et ses employés sont les meilleurs ambassadeurs pour en témoigner. Ces derniers sont, chaque jour, au cœur de l'action et constituent en ce sens l'un des plus grands actifs de l'organisation.

Il est donc important pour nous d'être à l'écoute de leurs besoins et de leur offrir un environnement stimulant dans lequel ils peuvent se réaliser pleinement. Nous croyons que c'est le meilleur moyen de créer une équipe engagée, compétente et stable.

Être à l'écoute des besoins de nos employés

Pour la Banque Nationale, le maintien d'un milieu de travail stimulant et d'une expérience employé positive est essentiel. Que ce soit par nos sondages qui mesurent la mobilisation et l'engagement ou par nos divers programmes pour soutenir l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle, être à l'écoute des besoins de nos employés et veiller à leur bien-être est une constante préoccupation.

Parce que la santé est un atout essentiel, la Banque Nationale a mis sur pied le programme Ma santé : mon actif! Il vise à encourager les employés à prendre en charge leur santé physique et psychologique en offrant de l'information, des outils et des ressources pour l'adoption de saines habitudes de vie. En vigueur depuis neuf ans, le programme est grandement apprécié des employés.

Le Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) de la Banque Nationale offre du soutien professionnel lorsque des périodes plus difficiles surviennent dans la vie de nos employés ou de leurs proches. Ainsi, ils peuvent obtenir de l'aide en toute confidentialité. En complément à ce service, le PAEF met aussi à la disposition des gestionnaires des services spécialisés afin de les accompagner dans les situations émotionnellement difficiles et délicates liées à leur rôle de gestion.

Enfin, rappelons que la Banque Nationale a été la première entreprise au Québec à mettre à la disposition de ses employés une garderie en milieu de travail, en 1980. Après plus de 30 ans d'existence, notre centre de la petite enfance (CPE), la Voûte enchantée, continue d'offrir, avec le soutien de plus de 50 employés, d'excellents programmes éducatifs à 175 petits pensionnaires.

Offrir une rémunération globale concurrentielle

La Banque Nationale offre une rémunération globale visant à soutenir les stratégies d'attraction, de rétention et de mobilisation d'employés performants et compétents, lesquels permettent d'atteindre nos objectifs d'affaires. Ainsi, les principes suivants sont les assises de notre politique de rémunération globale :

- ▶ Offrir une rémunération concurrentielle afin de recruter, motiver et fidéliser des employés compétents.
- ▶ Reconnaître la contribution des employés selon leurs rôles et responsabilités par une rémunération juste et équitable.
- ▶ Verser une rémunération variable supérieure lorsque les résultats excèdent les objectifs fixés et inférieure lorsqu'ils sont en deçà des attentes.
- ▶ Mobiliser les employés afin qu'ils orientent leurs efforts vers l'accroissement du rendement de la Banque et de la valeur de l'investissement des actionnaires.
- ▶ Contribuer à l'atteinte des objectifs d'affaires des secteurs.
- ▶ Soutenir les besoins actuels et futurs des employés et assurer leur bien-être.

La Banque dispose d'un éventail de leviers de rémunération qui répondent à différents besoins et assurent une rémunération globale compétitive. Les composantes de la rémunération globale sont :

- ▶ Salaire de base
- ▶ Programmes de rémunération variable
- ▶ Avantages sociaux, dont voici quelques exemples :
 - Régime d'assurance collective flexible
 - Régime de retraite à prestations déterminées
 - Régime d'acquisition d'actions
 - Politiques de crédit et services bancaires
 - Programme d'aide aux employés et à leurs familles

Favoriser la diversité

La Banque Nationale voit une grande richesse dans la diversité et s'est engagée à en faire la promotion au sein de chacune de ses unités d'affaires. Au-delà des quatre groupes visés par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, soit les femmes, les personnes handicapées, les minorités visibles et les Autochtones, la Banque cherche à mettre en valeur la diversité des talents et des expertises, qui s'exprime à travers ses employés, quels que soient leur groupe d'âge, leur origine culturelle ou leur orientation sexuelle.

Pour atteindre ses objectifs, qui sont évalués dans le cadre de plans triennaux, la Banque favorise l'adoption de pratiques de ressources humaines sensibles à la diversité ainsi que la création de réseaux internes. De plus, elle travaille avec divers organismes pour améliorer l'intégration de groupes minoritaires au marché du travail.

En 2014, la Banque a poursuivi son engagement auprès de plusieurs regroupements afin de tisser des liens plus étroits avec des communautés qui représentent les membres de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre (LGBT), les personnes vivant avec une limitation ainsi que les femmes. De nouvelles initiatives ont été mises en place, notamment un partenariat officiel avec la Journée internationale contre l'homophobie et la transphobie ainsi que la création de stratégies d'attraction et de recrutement ciblées afin de rejoindre les personnes vivant avec une limitation. Notons enfin que les nombreux efforts de la Banque pour assurer la présence des femmes aux échelons supérieurs lui ont permis de demeurer parmi les institutions bancaires canadiennes ayant la plus grande représentation féminine à la direction.

Quelques exemples de partenariats (au 31 octobre 2014)

- Fierté au travail Canada
- Fondation Émergence
- GRIS-Montréal
- Association des femmes en finance du Québec
- Réseau des femmes exécutives
- Women in Capital Markets
- Catalyst
- Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour personnes handicapées
- Service externe de main-d'œuvre (SEMO) de différentes régions administratives du Québec
- Clef pour l'intégration au travail des immigrants (CITIM)
- Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII)

Au rang des meilleurs employeurs au pays

La Banque Nationale s'est vu décerner de nombreuses reconnaissances au fil des ans pour son offre en tant qu'employeur. En 2014, plusieurs distinctions prestigieuses lui ont été remises, dont les suivantes :

- **50 Employeurs de choix au Canada**
– selon Aon Hewitt



- **Employeurs de choix du Québec**
– selon Aon Hewitt

- **Les meilleurs employeurs de Montréal**
– selon Mediacorp Canada



Selon nos employés, la Banque se distingue grâce à plusieurs forces :

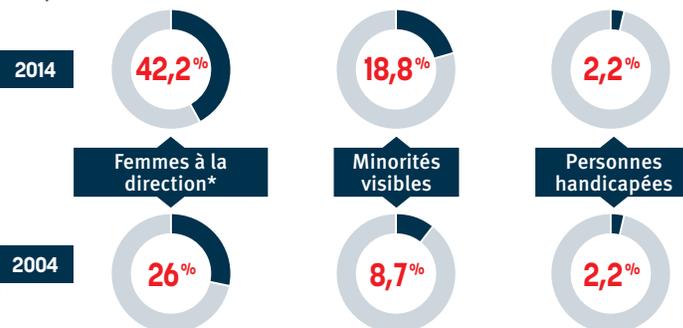
- Le leadership mobilisant et la vision inspirante de nos dirigeants
- Notre engagement envers nos clients et la collectivité
- La solidité financière de notre organisation
- Les défis professionnels et les occasions de développement
- La collaboration et l'esprit de collégialité dans les équipes

Langues parlées (au 31 octobre 2014)

40 Nombre de langues parlées par les employés

— Français, anglais, espagnol, arabe, italien, portugais, cantonais et mandarin
— Les plus fréquentes

Représentation (au 31 octobre 2014)



* Auparavant désigné par « Femmes à la haute direction », ce groupe, qui inclut les membres de la haute direction ainsi que les dirigeantes, prend désormais un nom plus inclusif. Aucun changement n'a été apporté à la constitution des données par rapport aux éditions antérieures de ce rapport.

Des réseaux internes dynamiques

En 2014, les réseaux internes de la Banque Nationale, soit Femmes en tête, le Réseau Jeunes Employés et IDÉO, lequel est destiné aux membres de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre (LGBT), ont poursuivi leurs activités. En outre, le groupe Connexion, destiné aux employés de la génération Y, a vu le jour. Ces réseaux ont organisé plusieurs événements qui ont permis aux participants de partager de bonnes pratiques, de créer de nouveaux contacts et de bénéficier de l'expérience de membres de la haute direction.

Ces réseaux ont plus spécifiquement pour but :

- ▶ de favoriser le développement et le leadership des employés;
- ▶ de faciliter le réseautage;
- ▶ d'encourager le mentorat;
- ▶ de permettre à leurs membres de renforcer les liens avec la communauté.



Des programmes spéciaux pour la relève

Étudiants avec limitations fonctionnelles

Ouvrir des horizons

Depuis plus de 20 ans, la Banque Nationale encourage des personnes présentant des limitations fonctionnelles à poursuivre des études postsecondaires en leur offrant un soutien financier et une expérience de travail pertinente.

Cette année, dans le cadre de notre programme de bourses et d'emplois d'été pour étudiants avec limitations fonctionnelles, deux étudiants de niveau universitaire ont reçu chacun une bourse de 5 000 dollars, accompagnée d'un emploi d'été rémunéré de 12 semaines, et un cégépien a obtenu une bourse de 2 500 dollars ainsi qu'un emploi rémunéré de 10 semaines.

Programme de rotation des Marchés financiers

Nouveaux diplômés

Le Programme de rotation s'est poursuivi en 2014 au sein du secteur des Marchés financiers, permettant à 12 nouvelles recrues récemment diplômées d'approfondir leur connaissance du secteur bancaire et des marchés financiers, et ce, grâce à une rotation de 12 mois dans nos salles des marchés de Montréal, de Toronto et de Calgary. Les employés participants se sont ensuite vu offrir une affectation permanente arrimée à leurs intérêts et à leurs forces.

Femmes dans le secteur des marchés financiers

Programme de bourses

En 2014, la Banque Nationale a continué d'offrir ses bourses d'études pour les femmes dans le secteur des marchés financiers. Cette initiative unique dans le secteur bancaire canadien vise à encourager les femmes voulant faire carrière en finance à poursuivre des études supérieures tout en leur permettant d'apprendre à connaître notre organisation.

Les lauréates de cette cinquième édition sont : Brigitte Crockford, étudiante à la maîtrise en administration des affaires à l'Université McGill, et Stéphanie Hamel, qui étudie à la maîtrise en finance à l'Université Laval.

En plus de se partager des bourses totalisant 20 000 dollars, les deux candidates sélectionnées ont été jumelées à une gestionnaire expérimentée du secteur des Marchés financiers de manière à bénéficier de conseils judicieux tout au long de leurs études.



Le premier vice-président à la direction, Marchés financiers, Ricardo Pascoe, entouré des lauréates du programme de bourses pour les femmes dans le secteur des marchés financiers, Stéphanie Hamel (à gauche) et Brigitte Crockford (à droite), ainsi que de membres du comité de gestion des Marchés financiers, Susan Monteith, Yanick Blanchard et Greg Thompson.

Contribuer au développement professionnel

Nous investissons chaque année dans la mise en place d'un contexte propice au développement des employés et à la réalisation de leur plein potentiel. Titulaire depuis maintenant cinq ans d'un certificat de qualité des initiatives de formation décerné par Emploi Québec, la Banque se voit ainsi reconnue parmi les entreprises se démarquant par la qualité de leur programme de développement.

En permettant à nos employés de parfaire leur expertise, notre programme contribue, entre autres, à leur fidélisation et à leur mobilisation et favorise la création d'une expérience client distinctive. Au total, en 2014, plus

de 25 millions de dollars ont été investis dans le développement des compétences des employés. Près de 117 600 cours ont été suivis, représentant quelque 46 000 jours de formation. Cette année, nous avons notamment conçu un programme spécifique de développement rattaché à notre Promesse client et s'adressant à tous nos employés, lequel sera déployé à compter de 2015. Nous avons également proposé, entre autres :

- ▶ des formations adaptées aux caractéristiques de nos différents bassins d'employés, soit :
 - des parcours créés spécialement pour les gestionnaires;
 - de nouveaux cours destinés aux professionnels;
 - une toute nouvelle offre conçue pour les auxiliaires;
- ▶ de nouvelles formations sur la réalité d'affaires de la Banque permettant aux participants d'échanger avec les dirigeants de l'organisation.

De plus, chaque secteur d'affaires bénéficie d'une stratégie spécifique de développement alignée sur ses enjeux de marchés ainsi que sur ses défis propres. La Banque s'assure ainsi que l'expertise de ses employés demeure pertinente et reliée aux tendances de l'industrie tout en permettant à ces derniers de faire carrière dans leur domaine, et ce, dans l'ensemble de l'organisation.

Finalement, pour gérer les risques associés aux départs et minimiser l'impact de ceux-ci sur l'expérience client, chaque unité doit s'assurer d'avoir une stratégie pour le transfert de l'expertise alignée sur ses mouvements de main-d'œuvre.

Entretenir le dialogue avec les employés

Bien informer les employés sur les développements en cours dans l'organisation, les enjeux auxquels nous faisons face et les objectifs visés a toujours constitué une priorité pour la haute direction.

Chaque année, de nombreuses rencontres sont organisées entre des membres du Bureau de la présidence et des centaines d'employés de divers niveaux hiérarchiques et de toutes les régions où la Banque Nationale est présente.

En 2014, le président et chef de la direction, M. Louis Vachon, a participé à des dizaines d'événements de ce genre – déjeuners du Bureau de la présidence, dîners-conférences, visites de succursales, etc. – afin de discuter directement avec des employés et d'entendre leurs commentaires sur une variété de sujets touchant l'organisation. Ceux-ci s'ajoutent aux conférences téléphoniques réalisées chaque trimestre par M. Vachon, lors desquelles sont présentés tant les résultats financiers que les orientations stratégiques de l'organisation, ainsi qu'aux rencontres de la Tournée nationale.

De plus, nous évaluons périodiquement le niveau de mobilisation des employés au moyen de sondages réalisés à l'interne, de manière objective et confidentielle. Par ces différentes tribunes, nos employés nous font part de leurs suggestions, préoccupations ou commentaires reliés à leur expérience au travail. Cette rétroaction nous permet d'améliorer en continu et d'optimiser les façons de faire de l'organisation.

Régler les différends avec respect

La Banque Nationale est dotée d'un service d'ombudsman dont la mission est de faciliter la résolution des différends que les employés pourraient rencontrer dans le cadre de leur travail. L'équipe du Bureau de l'ombudsman des employés (BOE) est composée de professionnels souscrivant à un code d'éthique rigoureux. Leur rôle est de faciliter le dialogue entre les parties en cause et d'agir à titre de conseillers et facilitateurs. Le BOE relève du président et chef de la direction. Afin de préserver la confidentialité et la neutralité, ses locaux sont situés en retrait des bureaux de la Banque Nationale.

Tournée nationale – Réussir ensemble



En 2014, la série d'événements proposés dans le cadre de la Tournée nationale, une nouvelle initiative annuelle, a créé des occasions de rencontres et d'échanges uniques entre les employés et la direction.

La Tournée, qui s'est déployée sur une période d'un mois dans l'ensemble de l'organisation, a été mise sur pied en réponse aux souhaits des employés d'échanger avec un éventail diversifié de membres de la direction sur la vision et les orientations stratégiques de la Banque. Le comité de direction de la Banque Nationale s'est donc déplacé d'un océan à l'autre pour rencontrer les équipes des différentes régions et répondre à leurs questions. Les différentes activités de la Tournée ont connu un grand succès. La séance de clavardage avec le président et chef de la direction, M. Louis Vachon, notamment, a permis un échange enrichissant et constructif.

En résumé, plus de 4 000 employés ont ainsi été rencontrés. Les quelque 900 commentaires recueillis durant ces rencontres ont permis d'améliorer le fonctionnement des opérations et de prioriser des actions qui ont un effet direct sur l'expérience employé et l'expérience client.

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA COLLECTIVITÉ

En tant qu'acteur économique de premier plan au Québec et au Canada depuis plus de 150 ans, la Banque Nationale souhaite contribuer à l'épanouissement des communautés où elle est présente. Pour ce faire, la Banque est constamment à l'écoute des employés, des clients et de ses partenaires afin de connaître les attentes qu'ils nourrissent envers leur institution financière. Les informations recueillies nous permettent de répondre de façon encore plus adéquate à leurs besoins.

La Banque atteint cet objectif grâce, entre autres, à un programme de dons et commandites bien défini, des collectes de fonds fructueuses et des équipes d'employés et de retraités bénévoles profondément engagés. Au cœur de cet engagement s'articule notre implication envers la jeunesse, à laquelle une grande proportion de nos contributions est consacrée.

Aider en donnant

Chaque année, la Banque Nationale soutient, sous forme de dons et de commandites, des centaines d'organismes canadiens actifs dans les domaines de la santé et du sport, de l'éducation, des arts et de la culture ainsi que de l'entraide communautaire. Le choix de ces organismes s'effectue selon des lignes directrices rigoureuses. Celles-ci nous servent de référence dans l'évaluation des demandes, de manière à être le plus équitable possible et à maximiser les retombées pour la collectivité.

En 2014, les montants versés sous forme de dons se sont élevés à 11,5 millions de dollars*, répartis entre les différents secteurs privilégiés.

La Banque Nationale offre également un soutien important à la collectivité en versant plusieurs millions de dollars en commandites d'événements de toutes sortes. Les montants accordés varient selon les besoins et l'envergure des événements organisés.

www.bnc.ca > À propos de nous > Responsabilité sociale > Demande d'appui financier

* Ce montant inclut 1 million de dollars en versements anticipés.

Présents pour les jeunes

Priorité à la jeunesse

À la Banque Nationale, nous avons compris que les jeunes portent les rêves, les espoirs et les possibilités de notre avenir collectif. Nous croyons qu'il est de notre devoir d'aider ces adultes en devenir à développer leur plein potentiel. Par l'entremise de son programme Présents pour les jeunes, la Banque Nationale soutient financièrement plusieurs causes et favorise l'engagement de ses quelque 20 000 employés.

Dans le cadre de ce programme, la Banque Nationale a lancé, en septembre 2014, la deuxième édition des Comités régionaux Présents pour les jeunes. Les 12 comités régionaux mis sur pied partout au Canada avaient le mandat de choisir les meilleures initiatives locales et régionales pour soutenir la santé, l'éducation ou l'éveil des passions. Composés d'un jeune âgé de moins de 25 ans, de leaders régionaux et de dirigeants locaux de la Banque Nationale, les comités ont arrêté leur choix sur 175 organismes, parmi près de 1 500 demandeurs. Les bénéficiaires se partageront une enveloppe de 1 million de dollars pour mettre en œuvre des projets inspirants. Cette somme porte à 12 millions de dollars le total des contributions consacrées par la Banque à la jeunesse au cours des cinq dernières années pour l'éducation, les soins de santé et de nombreuses autres initiatives.

Pour plus d'information : www.jeunesse.banquenationale.ca

QUELQUES EXEMPLES DE DONNS

Notre engagement dans la SANTÉ

- **Fondation CHU Sainte-Justine** (Montréal, Québec; 2014-2023). Participer à la création de la Chaire de recherche en génétique cardiovasculaire, dans le cadre de la campagne de financement Plus mieux guérir de la Fondation CHU Sainte-Justine, et appuyer les activités de financement du Cercle des jeunes leaders pour soutenir les services offerts en néonatalogie.

2 500 000 \$



- **Jovia – Dr Clown** (Québec, Québec; 2013-2015). Permettre la poursuite des activités de clowns thérapeutiques visitant des enfants hospitalisés du Centre mère-enfant Soleil du CHU de Québec.

150 000 \$

Les clowns thérapeutiques contribuent à l'amélioration de la qualité de vie des petits patients hospitalisés.

- **BC Children's Hospital Foundation** (Vancouver, Colombie-Britannique; 2015). Faciliter les activités de collectes de fonds des employés de la Banque Nationale de Vancouver destinées à cet organisme.

15 000 \$

- **Leucan Mauricie-et-Centre-du-Québec** (Trois-Rivières, Québec; 2015). Développer un service d'intervention en loisir permettant de mieux répondre aux besoins des familles dont l'enfant est atteint de cancer.

10 000 \$

Notre engagement dans l'ÉDUCATION

- **École de gestion John-Molson de l'Université Concordia** (Montréal, Québec; 2014-2023). Créer l'initiative de recherche Banque Nationale sur l'entrepreneuriat et les entreprises familiales. Cet apport favorisera l'approfondissement des connaissances dans ce domaine et soutiendra des étudiants des premier, deuxième et troisième cycles.

1 000 000 \$

- **Programme LaunchPAD de la Wilfrid Laurier University** (Waterloo, Ontario; 2014-2018). Soutenir diverses activités reliées à la promotion de l'entrepreneuriat au moyen de bourses et du mentorat.

200 000 \$

- **Allô prof** (province de Québec; 2015-2017). Contribuer au développement des outils technologiques de ce service d'aide aux devoirs, offert gratuitement par téléphone et en ligne, qui permet d'assister des milliers d'élèves dans leurs apprentissages.

150 000 \$

- **Pond-Deshpande Centre for Innovation and Entrepreneurship** (Fredericton et Saint John, Nouveau-Brunswick; 2014-2017). Offrir des fonds de démarrage ainsi que l'appui de mentors à de jeunes entrepreneurs et innovateurs qui entament leurs projets.

100 000 \$

Notre engagement dans l'ENTRAIDE COMMUNAUTAIRE

- **YMCA of Greater Saint John** (Saint John, Nouveau-Brunswick; 2014). Participer à la campagne de financement pour la construction du nouveau YMCA of Greater Saint John.

25 000 \$

- **St. Charles Garnier Basketball Program** (Downsview, Ontario; 2015). Permettre l'amélioration des installations sportives soutenant ce programme parascolaire qui, au moyen de la pratique du basketball, favorise à la fois l'acquisition d'habiletés sportives et le développement individuel.

12 000 \$

Notre engagement dans l'ART et la CULTURE

- **Fondation de Bibliothèque et Archives nationales du Québec** (BANQ) (province de Québec; 2014-2023). Permettre à BANQ de bonifier sa collection d'ouvrages historiques de grande valeur et de créer le Médialab Banque Nationale, espace à la fois physique et virtuel de création littéraire destiné aux jeunes.

750 000 \$

- **Fondation pour l'avancement du théâtre francophone au Canada** (Ottawa, Ontario; 2014-2016). Appuyer le développement du milieu théâtral francophone en situation minoritaire et encourager son excellence.

60 000 \$

QUELQUES EXEMPLES DE COMMANDITES

Notre engagement dans l'ART et la CULTURE

- ▣ Parce qu'elle fait de la jeunesse une priorité, la Banque Nationale s'associe avec plusieurs regroupements de jeunes professionnels dont les activités de réseautage visent à promouvoir la philanthropie et à encourager le mécénat culturel auprès de la relève. À ce titre, en 2014, nous avons commandité les événements des Jeunes Philanthropes de Québec; du Cercle 179, les jeunes philanthropes de la Fondation du Musée national des beaux-arts du Québec; du Conseil du Jeune McCord; du Cercle des jeunes philanthropes du Musée des beaux-arts de Montréal; et des Jeunes associés de l'Opéra de Montréal.

Notre engagement dans le SPORT

▣ Le tennis, du plus petit au plus grand

La Banque poursuit son engagement dans l'essor du tennis et de ses athlètes au Canada, et ce, à tous les niveaux. Le programme d'initiation **Les Petits As Banque Nationale** permet à des enfants de six à huit ans de s'initier au tennis et de développer leur talent. Grâce à son partenariat avec les **Internationaux de tennis junior Banque Nationale de Repentigny**, la Banque encourage les premiers échanges sur la scène internationale des joueurs âgés de 14 à 18 ans. Depuis 2005, notre institution est également le commanditaire en titre des **Challengers Banque Nationale**

organisés par Tennis Canada à Gatineau, à Granby, au Saguenay ainsi qu'à Drummondville, où un premier tournoi sera présenté en 2015. Ces tournois de tennis professionnel destinés au développement de l'élite permettent aux joueurs canadiens de vivre une première expérience sur le circuit et d'accumuler des points pour ainsi améliorer leur classement mondial.

Présente depuis les premiers coups de raquette du Challenge Bell à Québec, la Banque en est devenue le commanditaire en titre en 2014. La **Coupe Banque Nationale**, présentée par Bell, demeure à ce jour la plus importante manifestation de tennis en salle au Canada et l'un des plus prestigieux tournois de tennis féminin au monde dans sa catégorie.

Enfin, la Banque Nationale est également partenaire, depuis 10 ans à Montréal et 4 ans à Toronto, des prestigieux tournois de la **Coupe Rogers**, où les meilleurs joueurs du classement international s'affrontent pour le plus grand plaisir des amateurs de tennis de tous âges.



Le programme Les Petits As Banque Nationale donne la chance aux jeunes athlètes de se développer en vue d'atteindre les plus hauts sommets.

➤ **Le Défi sans bruit atteint son objectif 2014 : un million de balles amassées!**

En 2014, le Défi sans bruit de la Banque Nationale a atteint un jalon important, soit la récupération d'un million de balles de tennis. Pour appuyer ses efforts, la Banque a notamment pu compter sur la participation de Vasek Pospisil, joueur de tennis professionnel. Par l'entremise de ce programme, la Banque s'allie aux communautés et aux clubs de tennis participants, au Québec et en Ontario, pour récupérer des balles de tennis usagées et les redistribuer dans les établissements scolaires inscrits. Les balles sont par la suite installées aux pattes des chaises afin de réduire le niveau de bruit en classe et ainsi favoriser un climat d'apprentissage adéquat. Depuis sa création, en 2006, ce sont donc des milliers d'enfants qui bénéficient des retombées positives du Défi sans bruit.

➤ **Club de hockey Canadien** (Montréal, Québec).

Agir en tant que partenaire majeur du Complexe sportif Bell, le centre d'entraînement officiel des Canadiens, et comme partenaire du Club à plusieurs niveaux au Centre Bell.

➤ **Fondation de l'athlète d'excellence du Québec**

(province de Québec, 2013-2017). Investissement majeur de 1 million de dollars sur cinq ans pour soutenir le talent sportif en octroyant des bourses à des athlètes étudiants prometteurs. En 2014, 37 bourses ont été ainsi remises. Parmi les récipiendaires, on retrouve deux médaillées, olympique et paralympique, de Londres.

En 2014, le programme de dons et commandites de la Banque Nationale a permis de redistribuer des sommes importantes à des centaines d'organismes à travers le Canada.

Pour davantage d'information sur les dons, commandites et collectes de fonds effectués en 2014, visitez notre site www.engagement.banquenationale.ca.

Répondre à des besoins urgents

Aux actions passant par le programme de dons et commandites s'ajoutent des collectes de fonds réalisées en succursale pour répondre à des besoins humanitaires urgents.

En 2014, la Banque Nationale a versé un don à la Croix-Rouge canadienne afin d'aider l'organisme à prêter secours aux sinistrés de l'incendie survenu au cœur de la municipalité de L'Isle-Verte, au Québec. Cet événement ainsi que l'épidémie d'Ebola en Afrique de l'Ouest ont été à l'origine de collectes de fonds dans les succursales de la Banque pour venir en aide aux communautés éprouvées. Ces gestes constituent des exemples probants de la solidarité et de la compassion qui animent les employés et les clients de la Banque Nationale.



Des employés et retraités dévoués pour leur communauté

L'action bénévole des employés et retraités de la Banque Nationale ne date pas d'hier. Par leur implication personnelle et collective, ceux-ci démontrent une volonté sans cesse renouvelée de faire une différence au sein de la collectivité.

C'est pour reconnaître cet engagement et lui donner encore plus d'impact que la Banque a revu son programme de bénévolat en 2014. Parmi les nouvelles initiatives, mentionnons que le Programme de bénévolat Banque Nationale verse désormais 1 dollar (jusqu'à concurrence de 100 000 dollars par année) à une cause jeunesse pour chaque heure de bénévolat effectuée, de façon individuelle ou en équipe, par les employés et retraités de la Banque.

QUELQUES EXEMPLES DE COLLECTES DE FONDS

▣ Campagne Centraide/United Way (Canada).

Plus de 3 millions de dollars ont été recueillis dans le cadre de la 37^e campagne pancanadienne, incluant un don institutionnel de la Banque Nationale. La Banque a également participé, pour une troisième année consécutive, à la Coupe Centraide du Grand Montréal, un tournoi de soccer organisé au profit de l'organisme. Elle en fut couronnée vainqueur, et ce, pour la deuxième fois.

3 040 000 \$

- ▣ **Tour cycliste Présents pour les jeunes** (Chaudière-Appalaches, Québec). Près de 200 employés se sont impliqués dans la quatrième édition de cette activité-bénéfice, prenant la forme d'une randonnée cycliste de 300 km, pour appuyer la jeunesse. Les sommes amassées ont permis de soutenir les objectifs de fondations qui œuvrent partout au Québec, comme la Fondation Tel-jeunes, et de donner de l'élan à quatre organismes de la région de Chaudière-Appalaches, soit la Fondation pour l'éducation de l'École Pointe-Lévy, le Pôle régional pour l'enseignement de la science et de la technologie, la Fondation Maurice Tanguay et la Fondation Audrey Lehoux.

100 000 \$

▣ National Bank Easter Seals Waves Regatta

(Vancouver, Colombie-Britannique). Appuyer la Easter Seals House Vancouver, un centre fournissant de l'hébergement abordable et confortable aux parents d'enfants en traitement dans les hôpitaux de la région. Plusieurs employés et clients de la Banque ont contribué à cette collecte de fonds en 2014.

60 000 \$

▣ Club des petits déjeuners (Canada).

Permettre à des centaines de milliers d'enfants d'aller à l'école le ventre plein et l'esprit alerte, et ce, grâce à la vente d'articles exclusifs dans les succursales de la Banque Nationale partout au Canada. En 2014, celle-ci s'est associée aux Chocolats Geneviève Grandbois pour célébrer sa 10^e campagne de financement au profit de cet organisme. La vente d'un carré de chocolat a permis de récolter plus de

360 000 dollars.

Depuis 10 ans, c'est plus de 4,1 millions de dollars qui ont été amassés pour cette cause.



Le Club des petits déjeuners nourrit le potentiel et la santé des enfants, un petit déjeuner à la fois!

Soutenir la diversité

En 2014, la Banque Nationale a continué d'appuyer la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre (LGBT) par des gestes concrets.

- ▣ Pour une huitième année consécutive, nous avons été l'hôte de la remise du prix Laurent-McCutcheon (anciennement appelé Prix Lutte contre l'homophobie), décerné par la Fondation Émergence, qui reconnaît l'apport d'une personnalité publique dans la lutte contre l'homophobie. Celui-ci a été attribué, en 2014, à Michel Marc Bouchard, dramaturge et scénariste.
- ▣ De plus, nous avons poursuivi notre engagement avec Aires Libres. Cette manifestation artistique consiste à transformer, durant la période estivale, une rue du Village gai de Montréal en une artère piétonnière et festive où activités, foires et expositions occupent le pavé.

Collection Banque Nationale

Plus de 7 500 œuvres à découvrir

Depuis de nombreuses années, nous acquérons des œuvres d'art que nous exposons dans nos bureaux, nos succursales et nos filiales partout au pays. Avec plus de 7 500 œuvres originales, la Collection Banque Nationale est l'une des plus importantes collections d'entreprise au Canada. Notre Collection a pour principale caractéristique d'être représentative de l'histoire de l'art québécois et canadien de 1895 à nos jours. Elle comprend des peintures, des estampes, des dessins, des sculptures et des photographies. Nous l'enrichissons chaque année d'une cinquantaine d'œuvres. En faisant l'acquisition d'œuvres, nous soutenons directement les artistes et les créateurs de partout au pays, en plus de nourrir un sentiment de fierté à l'égard du patrimoine collectif. En outre, nous faisons connaître les artistes canadiens et enrichissons le milieu de vie de milliers d'employés et de clients.

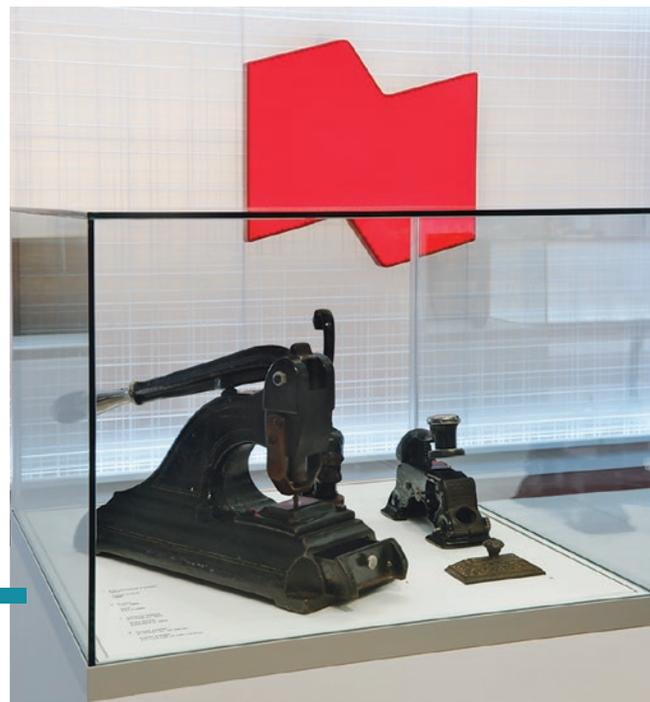
Parallèlement, la Banque Nationale a constitué une collection patrimoniale à partir de documents d'archives, de photographies et d'objets anciens qui témoignent de son histoire et de celle du domaine bancaire. Les activités de numérisation et de conservation que la Banque a mises en place afin de préserver ces pièces rares lui permettent de mettre en valeur son héritage ainsi que de garder trace de l'évolution de l'industrie des services financiers.

La Collection Banque Nationale prend l'air!

Depuis le printemps 2013, plusieurs œuvres sont sorties de leurs quartiers dans les locaux de la Banque pour prendre le chemin d'expositions diverses sous forme de prêts aux institutions artistiques. Cette tournée, qui s'est poursuivie en 2014, a envoyé un total de six œuvres aux quatre coins du pays et même au sud de la frontière.

La Banque tient également une galerie d'art permanente dans la succursale de son siège social. Des expositions thématiques présentant des œuvres de la Collection s'y tiennent en continu.

La collection patrimoniale permet à la Banque Nationale de garder trace du passé en conservant des pièces rares du domaine bancaire, notamment ces différents articles de bureau utilisés en succursale au cours du siècle dernier.



Notre appui à la culture reconnu

La Banque Nationale est fière d'être récipiendaire du Prix Arts-Affaires de Montréal, catégorie Entreprise. Ce prix vient souligner l'apport distinctif de la Banque au milieu des arts montréalais. Deux partenaires de la Banque, la Fondation Pointe-à-Callière ainsi que la Fondation du Musée d'art contemporain de Montréal, ont agi à titre de parrains officiels en proposant sa candidature pour ce prix.

CONTRIBUER À LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

La Banque Nationale est préoccupée par les conséquences de l'activité humaine sur l'environnement et, en particulier, par l'effet des changements climatiques. Ainsi, nous travaillons activement à implanter diverses initiatives nous permettant d'améliorer notre bilan environnemental.

La Banque se distingue par l'envergure des partenariats qu'elle a développés, au fil des ans, avec divers organismes et entreprises partageant sa volonté de contribuer encore davantage au développement durable de la collectivité.

Les différentes étapes de la gestion du bilan de carbone de la Banque Nationale



Assurer une gestion optimale de notre bilan de carbone

Soucieuse de comprendre et de réduire au maximum l'impact de ses activités sur l'environnement, la Banque Nationale a mis en œuvre au fil des années, sur une base volontaire, différentes mesures visant à calculer, réduire et compenser ses émissions de gaz à effet de serre. Ensemble, celles-ci forment un processus de gestion de bilan de carbone rigoureux et complet, comptant parmi les plus avancés de l'industrie.

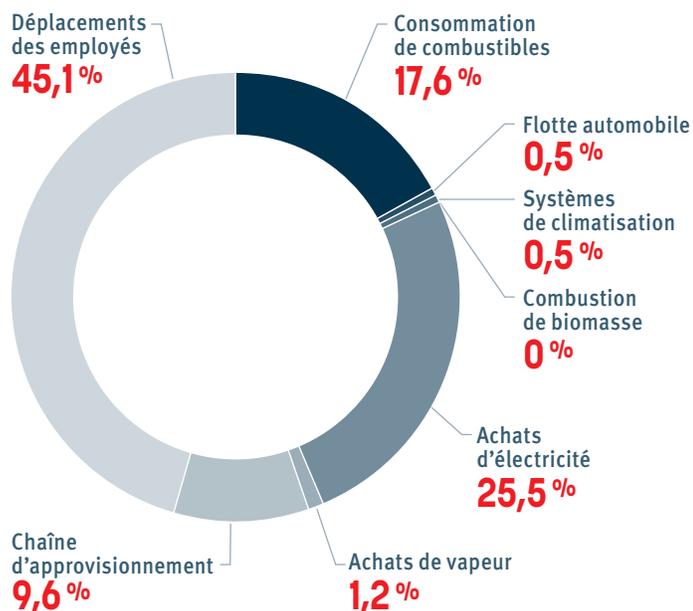
Faire l'inventaire des gaz à effet de serre

La première étape de la gestion du bilan de carbone de la Banque s'est amorcée en 2008 avec la quantification de ses émissions de gaz à effet de serre (GES) et la transmission de ces données au Carbon Disclosure Project, un intervenant d'envergure mondiale dans la prévention des changements climatiques. Depuis, la Banque refait cet exercice chaque année. Pour ce faire, elle travaille en étroite collaboration avec plusieurs firmes d'experts reconnues. L'objectif: arrimer ses méthodes aux meilleures pratiques en vigueur.

La rigueur du processus d'inventaire des gaz à effet de serre mis en place par la Banque est renforcée par l'utilisation d'outils performants, acquis récemment, permettant d'atteindre un grand niveau de précision dans la quantification des émissions.

Pour l'année financière 2013, les émissions de GES résultant des activités de la Banque Nationale ont été évaluées à 15 926 tonnes d'équivalents CO₂.

Répartition des émissions de GES (année financière 2013)



Réduire notre empreinte

Consciente du volume et de l'origine de ses émissions, grâce à des démarches d'inventaire poussées, la Banque est fermement engagée dans la réduction de ses GES. C'est pourquoi elle a mis en place une série de mesures écoresponsables.

Programme d'efficacité énergétique

Comme la majorité de nos émissions provient de notre consommation énergétique, nous investissons, chaque année, beaucoup d'efforts dans diverses mesures d'efficacité. Le programme d'efficacité énergétique en succursale, maintes fois primé, compte certainement parmi les initiatives les plus porteuses menées par la Banque à ce chapitre. Lancé en 2007, le programme doit son succès à un système novateur permettant l'intégration énergétique de succursales au moyen d'une interface Web.

L'objectif est simple : utiliser ces outils de centralisation énergétique et de télégestion pour réduire annuellement la consommation d'énergie dans une proportion pouvant aller jusqu'à 30 %. Depuis sa mise sur pied, des investissements de près de 7 millions de dollars ont servi à améliorer l'efficacité énergétique de 277 établissements, dont 9 en 2014 seulement. Des millions de kilowattheures d'électricité ont été ainsi économisés, de même que des milliers de mètres cubes de gaz naturel et de litres de mazout. Il est à noter que le rythme d'intégration des succursales a été revu au cours des derniers trimestres, et ce, afin de tenir compte de l'évolution du contexte d'affaires de la Banque.

Analyse des pratiques de nos fournisseurs

La Banque Nationale a récemment mis en place un processus visant l'analyse des pratiques de ses fournisseurs en vue d'intégrer une approche durable et responsable à sa politique actuelle d'approvisionnement. À terme, la Banque sera en mesure d'évaluer l'impact de ses fournisseurs sur l'environnement et la société et, par conséquent, de mieux considérer ces aspects dans ses décisions.

Ajoutons également que la Banque s'est jointe en 2014 à l'Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable (ECPAR), une organisation multipartite qui a pour mission d'exercer un effet d'entraînement en matière de développement durable sur les chaînes d'approvisionnement.

Certification de nos bâtiments

La Banque se distingue également par les caractéristiques écoresponsables de ses bâtiments. En effet, elle a arrimé ses normes d'aménagement aux systèmes d'évaluation LEED et applique dorénavant celles-ci systématiquement à ses projets.

En 2014, la Banque Nationale a obtenu deux certifications LEED Canada CI-Or pour l'aménagement intérieur de succursales et de bureaux. Les bâtiments nouvellement certifiés sont situés à Sherbrooke et dans l'arrondissement de Beauport, à Québec. La Banque compte quatre certifications LEED au total. D'autres projets sont également en cours.

La tour abritant le siège social de la Banque Nationale a également obtenu une certification prestigieuse en 2014 pour sa performance et sa gestion environnementale. Il s'agit du niveau 4 de certification BOMA BEST. Décernée par l'Association des propriétaires et administrateurs d'immeubles du Canada (BOMA Canada), celle-ci constitue une norme incontournable en matière de certification de bâtiments écologiques au Canada.

Compenser nos émissions

Après avoir tout mis en œuvre pour mesurer et réduire ses GES au maximum, c'est avec beaucoup de fierté que la Banque Nationale a atteint, en 2011, la carboneutralité.

En vertu d'une entente novatrice avec les chaînes de supermarchés Sobeys, la Banque s'est engagée à acheter annuellement 15 000 tonnes de crédits de carbone certifiés jusqu'en 2015, et ce, de sorte à compenser la totalité de ses émissions. Pour leur part, les fonds versés par la Banque servent à améliorer encore davantage les systèmes de réfrigération de la chaîne de supermarchés.

Dans une optique de concertation, la Banque s'est jointe en 2014 à la COOP Carbone. L'objectif de cet organisme est notamment de contribuer au bon fonctionnement du marché du carbone au Québec, de maximiser les réductions de GES en sol québécois et de favoriser la création de retombées économiques par le développement d'une économie verte.



Obtenir une attestation de carboneutralité

La Banque a enfin poursuivi sa démarche de gestion de bilan de carbone encore plus loin en se qualifiant pour l'attestation Carboresponsable^{MC}, remise par la firme Enviro-accès inc. Notre institution est ainsi devenue la première organisation à obtenir cette reconnaissance, délivrée à la suite d'un audit rigoureux, qui vient couronner plusieurs années d'efforts.

Afin de favoriser une communication transparente avec nos parties prenantes, nous produisons également chaque année un tableau de notre empreinte AOID (approvisionnement, opérations, installations et déplacements), disponible pour consultation sur notre site Web.

www.bnc.ca > À propos de nous > Responsabilité sociale > Bilan de responsabilité sociale

La Banque Nationale parmi les banques les plus vertes au monde

La Banque Nationale a été désignée pour une troisième année consécutive parmi les institutions bancaires affichant la meilleure performance environnementale au monde, selon le classement 2014 The World's Greenest Banks du magazine de renommée internationale *Bloomberg Markets*. La Banque a remporté cette reconnaissance en raison notamment de ses efforts pour réduire son empreinte environnementale et de l'envergure de ses services de banque d'investissement fournis à des entreprises du secteur de l'énergie verte. Cette nomination témoigne de la présence active de la Banque Nationale dans le domaine du financement de projets d'énergie renouvelable au Canada.



Gérer le risque environnemental lié à nos prêts

Depuis quelques années, les politiques de la Banque et de ses filiales concernées en matière de crédit contiennent des dispositions et des mesures de contrôle qui visent à évaluer le respect des normes environnementales par les clients et les risques environnementaux pouvant affecter les immeubles pris en garantie. Ces politiques traitent notamment de la gestion du risque environnemental relié à l'octroi de crédit et à la réalisation d'actifs tout en établissant les mesures à suivre pour évaluer adéquatement les risques actuels et futurs.

La Banque Nationale, partenaire de l'organisme Conservation de la nature Canada

Depuis 2012, la Banque soutient financièrement la conservation de territoires emblématiques de l'aire naturelle des Montagnes-Vertes, située dans les Cantons-de-l'Est. Au cœur de cette région, une réserve naturelle, constituant un territoire d'une superficie de près de 6 800 hectares, offre 55 km de sentiers à la population.

Les fonds versés par la Banque Nationale ont déjà permis la réalisation de plusieurs activités de mise en valeur et de préservation de la flore et de la faune, et ce, en plus de contribuer à l'amélioration des infrastructures destinées aux visiteurs.

ASSURER UNE GOUVERNANCE EFFICACE

Les institutions financières jouent un rôle fondamental dans l'équilibre des forces économiques. La Banque Nationale reconnaît ainsi l'importance d'adopter des pratiques de gouvernance conformes aux normes et aux attentes les plus élevées. L'éthique, l'honnêteté et l'intégrité sont au cœur de nos valeurs.

Veiller au respect de notre code de conduite et de déontologie

Nous avons intégré à notre fonctionnement des exigences en matière de comportements éthiques ainsi que des normes déontologiques rigoureuses. Ces dernières se retrouvent notamment dans le code de conduite et de déontologie de la Banque Nationale.

En vigueur depuis 1985, et actualisé régulièrement, notre code définit les comportements attendus de tous les employés, des dirigeants et des membres du conseil, dans la mesure où les dispositions leur sont applicables. Les stagiaires, consultants, travailleurs contractuels, agents, mandataires et fournisseurs doivent également prendre connaissance du code et s'engager à en respecter les dispositions s'appliquant à leurs activités. Le code permet d'assurer le respect de nos normes en matière de confidentialité des renseignements, de conflits d'intérêts, de sécurité de l'information et de nombreux autres aspects liés à nos activités. Une mise à jour du code a été effectuée en 2014 afin de tenir compte des nouvelles réalités et des bonnes pratiques de l'industrie.

De plus, diverses mesures sont continuellement mises en œuvre pour assurer une application diligente et uniforme du code. Par exemple, tous les employés sont tenus, au moment de leur entrée en service, de suivre une formation en ligne sur l'éthique et la déontologie en vigueur à la Banque Nationale, de s'engager par écrit à respecter notre code et de renouveler cet engagement annuellement.

Rester à l'affût des meilleures pratiques de gouvernance

L'architecture de notre gouvernance comprend un ensemble de structures, de politiques et de processus articulés de manière rigoureuse. Un énoncé de nos pratiques de gouvernance, le mandat du conseil d'administration ainsi que les mandats des comités du conseil figurent sur notre site Web. Le conseil est à l'affût des développements en matière de gouvernance. Il s'assure que la Banque Nationale est dotée d'un cadre de gouvernance optimal qui tient compte du contexte dans lequel elle évolue, et ce, en s'inspirant des pratiques exemplaires préconisées à travers le monde par différents experts et organismes spécialisés.

www.bnc.ca > À propos de nous > Gouvernance

Le conseil d'administration fait preuve d'une grande minutie dans le cadre de son mandat de surveillance des activités. Au cours du dernier exercice, les quatre comités du conseil, soit le comité d'audit, le comité de gestion des risques, le comité de ressources humaines et le comité de révision et de gouvernance, se sont penchés sur une multitude de questions découlant de leur mandat. Ils se sont entre autres intéressés à la gestion des cyber-risques ainsi qu'aux possibilités d'acquisition et de transactions stratégiques s'offrant à la Banque. Ils ont également continué d'améliorer ses pratiques en matière de gouvernance.

Se conformer aux exigences applicables

Parallèlement à l'exécution de son mandat, le conseil porte une attention soutenue aux modifications apportées à l'encadrement du secteur financier et suit attentivement l'évolution des politiques, des pratiques et des systèmes mis en place au sein de la Banque Nationale.

À ce propos, la Banque Nationale a poursuivi l'amélioration de la communication des renseignements sur les risques dans son rapport annuel pour répondre aux 32 recommandations formulées par un groupe de travail (le Enhanced Disclosure Task Force ou EDTF) mis sur pied par le Conseil de stabilité financière (Financial Stability Board ou FSB). La Banque met tout en œuvre pour s'assurer de respecter globalement ces recommandations et entend continuer de rehausser sa communication de l'information afin de s'aligner sur les pratiques exemplaires, et ce, de façon soutenue. D'autres changements en ce sens sont par ailleurs en cours pour se conformer à l'entrée en vigueur progressive jusqu'en 2018, au Canada, de l'Accord de Bâle III. Cet accord international a comme objectifs d'améliorer la résilience du système bancaire mondial et de maintenir la confiance des marchés.

Nourrir le dialogue

Une gouvernance saine se nourrit de la diversité des opinions et des points de vue exprimés. La Banque Nationale a mis en place des moyens permettant à ses actionnaires, ses clients et toute autre personne de faire part de sujets qu'ils jugent d'intérêt aux membres du conseil d'administration.

Par exemple, afin de faciliter ce dialogue, le message aux actionnaires inclus dans la circulaire de sollicitation de procurations de la direction de la Banque vise à expliquer plus clairement l'approche sur laquelle elle se fonde en matière de rémunération des hauts dirigeants. D'ailleurs, le conseil a de nouveau soumis le contenu de son approche en matière de rémunération des hauts dirigeants au vote consultatif des actionnaires. Lors de l'assemblée générale du 10 avril 2014, 95,34% des actionnaires ont appuyé l'approche proposée par le conseil d'administration de la Banque.

De plus, les actionnaires, les clients et toute autre personne peuvent nous transmettre leurs commentaires ou leurs questions par la poste, par courriel, par l'entremise du Service des relations avec les investisseurs ou en personne lors de l'assemblée annuelle des actionnaires.

De la même façon, nous cherchons à enrichir les échanges avec nos clients, employés, fournisseurs de même qu'avec les associations et groupes d'intérêt avec lesquels nous travaillons. Nous cherchons aussi à faciliter l'accès à une information de qualité concernant la Banque Nationale, et ce, dans le respect de la législation applicable.



La salle où se réunit le conseil d'administration de la Banque.

Privilégier la diversité au conseil

Le conseil estime que la diversité des administrateurs est un facteur important à l'enrichissement des échanges. Il reconnaît l'importance d'accroître le nombre d'administratrices parmi ses membres. À cette fin, le conseil a adopté en 2013 un énoncé relatif à la diversité du conseil d'administration, lequel a pour objectif de reconnaître l'importance d'une représentation diversifiée parmi les administrateurs reflétant la diversité des clients, des employés et des actionnaires de la Banque. Il stipule notamment que le conseil d'administration de la Banque doit tendre vers la parité entre les hommes et les femmes et précise, pour y arriver, de veiller à ce que la moitié des candidats sélectionnés pour combler des postes d'administrateur vacants soient des femmes.

Par ailleurs, la Banque Nationale a répondu à l'appel lancé par l'organisme Catalyst aux sociétés canadiennes en vue d'accroître la représentativité globale des femmes au sein des conseils d'administration. En 2014, le caractère exemplaire des pratiques de la Banque à ce chapitre a été souligné par l'organisme Governance Studio dans son rapport *TSX 60 Gender Diversity Scan Report*.

L'indépendance des membres du conseil d'administration est un autre facteur d'importance pour la Banque Nationale. Parmi les 15 administrateurs en fonction au 31 octobre 2014, 13 sont indépendants, dont le président du conseil et les membres de chacun des comités.

Parallèlement à l'exécution de son mandat, le conseil continue de travailler à la planification de sa relève afin d'assurer sa continuité et la diversité de ses membres. Il tient à jour une liste de candidates et candidats qualifiés qui seront à même d'enrichir ses délibérations et de renforcer sa capacité de conseiller la direction.

CONTRIBUER À L'ENRICHISSEMENT COLLECTIF

La Banque Nationale compte parmi les plus importants employeurs au Québec et au Canada. Elle est également un contribuable, un bailleur de fonds et un acheteur de biens et de services de premier plan. À ce titre, elle contribue grandement à l'activité économique.

La Banque met tout en œuvre pour maximiser les retombées de sa présence, notamment en investissant de façon responsable dans ses infrastructures, en offrant des emplois de qualité et en honorant ses engagements envers ses actionnaires.

Dynamiser l'économie

La Banque Nationale se classe parmi les plus grandes entreprises de la province et du pays, tant en ce qui a trait à son nombre d'employés qu'à ses revenus totaux et ses actifs. Par les multiples initiatives liées à son exploitation, à son vaste réseau de succursales ainsi qu'à ses nombreux produits et services, elle constitue un puissant levier économique.

Notre contribution à l'activité économique en quelques chiffres :

50 M\$	› dans nos installations
658 M\$	› payés en impôts et taxes
1 G\$	› en biens et services achetés
2 G\$	› versés en salaires et avantages sociaux
59 G\$	› autorisés pour le financement d'entreprises canadiennes

En 2014, la Banque a financé, par l'entremise de sa filiale Financière Banque Nationale, de nombreux projets d'infrastructures majeurs, dont plusieurs projets porteurs en matière d'énergie renouvelable. De plus, elle a émis la première obligation verte directement utilisée pour financer un projet en partenariat public-privé en Amérique du Nord. Ce faisant, la Banque contribue au dynamisme durable de l'économie et à l'amélioration des installations qui soutiennent les activités de notre société.

Cette année, la Banque Nationale a de nouveau été en mesure de présenter de solides résultats financiers. En 2014, la Banque a maintenu son positionnement parmi les meilleures institutions financières canadiennes et internationales en raison, notamment, de sa saine gestion des risques, de sa notoriété et de la qualité de ses services. En excluant les éléments particuliers, les faits saillants des résultats d'exploitation sont les suivants :

- › le résultat net a atteint 1 593 M\$ en 2014, ce qui représente un résultat dilué par action de 4,48 \$;
- › le rendement des capitaux propres attribuables aux détenteurs d'actions ordinaires s'établit à 18,5 %;
- › les revenus totaux en équivalent imposable s'élèvent à 5 638 M\$.

L'information financière détaillée est disponible sur notre site Web, notamment par l'entremise de notre rapport annuel 2014.

www.bnc.ca > À propos de nous > Investisseurs > Rapports annuels

Répartition des employés (au 31 octobre 2014)

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	—	—	—
Île-du-Prince-Édouard	16	5	21
Nouvelle-Écosse	37	0	37
Nouveau-Brunswick	188	104	292
Québec	12 628	3 105	15 733
Ontario	1 872	300	2 172
Manitoba	96	5	101
Saskatchewan	53	9	62
Alberta	284	17	301
Colombie-Britannique	310	17	327
Total Canada	15 484	3 562	19 046
Hors Canada	110	0	110
Employés temporaires	205	594	799
Total	15 799	4 156	19 955

Impôts et taxes payés ou payables au Canada (en milliers de dollars; au 31 octobre 2014)

	Impôt sur le revenu ¹	Impôt sur le capital ¹	Autres taxes ²
Fédéral	174 636	—	59 879
Provincial			
Terre-Neuve-et-Labrador	4	—	39
Île-du-Prince-Édouard	67	104	292
Nouvelle-Écosse	215	23	568
Nouveau-Brunswick	947	1 770	3 567
Québec	97 649	3 111	249 797
Ontario	18 165	—	33 330
Manitoba	527	466	972
Saskatchewan	323	1 551	593
Alberta	2 496	—	1 683
Colombie-Britannique	2 134	—	2 663
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	—	—	—
Total – provincial	122 527	7 025	293 504
Total – fédéral et provincial	297 163	7 025	353 383

¹ Impôt sur le revenu et sur le capital : montants estimatifs

² Autres taxes : montant comprenant les charges sociales (portion payée par l'employeur, y compris les montants versés au titre du Régime de pensions du Canada, de l'assurance-emploi et des régimes d'assurance-maladie provinciaux), la taxe d'affaires, 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-dépôts.

Le financement par emprunt accordé aux entreprises canadiennes (en milliers de dollars)

En 2014, la Banque Nationale a autorisé, à des entreprises de partout au pays, du financement par emprunt totalisant plus de 58 milliards de dollars.

	0 à 24,9 \$	25,0 à 99,9 \$	100,0 à 249,9 \$	250,0 à 499,9 \$	500,0 à 999,9 \$	1 000,0 à 4 999,9 \$	5 000,0 \$ et plus	Total
Terre-Neuve-et-Labrador								
Total autorisé (\$)	a	b	c	d	d	d	d	—
Nombre de clients	a	b	c	d	d	d	d	—
Île-du-Prince-Édouard								
Total autorisé (\$)	468,4	1 541,5	c	d	d	d	d	2 009,9
Nombre de clients	60	29	c	d	d	d	d	89
Nouvelle-Écosse								
Total autorisé (\$)	141,0	b	4 634,8	d	d	d	d	4 775,7
Nombre de clients	17	b	29	d	d	d	d	46
Nouveau-Brunswick								
Total autorisé (\$)	8 124,2	23 929,7	41 642,1	59 945,7	87 811,2	244 330,5	940 285,3	1 406 068,7
Nombre de clients	925	490	262	172	128	114	38	2 129
Québec								
Total autorisé (\$)	291 664,9	669 370,2	1 035 132,8	1 602 727,7	2 450 041,9	7 732 738,1	23 787 194,5	37 568 870,2
Nombre de clients	37 513	13 771	6 650	4 517	3 511	3 796	890	70 648
Ontario								
Total autorisé (\$)	21 846,7	48 056,2	85 805,5	139 710,2	231 737,2	937 051,9	7 398 334,0	8 862 541,7
Nombre de clients	2 686	979	540	386	331	432	246	5 600
Manitoba								
Total autorisé (\$)	533,4	1 602,7	4 152,2	7 062,1	22 995,6	88 102,1	694 773,0	819 221,0
Nombre de clients	72	38	27	19	33	39	28	256
Saskatchewan								
Total autorisé (\$)	451,0	1 148,8	3 179,3	7 985,6	16 939,5	92 242,1	591 202,1	713 148,4
Nombre de clients	56	23	21	23	23	38	24	208
Alberta								
Total autorisé (\$)	1 969,6	5 328,6	14 230,8	21 128,2	23 148,9	114 267,9	7 975 175,4	8 155 249,2
Nombre de clients	244	112	89	63	33	54	158	753
Colombie-Britannique								
Total autorisé (\$)	858,3	2 597,5	7 941,5	12 156,6	17 473,7	72 136,6	959 999,8	1 073 163,9
Nombre de clients	94	62	53	34	26	31	25	325
Grand total								
Total autorisé (\$)	326 057,4	753 575,2	1 196 718,9	1 850 716,0	2 850 148,1	9 280 869,2	42 346 964,0	58 605 048,8
Nombre de clients	41 667	15 504	7 671	5 214	4 085	4 504	1 409	80 054

Note : Afin de préserver la confidentialité de nos clients, certaines données ont été regroupées comme suit :

- a Les données de Terre-Neuve-et-Labrador ont été ajoutées à celles de l'Île-du-Prince-Édouard et ajoutées au total de cette province.
- b Les données de Terre-Neuve-et-Labrador et de la Nouvelle-Écosse ont été ajoutées à celles de l'Île-du-Prince-Édouard et ajoutées au total de cette province.
- c Les données de Terre-Neuve-et-Labrador et de l'Île-du-Prince-Édouard ont été ajoutées à celles de la Nouvelle-Écosse et ajoutées au total de cette province.
- d Les données de Terre-Neuve-et-Labrador, de l'Île-du-Prince-Édouard et de la Nouvelle-Écosse ont été ajoutées à celles du Nouveau-Brunswick et ajoutées au total de cette province.

Les chiffres présentés ont été arrondis à la première décimale.

Succursales fermées et ouvertes (au 31 octobre 2014)

Succursales fermées

Québec

4983, rue de Charlevoix, Montréal

3224, boul. Taschereau, Greenfield Park

350, rue Smith, Sept-Îles

Succursales ouvertes

Québec

5498, boul. Henri-Bourassa Est, Montréal

3626, boul. Taschereau, Greenfield Park

805, boul. Laure, Sept-Îles

Colombie-Britannique

101-2121 160th Street, Surrey

Guichets automatiques retirés et ajoutés (au 31 octobre 2014)

Guichets retirés

Québec

6, av. de la Gare, Saint-Sauveur

268, boul. René-Lévesque Est, Québec

1312, boul. Saint-Paul, Chicoutimi

5000, boul. des Laurentides, Laval

20, boul. du Plateau, Gatineau

7, boul. Sainte-Anne, Sainte-Anne-des-Plaines

101-259, boul. Saint-Joseph, Gatineau

3224, boul. Taschereau, Greenfield Park (3 guichets)

350, rue Smith, Sept-Îles (3 guichets)

4983, rue de Charleroi, Montréal (2 guichets)

Nouveau-Brunswick

330 Archibald Street, Moncton

189 Lily Lake Road, Campbellton

Ontario

150 York Street, Toronto

2-18 York Street, Toronto

Guichets ajoutés

Québec

3300, boul. Fréchette, Chambly

477, boul. Sainte-Anne, Sainte-Anne-des-Plaines

395, av. Sirois, Rimouski

305, rue Sherbrooke Ouest, Montréal

5255, av. Decelles, Montréal

1455, boul. De Maisonneuve Ouest, Montréal

5498, boul. Henri-Bourassa Est, Montréal (2 guichets)

4200, chemin de la Savane, Longueuil

3626, boul. Taschereau, Greenfield Park (4 guichets)

805, boul. Laure, Sept-Îles (3 guichets)

Colombie-Britannique

101-2121 160th Street, Surrey

Guichets installés temporairement

Québec

Espace Saint-Hyacinthe – 2730, av. Beauparlant, Saint-Hyacinthe (2 guichets) Salon de l'agriculture de Saint-Hyacinthe Du 14 au 16 janvier 2014

Stade Uniprix – 285, rue Faillon Ouest, Montréal (2 guichets) Coupe Rogers Montréal Du 1^{er} au 12 août 2014

124, rang Charlotte, Saint-Liboire (2 guichets) Expo-Champs Du 26 au 28 août 2014

Ontario

Rexall Centre – York University, 1 Shoreham Drive, Toronto (3 guichets) Coupe Rogers Toronto Du 1^{er} au 12 août 2014

Filiales* de la Banque Nationale (au 31 octobre 2014)

Liste des filiales visées par le Règlement sur la déclaration annuelle et le Règlement sur les entités s'occupant de financement.

Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie

- Cabinet d'assurance Banque Nationale inc.
- Banque Nationale Planification et avantages sociaux inc.

BNC Gestion Alternative inc.

CABN Placements inc.

Courtage direct Banque Nationale inc.

FBN Funding, LLC

Corporation NBF Valeurs Mobilières (USA)

Financière Banque Nationale ltée

- Services Financiers FBN inc.
- Services Financiers NBF ltée

Gestion de placements Innocap inc.

NBCN inc.

NCEJV, LLC

Société de fiducie Natcan

Trust Banque Nationale inc.

Banque Nationale Investissements inc.

National Founders LP

* Le terme filiale est entendu au sens d'entité du groupe de la Banque Nationale.

Le bilan de responsabilité sociale 2014 est publié par 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. Il complète le rapport annuel ainsi que la circulaire de sollicitation de procurations de la direction et donne une vue d'ensemble des réalisations de l'année envers différentes parties prenantes.

Sauf indication contraire, il présente le contenu pertinent relié aux activités de la Banque Nationale et de ses principales filiales (présentées en page 31), et ce, sans limitations spécifiques. Le bilan de responsabilité sociale est élaboré par l'équipe des Affaires publiques, de concert avec plusieurs dizaines d'experts, puis révisé et approuvé par des membres de la direction provenant de nombreux secteurs de l'organisation.

Notre façon de rapporter l'information est alignée sur les principaux indicateurs de niveau C des lignes directrices G3 de la Global Reporting Initiative. Une liste des indicateurs retenus est disponible sur notre site Web (bnc.ca/bilansocial). Pour sa part, le bilan de responsabilité sociale de la Banque est inclus dans la base de données de la Global Reporting Initiative (database.globalreporting.org).

Le bilan de responsabilité sociale s'inscrit dans le cadre du dialogue continu que la Banque entretient avec ses diverses parties prenantes, telles que les clients, employés, communautés, actionnaires, fournisseurs,

groupes d'intérêt et autorités réglementaires. Ces interactions, qui s'effectuent principalement sur la base de communautés d'intérêt ou d'objectif, s'inscrivent tant dans un contexte d'affaires que de contribution au développement économique et social. Celles-ci constituent un important outil d'évaluation et de mitigation des risques liés à nos activités, et ce, notamment parce qu'elles permettent de réaliser diverses analyses d'impact.

L'information contenue dans ce document porte sur l'exercice 2014 (1^{er} novembre 2013 au 31 octobre 2014), à moins d'une indication contraire, et fait suite à la déclaration annuelle portant sur l'exercice financier 2013 publiée en mars 2014. Aucun redressement ou changement majeur de l'information contenue dans la déclaration ne s'est produit au cours de l'année 2014.

On peut se procurer ce bilan de responsabilité sociale en se présentant dans l'une des succursales de la Banque Nationale ou en composant le **514 394-5555** ou **1 888 TELNAT-1**. On peut également le consulter en version intégrale sur son site Web à bnc.ca/bilansocial.

Also available in English.

Pour tout commentaire sur ce document, veuillez communiquer par courriel avec les Affaires publiques de la Banque Nationale, à ap@bnc.ca, ou par téléphone au **514 412-2393**.

Lutte contre le recyclage des produits de la criminalité

Les méthodes et techniques de recyclage des produits de la criminalité et de financement des activités terroristes (RPCFAT) utilisées par les organisations criminelles se raffinent au fil du temps.

La Banque Nationale, soucieuse non seulement de se conformer aux exigences législatives et réglementaires, mais également de participer activement à la lutte contre cette problématique, continue de mettre en place des mesures visant à décourager le RPCFAT.

À cet effet, la Banque a mis en place un programme de lutte contre le RPCFAT, des politiques, des procédures, de même qu'un programme de formation continue concernant les exigences en matière de filtrage de personnes et entités avec lesquelles la Banque doit refuser de faire affaire, d'identification, de tenue et de conservation de documents, de diligence à l'égard des clients et de déclarations obligatoires.

Au sein du conseil d'administration de la Banque, le comité de gestion des risques a la responsabilité de surveiller ces procédures.

1^{er} trimestre 2015

Imprimé au Canada, ISBN 978-2-921835-44-2

Dépôt légal: Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Dépôt légal: Bibliothèque et Archives Canada

Gestion du projet et rédaction: Service des affaires publiques

Conception de la couverture: Sid Lee

Infographie: Graphiques M&H

Traduction: Services linguistiques de la Banque Nationale

Impression: Quadriscan

Crédits photos

Page 1 : Ronald Maisonneuve

Page 3 : iStock

Page 7 : Sid Lee Architecture

Pages 8, 9 et 16 : Maxime Côté, photographe

Page 12 : Ali Greene

Page 15 : avec l'aimable autorisation de Jovia

Page 18 : Raphaël Ouellet, photographe; Sid Lee

Page 19 : Christian Perreault, photographe

Page 23 : Claude Duhaîne

Page 25 : Thi Be Nguyen

Ce document est imprimé sur du papier recyclé 100% postconsommation et produit sans chlore. Les encres utilisées pour cette production contiennent des huiles végétales.



100%
postconsommation



énergie
biogaz



recyclable



Ecologo



procédé
sans chlore

TOUT PART D'UNE IDÉE

Petite ou grande.
On ne peut jamais prédire
d'où elle nous viendra.
Mais on peut choisir
où elle nous mènera.
On peut en faire un projet,
un défi, une aventure, une fierté.
Alors allons-y.
Avançons.
Innovons.
Concrétisons.
Réalisons.



**BANQUE
NATIONALE**

| Réalisons
vos idées