

Notre responsabilité sociale 2015



Plus de 100 000 heures de bénévolat ont été effectuées cette année par les employés et les retraités de la Banque Nationale.

1	Message du président
2	À propos de nous
4	Clients
10	Employés
16	Collectivité
22	Environnement
26	Gouvernance
28	Économie



MESSAGE DU PRÉSIDENT

La Banque Nationale s'est construite au fil de fusions et d'acquisitions, se forgeant, tout au long de son histoire, une grande capacité d'adaptation. Aujourd'hui, la Banque utilise cet atout pour aborder les défis qui se présentent à notre société. De fait, pour répondre aux attentes de ses parties prenantes dans un environnement changeant et exercer sa responsabilité d'entreprise, la Banque Nationale mise plus que jamais sur l'adaptabilité de ses équipes et de ses activités. En 2015, afin de remplir son rôle de moteur économique et social au pays, la Banque s'est appuyée sur son aptitude à se renouveler, et ce, notamment par l'entremise de quatre approches.

Innovations sociales et d'affaires

Face aux changements qui s'opèrent, l'innovation constitue une clé de la croissance économique et sociale. Ainsi, la Banque Nationale a continué de se baser sur des technologies de pointe et des modèles novateurs pour proposer à ses clients la meilleure offre de services, que ce soit avec ses différentes applications mobiles, les fonctionnalités avancées de sa plateforme de courtage direct ou les possibilités permises par l'architecture ouverte des solutions de placement qu'elle conçoit. De même, dans le but de faire la promotion du maillage entre les universités et les entreprises privées – des échanges qui stimulent l'innovation –, la Banque appuie divers incubateurs d'entreprises, centres de recherches, quartiers urbains et autres laboratoires d'idéation. Par ailleurs, une initiative d'investissement d'impact avec l'Administration financière des Premières Nations, un partenariat historique, aura permis à cette dernière de mobiliser 140 millions de dollars pour financer des projets d'infrastructures et de développement économique dans les collectivités des Premières Nations partout au Canada.

Pour une gestion carbone responsable

Les changements climatiques sont à l'ordre du jour mondialement. Avec le développement et l'entretien responsable de ses établissements et le maintien de sa carboneutralité, la Banque fait figure de leader dans le domaine de l'efficacité énergétique. L'an dernier, notre siège social, la Tour Banque Nationale, a été certifié LEED^{MD} Canada pour bâtiments existants : exploitation et entretien (BE : E&E) Or, une certification qui s'ajoute à plusieurs autres. Notre présence active dans le financement de l'énergie propre a quant à elle été relevée dans le classement Bloomberg New Energy Finance (BNEF) Clean Energy & Energy Smart Technology League Tables.

Épauler le potentiel entrepreneurial

Parce que notre économie ne peut se passer des PE et des PME, la Banque Nationale a multiplié les partenariats avec des organismes soutenant l'essor de l'entrepreneuriat. Dans le cadre de la campagne

« Devenir entrepreneur », la Banque s'est alliée avec d'autres joueurs de l'industrie pour donner de l'élan à la culture entrepreneuriale. Nous nous sommes également associés à Ulule, acteur mondial du sociofinancement, pour son lancement canadien. Et nous avons poursuivi des relations fructueuses avec nos partenaires de longue date, notamment l'École d'Entrepreneurship de Beauce.

Diversité et inclusion, deux valeurs fondamentales

À la Banque Nationale, la diversité est considérée comme un avantage, une force. Dans l'objectif de mettre en lumière la richesse de notre tissu social, nous avons présenté des événements célébrant, entre autres, le patrimoine des communautés culturelles et le dynamisme de la communauté LGBT. Les bénéfices de la diversité homme-femme ont encore gagné en visibilité. Avec une proportion élevée de femmes à la direction et au conseil d'administration, la Banque est fière de se distinguer par son leadership à ce chapitre.

Au cours du dernier exercice, la Banque Nationale a versé 565 millions de dollars en taxes et impôts, a acheté pour 1 milliard de biens et services, a investi 117 millions dans ses installations et a remis, avec la participation de ses employés, de ses retraités et de ses clients, 25 millions à la collectivité. Ces chiffres parlent de la contribution de la Banque à notre prospérité collective et témoignent de l'implication de ses équipes dans nos communautés. À la lumière des réalisations évoquées ci-dessus en matière de responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance, on ne peut que constater l'évolution constante de la Banque Nationale et la force de son engagement envers ses parties prenantes. Je vous encourage à approfondir ce constat en découvrant toutes les facettes de notre apport à un monde en mouvement dans les pages qui suivent.

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 216 milliards de dollars en date du 31 octobre 2015.

S'appuyant sur une équipe de près de 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 2015 par sa présence dans les grands palmarès comparant les entreprises. Par exemple, la Banque Nationale s'est vu attribuer quatre 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 compte à nouveau parmi les employeurs de choix au Canada (Aon Hewitt) et figure pour une cinquième année consécutive au palmarès des meilleurs employeurs pour la diversité au pays (Mediacorp Canada). La Banque a également été reconnue parmi les meilleures entreprises citoyennes au Canada, un classement du magazine *Corporate Knights*.

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

LA BANQUE NATIONALE EN UN COUP D'ŒIL

19 764

Employés

452

Succursales

930

Guichets
automatiques

2,3

MILLIONS
Clients
particuliers

216

MILLIARDS \$
Actif

358

MILLIARDS \$
Biens sous
gestion et
administration

14,6

MILLIARDS \$
Capitalisation
boursière

(au 31 octobre 2015)



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

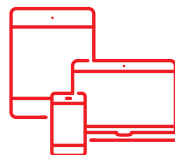
En 2015, la Banque a poursuivi la mise en œuvre d'initiatives reliées à sa Promesse client. Cet engagement se fonde sur notre conviction qu'une expérience client distinctive repose sur l'accessibilité, la simplicité et la proactivité de nos produits et de nos services.

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 la mise à niveau technologique la plus importante de son histoire. 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 dans la dernière année visent à bonifier l'expérience client, à accroître l'accessibilité de nos services et à développer nos solutions bancaires numériques.



Application pour tablettes

La Banque Nationale a élargi son offre de solutions bancaires mobiles avec le lancement d'une version pour tablettes Android^{MD} de l'application BNC Mobile. En 2015, de nouvelles fonctionnalités ont également été ajoutées à l'application, aussi disponible sur iPad^{MD}.

Application pour téléphones intelligents

La Banque a poursuivi son virage mobile grâce à une nouvelle génération de l'application BNC Mobile pour téléphones intelligents (iPhone^{MD} et Android^{MD}). Pensée et conçue pour l'interface des appareils mobiles, cette application offre une solution à la fine pointe de la technologie avec une ergonomie adaptée pour les téléphones intelligents, une expérience utilisateur intuitive et des fonctions simplifiées. Elle permet à la clientèle d'effectuer ses transactions aisément en quelques touches, au moment et à l'endroit de son choix.

Plateforme hypothécaire

Le déploiement de la solution d'octroi de financement hypothécaire, une plateforme technologique des plus performantes, s'est poursuivi au cours du dernier exercice. En 2015, l'accent a été mis sur le développement multicanal. De nouvelles fonctionnalités, telles que le consentement vocal, ont aussi été développées spécifiquement pour permettre l'octroi hypothécaire à distance. Ainsi, près de 3 000 employés à travers le Canada peuvent désormais présenter à leurs clients les possibilités de financement pour l'acquisition d'une propriété et, dans la plupart des cas, donner une réponse à leur demande de prêt hypothécaire en une seule rencontre d'une heure.

Consolider notre présence d'un océan à l'autre

La Financière Banque Nationale – Gestion de patrimoine (FBNGP) a poursuivi son expansion pancanadienne avec l'aménagement de ressources bancaires de détail à proximité de ses bureaux dans les marchés de Vancouver, Calgary et Québec, pour faire suite au lancement réussi de cette stratégie en 2014 à White Rock, en Colombie-Britannique. Cette nouvelle approche permet aux clients de profiter en un seul endroit d'une offre complète en matière de services bancaires et d'investissement.

Banque Nationale Gestion privée 1859 est également en voie d'établir une assise nationale avec l'établissement de nouveaux points de service dans l'ouest du Canada. Ces succursales, prévues entre autres dans les marchés de Calgary et de Vancouver, permettront de répondre à tous les besoins des clients nantis en matière de services bancaires, d'investissement, de crédit et de change.

À travers le Canada, la Banque a aussi lancé une nouvelle plateforme d'échange pour faciliter l'achat de fonds négociés en bourse (FNB) par les courtiers en épargne collective. La plateforme, mise sur pied par Banque Nationale Réseau des correspondants, permet d'exécuter les transactions et de les confirmer auprès du courtier en fonds communs de placement.

Des solutions et des conseils de pointe

Nous souhaitons entretenir une relation de proximité avec une clientèle diversifiée et aider nos clients à optimiser leurs choix financiers. En 2015, nous avons continué de développer des outils et des services favorisant l'atteinte de ces objectifs.

- ▶ Notre filiale de gestion de patrimoine Banque Nationale Investissements a continué d'innover au cours du dernier exercice en maximisant la portée de son architecture ouverte. Celle-ci a conclu des ententes avec de grands partenaires tels que Gestion d'Actifs Goldman Sachs LP et Rothschild Asset Management Inc. afin d'offrir à ses clients de nouveaux produits recherchés, notamment des solutions de placement *smart beta*.
- ▶ Pour répondre aux préoccupations environnementales, sociales et de gouvernance des investisseurs, la Banque a lancé un nouveau produit : le CPG Socialement responsable – Marché canadien. Cette nouvelle solution d'investissement est un exemple concret de l'engagement de la Banque Nationale en matière de responsabilité sociale.

- ▶ La Banque offre désormais la possibilité de cotiser à un Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI). Ce régime permet de favoriser la sécurité financière à long terme d'une personne atteinte d'un handicap sévère et prolongé. Le régime est offert par l'entremise des conseillers en placement de la Financière Banque Nationale de même que par Banque Nationale Courtage direct pour les investisseurs autonomes. Comme pour tous les autres comptes enregistrés, les clients ont accès à une multitude de produits d'investissement.

- ▶ La Banque a mis en place une offre de comptes à frais modiques destinés à des clientèles ayant des besoins particuliers.

- ▶ Enfin, 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. Le site renferme quelque 2 000 articles, vidéos, webinaires, dossiers et capsules qui font la lumière sur une foule de sujets. Depuis son lancement, en 2010, trois millions de visites y ont été effectuées. En 2015, 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.

www.jecomprends.ca

Des services bonifiés et élargis pour les nouveaux arrivants

Afin de toujours mieux répondre aux besoins spécifiques des nouveaux arrivants au Canada, la Banque a bonifié son offre de services.

- ▶ Les résidents temporaires sont désormais admissibles à l'offre pour les nouveaux arrivants.
- ▶ Les critères d'octroi de carte de crédit ont été assouplis.
- ▶ Il est dorénavant possible d'ouvrir un compte bancaire depuis l'étranger.

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, au moyen desquels 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.jecomprends.ca
www.fbn-goCanada.com

De nouveaux services et outils pour les investisseurs autonomes

En 2015, les clients de Banque Nationale Courtage direct (BNCD) étaient les plus satisfaits de l'industrie canadienne du courtage pour investisseurs autonomes, selon l'étude *Canadian Discount Brokerage Investor Satisfaction Study* de la société d'information marketing J.D. Power¹.

Parmi les nouveautés de la dernière année, BNCD a élargi l'accessibilité à son service InvestCube, qui est passé d'un investissement initial minimum de 25 000 \$ à 10 000 \$. Cette solution permet aux investisseurs d'accéder à une gamme de cinq portefeuilles de fonds négociés en bourse (FNB) qui sont évalués et rééquilibrés automatiquement chaque mois lorsque nécessaire.

BNCD a aussi apporté des améliorations à son Centre de FNB afin de rendre la recherche sur ces fonds encore plus facile et intuitive. Les investisseurs autonomes ont maintenant accès à des filtres plus puissants, à la liste des FNB les plus performants de la journée ainsi qu'à des graphiques plus détaillés.

www.bncd.ca

Twitter: [#BNCourtagedirect](https://twitter.com/BNCourtagedirect)

LinkedIn: [Banque Nationale Courtage direct](#)

Un soutien actif à la préparation de la retraite

En 2015, la Banque Nationale a continué de 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 et en succursale, permettent de bien évaluer les besoins financiers pour la retraite et de bien planifier celle-ci. L'application MonIdée, notamment, permet de connaître avec précision les montants à épargner et des astuces pour préparer sa retraite ou pour réaliser un projet. Au cours de l'année, plusieurs conférences ont également été données sur ce sujet par nos experts à des milliers de clients, partout au Canada.

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

¹ Banque Nationale Courtage direct a obtenu le meilleur pointage parmi les firmes de courtage à escompte analysées dans l'étude exclusive 2015 sur la satisfaction des investisseurs effectuée par J.D. Power (*J.D. Power 2015 Canadian Discount Brokerage Investor Satisfaction Study*SM). L'étude porte sur 10 firmes et est fondée sur les réponses de 2 734 répondants mesurant la satisfaction des investisseurs. Les résultats du sondage exclusif reposent sur l'expérience et les perceptions des clients interrogés durant les mois de mai et juin 2015. Les expériences peuvent varier. Visitez le site Web jdpower.com.

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.

En 2015, parmi les initiatives à signaler, la Banque a lancé l'outil Mon modèle d'affaires pour aider ses clients à transformer leurs idées en projets d'affaires. Ce service en ligne présente une démarche simple qui permet aux entrepreneurs de concevoir des entreprises agiles et innovatrices. De plus, afin de toujours mieux servir sa clientèle PME, la Banque a regroupé des expertises pour créer Espace Affaires, un service-conseil qui permet d'obtenir à distance le soutien de spécialistes et d'avoir accès à une gamme complète de solutions bancaires.

Par ailleurs, la Banque a continué d'accompagner les entreprises du Québec qui souhaitent mettre sur pied un régime 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 et des solutions adaptées 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.

www.bnc.ca > Entreprises > Financement > Financement spécialisé

Un réseau de succursales en constante évolution

Tout au long de 2015, la Banque Nationale a poursuivi le plan d'amélioration de son réseau de succursales avec des investissements de près de 10 millions de dollars. En tout, quatre projets majeurs d'amélioration ont été réalisés. Des interventions ont aussi été effectuées dans plus de 180 succursales afin de répondre à des besoins spécifiques.

- 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.
- 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. En 2016, la Banque procédera à son déploiement progressif dans le réseau.
- La nouvelle succursale du Quartier des spectacles, à Montréal, a été conçue pour s'intégrer aux activités de la Place des Arts tout en mettant en valeur certaines œuvres d'art de notre collection d'entreprise.
- Natbank, filiale de la Banque Nationale en Floride, a inauguré une troisième succursale, à Boynton Beach plus précisément.
- Plusieurs de nos succursales ont franchi le cap des 100 ans cette année. Parmi celles-ci, mentionnons les succursales d'Alma, du boulevard Samson à Laval, de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix, de Saint-Gabriel-de-Brandon, de Saint-Damien, de Saint-Joseph-de-Beauce, de Saint-Prospier, de Témiscouata-sur-le-Lac et de la rue Masson à Montréal.
- Le réseau de la Banque Nationale compte aujourd'hui 452 succursales et 930 guichets automatiques. De plus, nous fournissons un accès à quelque 3 300 guichets à travers le Canada par l'entremise du réseau de guichets THE EXCHANGE^{MD}.

La succursale de demain

L'utilisation croissante de la technologie dans le domaine des services financiers de même que l'accessibilité grandissante à des sources d'information à ce sujet transforment les besoins et les attentes des clients. Dans cette optique, la Banque Nationale travaille sur le développement de la succursale de demain, une évolution reposant à la fois sur les capacités offertes par les canaux numériques et sur l'excellence de la formation et des compétences du personnel. Une série d'initiatives visant à maximiser notre modèle de distribution seront progressivement déployées, entre autres un programme de certification de la force de vente

et le développement de nouveaux concepts de succursales. Afin de tester ceux-ci, des succursales pilotes seront ouvertes dans différentes villes, dont Saint-Jean-sur-Richelieu et Montréal.

La Banque réinvente ses succursales pour encore mieux accompagner ses clients dans la réalisation de leurs idées.



Engager la conversation sur les réseaux sociaux

En 2015, les clients de la Banque Nationale étaient plus que jamais au rendez-vous 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.



Facebook

Découvrez des albums de 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 et en apprendre davantage sur nos services et offres promotionnelles.



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

Soutenir des initiatives porteuses

Fondée par des entrepreneurs il y a plus de 150 ans, la Banque Nationale est très consciente de l'importance des petites et moyennes entreprises dans l'économie et dans le développement de toutes les régions du pays. C'est pourquoi elle appuie plusieurs projets et organismes voués à l'entrepreneuriat qui s'activent dans trois phases distinctes : l'éveil, la formation et l'accompagnement de l'entrepreneur.

En 2015, la Banque a lancé l'initiative « Devenir entrepreneur », de concert avec la Caisse de dépôt et placement du Québec et le Mouvement Desjardins. Déployée sur trois ans, elle contribuera à mettre en place les meilleures conditions pour inciter les jeunes et leur entourage à considérer le métier d'entrepreneur, alors qu'une vague de transferts d'entreprises sans précédent s'amorce au Québec.

www.devenirentrepreneur.com

Par ailleurs, la Banque Nationale reconnaît le rôle majeur que jouent les institutions d'enseignement dans l'essor de l'entrepreneuriat. Plusieurs partenariats ont d'ailleurs été annoncés au cours des dernières années, dont un don historique de 10 millions de dollars à Campus Montréal qui a permis la création et le développement de l'Institut d'entrepreneuriat Banque Nationale | HEC Montréal. D'autres institutions sont aussi appuyées par la Banque, notamment les universités McGill, Concordia, Wilfrid-Laurier, Bishop's, de Toronto, du Nouveau-Brunswick de même que l'UQAC, l'UQTR et l'UQAM. Au total, plus de 2 millions de dollars ont été versés par la Banque en 2015 afin de soutenir les programmes d'entrepreneuriat dispensés dans les établissements d'enseignement canadiens.

La Banque Nationale déploie aussi des moyens importants pour soutenir les organismes qui épaulent les entrepreneurs dans leur cheminement. Qu'ils soient en démarrage, en croissance ou sur le point de transférer leur entreprise, les entrepreneurs peuvent trouver des ressources utiles appuyées par la Banque. À titre d'exemple, Ulule, acteur mondial majeur du sociofinancement, a fait son entrée au Canada avec le soutien de la Banque. Des milliers de projets entrepreneuriaux, créatifs ou solidaires ont vu le jour grâce à sa plateforme de financement participatif. Enfin, nous continuons d'épauler l'École d'Entrepreneurship de Beauce (EEB), notamment par le Fonds EEB Banque Nationale, ainsi que d'autres organisations telles la Fondation Montréal inc., la Maison Notman et Adrenalys.

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 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.

Prendre en charge les insatisfactions de nos clients

La Banque Nationale maintient un processus de traitement des plaintes qui se veut accessible, simple, efficace et axé sur la recherche de solutions. Elle encourage la prise en charge et le règlement des insatisfactions de façon neutre et impartiale grâce aux services offerts par son Bureau de l'ombudsman des clients. Celui-ci assure un recours alternatif et indépendant lorsqu'une plainte n'est pas réglée à la satisfaction du client. En collaboration avec des spécialistes de tous les domaines, il favorise une approche qui encourage la collaboration de toutes les parties et l'utilisation de moyens adaptés à chaque situation. En 2015, le Bureau a publié la *Charte du Bureau de l'ombudsman des clients*, laquelle énonce le mandat de l'ombudsman et explique le processus de traitement des plaintes. Le Bureau communique annuellement des données sur les plaintes qu'il a traitées au cours de la dernière année. Ces données sont disponibles sur le site Web de la Banque.

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



La Banque Nationale a tenu à saluer pour une 21^e année les entrepreneurs qui se démarquent par leur apport à la croissance et au bien-être de la collectivité. Ce prestigieux concours vise à mettre en valeur la performance exceptionnelle d'entreprises québécoises et à rendre hommage à leurs leaders.

Au terme d'une sélection rigoureuse par un jury indépendant, des entreprises ont été honorées dans quatre régions du Québec. Les grands lauréats, de même que le récipiendaire du Coup de cœur du jury – une entreprise s'étant démarquée par son implication sociale – ont ensuite été dévoilés lors du gala provincial.

En 2015, les lauréats provinciaux des cinq catégories et du Coup de cœur du jury sont :

**Catégorie
PME agricole :**
Le Potager
Riendeau inc.
de Saint-Rémi



**Catégorie PME
de 5 à 20 millions
de chiffre d'affaires :**
TOPRING
de Granby



**Catégorie PME
exportatrice :**
Distech Controls
de Brossard



**Catégorie PME
de 20 à 50 millions
de chiffre d'affaires :**
Ropack inc.
de Montréal



**Catégorie PME
de moins de
5 millions de
chiffre d'affaires :**
MEDIAL Conseil
Santé Sécurité inc.
de Québec



**Coup de cœur –
présence dans
la communauté :**
TECSYS inc.
de Montréal



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 leur talent ainsi que leur engagement constituent deux des plus grandes forces de l'organisation.

Il est donc important pour nous d'être à leur écoute 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 mobilisée, compétente et apte à créer une expérience client distinctive.

Être à l'écoute 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 qui consolident un environnement sain, être à l'écoute de nos employés 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 10 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 35 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.

Tournée nationale - Réussir ensemble



La Tournée nationale, un événement annuel qui regroupe une série d'activités, a été créée en 2014 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.

L'édition 2015 de la Tournée s'est déployée sur plusieurs mois dans l'ensemble de l'organisation. Les membres de la direction de la Banque Nationale se sont à nouveau déplacés dans plusieurs régions du pays pour rencontrer les équipes et répondre à leurs questions. Au total, 45 dirigeants et gestionnaires ont participé à l'une ou l'autre des nombreuses initiatives au programme : visites de succursales, rencontres dans divers secteurs, Journée parlons carrière, conférences, session de clavardage et événements de reconnaissance.

En résumé, le programme de la Tournée nationale a connu une fois de plus un grand succès. La participation de quelque 7 000 employés en témoigne d'ailleurs avec force. Ceux-ci ont souligné que l'importance accordée au dialogue et la franchise de la direction sont des atouts de notre institution qui sont particulièrement mis en valeur par la Tournée.

Entretenir le dialogue avec les employés

Bien informer les employés et répondre à leurs préoccupations sur la vision d'affaires et les changements en cours dans l'organisation 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 2015, 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.

Différents sondages réalisés périodiquement et de façon confidentielle nous permettent d'être à l'écoute des employés et des gestionnaires, de favoriser le dialogue avec ceux-ci et d'obtenir leurs suggestions, préoccupations ou commentaires quant aux différentes facettes de leur vie au travail. Cette rétroaction nous permet d'améliorer en continu les façons de faire de l'organisation et de faire vivre aux membres de notre équipe une expérience employé supérieure.



Pour faire le point sur ses priorités d'affaires, la Banque organise chaque année diverses rencontres réunissant les employés et les membres de la direction.

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.

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 2015, plusieurs distinctions prestigieuses lui ont été remises, dont les suivantes :

- ▶ **Employeurs de choix Aon – Canada 2016, niveau Or**
– selon Aon Hewitt
- ▶ **Les meilleurs employeurs de Montréal**
– selon Mediacorp Canada
- ▶ **Les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada**
– selon Mediacorp Canada



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

- ▶ Le leadership mobilisant et la vision inspirante de nos dirigeants
- ▶ Les défis professionnels et les occasions de développement
- ▶ L'esprit de collégialité dans les équipes

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.

L'adoption de pratiques de ressources humaines sensibles à la diversité, la création de réseaux internes et la mise en place de partenariats avec divers organismes pour améliorer l'intégration de groupes minoritaires au marché du travail sont des éléments clés du plan triennal de la Banque.

Afin de renforcer encore davantage son engagement, la Banque a mis en place en 2014 un groupe de travail sur la diversité, lequel est composé de membres de la direction de chaque secteur d'activité de l'organisation. L'objectif est de discuter des initiatives de la Banque en ce qui concerne la diversité et d'acquiescer une meilleure compréhension des situations spécifiques à chaque secteur. Au cours du dernier exercice, le groupe de travail a contribué à l'élaboration d'un plan de sensibilisation destiné à tous les employés.

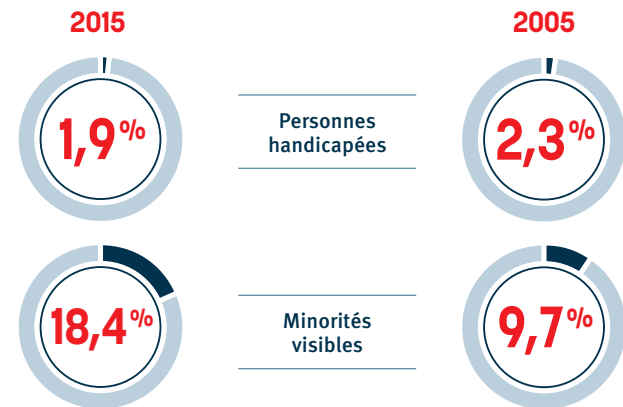
Nos objectifs en matière de diversité :

- ▶ Avoir un bassin d'employés à l'image de la population que l'on sert.
- ▶ Faire de la diversité un levier de développement et de croissance pour la Banque.
- ▶ S'impliquer dans les différentes communautés et faire auprès d'elles une différence.
- ▶ Demeurer un leader de la diversité.
- ▶ Être un modèle et partager avec d'autres organisations l'expertise développée au cours des années.



En 2015, la Banque a tenu plusieurs activités célébrant la diversité.

Représentation (au 31 octobre 2015)



40 Nombre de langues parlées par les employés

Français, anglais, espagnol, arabe, italien, portugais
Les plus fréquentes

60 Nombre de communautés culturelles dont sont issus les employés

QUELQUES EXEMPLES D'INITIATIVES

Les femmes

Place aux femmes à la direction

La Banque Nationale déploie, depuis de nombreuses années, un éventail de mesures afin d'assurer la présence des femmes aux échelons supérieurs. Avec 38 % de femmes occupant des postes de dirigeantes ou faisant partie de la haute direction (au 31 janvier 2016), la Banque Nationale compte parmi les institutions bancaires canadiennes ayant la plus grande représentation féminine à la direction.

Au cours du dernier exercice, le président et chef de la direction de la Banque Nationale, Louis Vachon, et celui d'Air Canada, Calin Rovinescu, ont rencontré au siège social de la Banque des dirigeants d'entreprises ainsi que leurs administrateurs. Cette rencontre avait pour but de présenter les avantages concrets de la diversité en milieu de travail et d'inciter ces derniers à augmenter le nombre de cadres féminins et d'administratrices dans leur compagnie respective.

Des exemples de nos partenariats :

- Association des femmes en finance du Québec
- Réseau des femmes exécutives
- Women in Capital Markets

La communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre (LGBT)

Célébrer la diversité

Depuis 2012, la Banque est un partenaire national de Fierté au travail Canada. Être membre de cet organisme permet à la Banque d'afficher son soutien à une organisation dont la mission est de promouvoir une culture en milieu de travail qui respecte les membres de la communauté LGBT, de partager les meilleures pratiques avec d'autres organisations et de favoriser la participation de ses employés aux activités de ce réseau.

Les mêmes avantages sociaux pour tous

Nos avantages sociaux et notre plan de retraite prennent en compte les conjoints de même sexe depuis maintenant 20 ans. La Banque Nationale a d'ailleurs été l'une des premières institutions financières à mettre de telles mesures en place.

Des exemples de nos partenariats :

- Journée internationale contre l'homophobie et la transphobie
- Gala Arc-en-Ciel du Conseil québécois LGBT
- GRIS-Montréal et GRIS-Québec

Les communautés culturelles

Favoriser l'inclusion

Afin d'assurer un milieu de travail inclusif et de contrer les possibles obstacles à la carrière pour les membres des groupes minoritaires, la Banque a mis en place une politique qui appuie l'adoption de mesures raisonnables destinées à empêcher toute forme de discrimination.

Ambassadeurs de la diversité

Le programme Ambassadeurs de la diversité a été créé pour stimuler le recrutement d'employés d'origines culturelles variées ainsi que pour faciliter le développement des affaires auprès des nouveaux arrivants. Nos employés sont invités à devenir des ambassadeurs et à jouer un rôle clé dans le rayonnement de la Banque à l'intérieur de leur communauté.

Des exemples de nos partenariats :

- 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)

Les personnes vivant avec des limitations fonctionnelles

Accueillir les différences

Le programme d'accommodement énumère diverses mesures d'adaptation visant à répondre aux besoins spécifiques des personnes vivant avec une limitation fonctionnelle. Ces mesures passent, par exemple, par l'aménagement ergonomique du poste de travail, l'amélioration de l'accessibilité au lieu de travail, l'accès à du matériel adapté ou par la modification des tâches.

Des exemples de nos partenariats :

- 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
- Centre Gold

Des programmes pour la relève qui consolident la diversité

Bourses pour étudiants avec limitations fonctionnelles

Depuis plus de 20 ans, la Banque Nationale encourage des personnes présentant des limitations fonctionnelles à poursuivre des études postsecondaires en leur offrant une aide financière 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, un étudiant de niveau universitaire a reçu 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.

Bourses destinées aux femmes étudiant 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.

En 2015, la Banque Nationale a sélectionné trois candidates. Les lauréates de cette année sont inscrites à un programme de deuxième cycle dans une université canadienne:

- ▶ Sarah Brown entreprendra une maîtrise en administration des affaires à la Ivey Business School de la Western University;
- ▶ Pascale Venne entreprendra une maîtrise en finance mathématique et computationnelle à l'Université de Toronto;
- ▶ Justine Bergeron est inscrite à la maîtrise en finance à HEC Montréal.

En plus de se partager des bourses totalisant 30 000 dollars, les trois 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.



Programmes des Marchés financiers pour les étudiants et les nouveaux diplômés

Offert depuis de nombreuses années, le programme de stage d'été permet à des étudiants universitaires de recevoir une formation au sein d'une unité d'affaires des Marchés financiers et d'interagir avec les spécialistes et les professionnels de l'industrie de notre organisation. En 2015, 25 stagiaires ont été embauchés pour la période estivale.

Le programme de rotation a quant à lui accueilli au cours du dernier exercice 11 nouvelles recrues récemment diplômées, dont 4 qui ont participé au programme de stage d'été. Le programme de rotation offre une expérience de travail s'échelonnant sur 12 mois dans nos salles des marchés et différents secteurs d'affaires de Montréal, de Toronto et de Calgary. Il permet aux employés participants d'approfondir leur connaissance du secteur bancaire et des marchés financiers et de se voir offrir par la suite une affectation permanente arrimée à leurs intérêts et à leurs forces.

Des réseaux internes dynamiques

En 2015, les différents réseaux internes de la Banque Nationale, soit Femmes en tête, consacré à l'avancement des femmes, le Réseau Jeunes Employés, un regroupement pour les nouvelles générations, le groupe Connexion, qui s'adresse à la force de vente ainsi que le réseau IDÉO, lequel est destiné aux membres de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre (LGBT), ont poursuivi leurs activités. 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.

Les réseaux internes 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.

Le premier vice-président à la direction, Marchés financiers, Ricardo Pascoe (au centre), entouré de membres du comité de gestion et d'employées des Marchés financiers, Brian Davis, Beata Swist, Susan Monteith, Sean St. John, Sandy Lam et Isabelle Paquet, en compagnie des lauréates (assises): Sarah Brown, Pascale Venne et Justine Bergeron.

Offrir une rémunération globale concurrentielle

La Banque Nationale offre une rémunération globale visant à soutenir les stratégies d'attraction, de mobilisation et de rétention 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 d'attirer le talent, de le mobiliser et de le fidéliser.
- Reconnaître la contribution des employés selon leurs rôles et responsabilités par une rémunération juste et équitable.
- Verser une rémunération variable concurrentielle lorsque les résultats sont conformes aux attentes, supérieure lorsqu'ils excèdent les objectifs fixés et inférieure lorsque les résultats 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 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
 - Politique de crédit et services bancaires
 - Programme d'aide aux employés et à leurs familles

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. En permettant à nos employés de parfaire leur expertise,

notre programme de développement contribue, entre autres, à leur mobilisation et à leur fidélisation, de même qu'à leur performance et à leur progression, et favorise la création d'une expérience client distinctive.

Titulaire depuis maintenant six ans d'un certificat de qualité des initiatives de formation décerné par Emploi Québec, la Banque est reconnue parmi les entreprises se démarquant par la qualité de leur programme de développement. De fait, nos formations sont adaptées aux caractéristiques de nos différents bassins d'employés. La Banque Nationale met en place des parcours créés spécialement pour les gestionnaires et des offres ciblées pour les professionnels et les auxiliaires. Nous offrons aussi aux cadres supérieurs et aux employés démontrant un fort potentiel de croissance au sein de l'entreprise un programme de mentorat qui leur permet d'optimiser leurs compétences de gestion et d'accroître leur leadership.

Chaque secteur d'affaires bénéficie d'une stratégie de développement alignée sur ses enjeux de marchés et ses défis de transformation. La Banque s'assure ainsi que l'expertise de ses employés demeure pertinente et reliée aux tendances de l'industrie. Au total, en 2015, plus de 24 millions de dollars ont été investis dans le développement des compétences des employés. Près de 96 000 cours ont été suivis, représentant quelque 69 000 jours de formation.

Afin de poursuivre la mise en place d'une culture organisationnelle qui met le client au cœur de ses activités, tous les employés et les gestionnaires de la Banque doivent compléter un programme de formation obligatoire sur l'expérience client tapis rouge. Lancé cette année, celui-ci vise l'adoption, dans les activités quotidiennes de tous, d'attitudes et de comportements standards basés sur l'excellence en matière de service à la clientèle et sur les caractéristiques de l'expérience client tapis rouge, soit la simplicité, l'accessibilité et la proactivité.

Dans un contexte de marché hautement compétitif et de migration des activités de la clientèle vers les plateformes numériques, la qualité des services offerts par les conseillers représente plus que jamais un élément différenciateur auprès de nos clients. La Banque a donc mis en place une démarche de certification qui leur permet de parfaire leur maîtrise des exigences de leur profession afin de répondre efficacement aux besoins d'une clientèle en évolution. Sur le plan de la carrière, la certification permet à l'employé de se développer dans son poste et d'être accompagné adéquatement par son gestionnaire. Notre ambition : des employés fiers de leur expertise, qui se développent et qui s'appuient sur la certification pour progresser.

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 équipes d'employés et de retraités bénévoles profondément engagés et des collectes de fonds fructueuses. 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 appuie, sous forme de dons et de commandites, la mission de centaines d'organismes canadiens actifs dans les domaines de la santé et du sport, de l'éducation, de l'entrepreneuriat, des arts et de la culture ainsi que de l'entraide communautaire. Le choix de ces organismes s'effectue selon des principes directeurs rigoureux. Ceux-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 2015, les montants versés à la communauté totalisent plus de 25 millions de dollars, incluant quelque 10 millions de dollars en dons institutionnels de même que plusieurs millions en commandites d'événements et en collectes de fonds.

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

Présents pour les jeunes

Priorité à la jeunesse

À la Banque Nationale, nous croyons qu'il est de notre devoir d'aider la jeunesse à développer son plein potentiel. Par l'entremise de son programme Présents pour les jeunes, la Banque Nationale soutient financièrement plusieurs causes vouées aux membres des nouvelles générations et favorise l'engagement de ses quelque 20 000 employés.

Dans le cadre de ce programme, la Banque Nationale a lancé, en octobre 2015, la troisième édition des Comités régionaux Présents pour les jeunes. Les 12 comités mis sur pied d'un océan à l'autre avaient le mandat de choisir les meilleures initiatives locales et régionales qui contribuent à l'éveil entrepreneurial, à la santé et au mieux-être ou à l'éducation. Composés d'un jeune âgé de moins de 25 ans, d'intervenants clés de la communauté et de dirigeants locaux de la Banque Nationale, les comités ont arrêté leur choix sur 186 organismes. Les lauréats se partageront une enveloppe de 1 million de dollars pour mettre en œuvre leurs projets inspirants.

Depuis la première édition des Comités régionaux, la Banque a versé 3 millions de dollars pour soutenir les activités stimulantes de 465 organismes et ainsi enrichir le quotidien de près de 105 000 jeunes partout au Canada.

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

QUELQUES EXEMPLES DE DONNS

Notre engagement dans la SANTÉ

- **Centre hospitalier universitaire de Québec (CHU)** (Québec, Québec; 2015-2021). Pour donner le ton à la grande campagne de financement du CHU de Québec, coprésidée par M. Louis Vachon, la Banque a versé un montant de 3,3 millions de dollars pour l'achat d'un cyclotron afin que le Centre de recherche du CHU de Québec puisse produire ses propres radio-isotopes médicaux. Une escapade au sommet du Massif de Charlevoix a également permis de récolter 65 000 dollars supplémentaires grâce à la participation de gens d'affaires, d'invités d'honneur et d'employés de la région de Québec.

3 300 000 \$

- **Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants** (Montréal, Québec; 2009-2018). Don pour la construction d'un centre de ressources pour les familles dans le nouvel hôpital qui a été inauguré en mai 2015. De nombreuses sources documentaires sont mises à la disposition des parents et des enfants. Un poste de travail informatisé offre également aux parents qui doivent passer de longues périodes à l'hôpital la possibilité de travailler ou de rester en contact avec leur famille.

1 500 000 \$

- **Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario (CHEO)** (Ottawa, Ontario; 2015). Don de la Banque à la campagne de financement Projet Sutures pour aider à la rénovation et au réaménagement de l'Unité chirurgicale de jour. L'an dernier, les chirurgiens du CHEO ont pratiqué plus de 7 700 interventions chirurgicales au bloc opératoire et ont passé 6 400 heures à opérer les enfants et les adolescents de la région.

100 000 \$

Notre engagement dans l'ÉDUCATION

- **YMCA of Regina** (Regina, Saskatchewan; 2015). Soutenir les activités du programme Alternative Suspension qui fournit aux élèves en difficulté les outils nécessaires pour naviguer à travers les situations difficiles qui surviennent à l'école, contribuant ainsi à réduire l'application des mesures disciplinaires tout en favorisant la mise en place d'un environnement favorable à la réussite scolaire.

15 000 \$

Notre engagement dans l'ENTRAIDE COMMUNAUTAIRE

- **Portage Atlantique** (provinces de l'Atlantique; 2015). Soutenir les activités de ce centre de traitement de la toxicomanie spécialisé dans les programmes destinés aux adolescents.

10 000 \$

Notre engagement dans l'ENTREPRENEURIAT

- **Concours Mêlez-nous de vos affaires** (Montréal, Québec; 2015-2019). Lancé par la Fondation Montréal inc. et présenté par la Banque, ce concours a pour objectifs de promouvoir l'entrepreneuriat sur les campus universitaires montréalais et de dépister les jeunes étudiants et diplômés possédant une bonne idée d'affaires afin de stimuler la création de nouvelles entreprises par ceux-ci.

1 000 000 \$

- **Rotman School of Management de l'Université de Toronto** (Toronto, Ontario; 2014-2018). Appuyer les activités du Creative Destruction Lab au moyen de bourses pour des élèves de la maîtrise en administration des affaires (MBA) qui démontrent un intérêt à développer leur potentiel entrepreneurial.

500 000 \$

- **Jeunes Entreprises du Québec** (province de Québec; 2015-2017). Contribuer à l'éveil des passions chez les jeunes en leur offrant à l'école des programmes d'initiation aux affaires et de littératie financière. Grâce au programme Entreprise Étudiante, notamment, les élèves apprennent les rouages du démarrage d'entreprise et sont sensibilisés à l'importance d'établir des relations positives avec la collectivité.

150 000 \$

Notre engagement dans l'ART et la CULTURE

- **Fondation Jeunesses Musicales Canada** (Canada; 2015). Contribution à l'événement-bénéfice 2015 pour appuyer les efforts de cet organisme à but non lucratif qui se consacre à la diffusion de la musique classique, en particulier auprès des jeunes, et au développement de carrière des artistes de la relève, tant sur la scène nationale qu'internationale.

10 000 \$

QUELQUES EXEMPLES DE COMMANDITES

Le tennis, du plus petit au plus grand

Le tennis occupe le premier rang dans le plan de commandites de la Banque Nationale. Cette activité sportive nous permet entre autres d'insuffler la philosophie du programme Présents pour les jeunes – aider ceux-ci à se développer pleinement – aux athlètes confirmés ou en devenir. La Banque est ainsi engagée dans le développement de la relève au tennis depuis nombre d'années, et ce, à tous les niveaux : du programme d'initiation pancanadien **Les Petits As Banque Nationale**, destiné aux enfants, jusqu'à la Coupe Rogers, en passant par un grand nombre de tournois de développement.

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. Nous sommes également le commanditaire en titre des **Challengers Banque Nationale** organisés localement en collaboration avec Tennis Canada à **Gatineau**, à **Granby**, à **Drummondville** et à **Saguenay**, laquelle a tenu en 2015 la 10^e édition de ce tournoi. Et nous faisons maintenant rayonner cette série au-delà des frontières du Québec avec l'ajout du **Challenger Banque Nationale de Winnipeg**. Ces tournois de tennis professionnel destinés au perfectionnement de l'élite permettent aux joueurs canadiens et internationaux de vivre une première expérience sur le circuit de la International Tennis Federation (ITF) et d'accumuler des points pour ainsi améliorer leur classement mondial.

Présente depuis plus de 20 ans à Québec, la **Coupe Banque Nationale**, présentée par Vidéotron, 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 plus de 10 ans à Montréal et 5 ans à Toronto, de la **Coupe Rogers**, où les meilleurs joueurs du classement international s'affrontent.

Le Défi sans bruit poursuit son objectif

Par l'entremise du programme Défi sans bruit, la Banque s'allie aux communautés, aux clubs de tennis participants et aux tournois commandités, 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 la création du programme, en 2006, plus de 1 242 000 balles ont été amassées. Des milliers d'écoliers ont ainsi pu bénéficier des retombées positives du Défi sans bruit.

Pour appuyer ses efforts de sensibilisation, la Banque peut compter sur la précieuse collaboration de ses ambassadeurs : Françoise Abanda et Vasek Pospisil, deux joueurs de tennis professionnels fiers d'encourager la relève canadienne.



Des employés et retraités dévoués pour leur communauté

Les milliers d'employés et de retraités de la Banque Nationale 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. Celui-ci accorde désormais 1 dollar à une cause jeunesse pour chaque heure de bénévolat effectuée par les employés et les retraités dans la communauté, jusqu'à concurrence de 100 000 dollars par année. L'objectif ayant été atteint en 2015, ce montant a été remis à un organisme sélectionné par les employés, soit la Fondation Rêves d'enfants, à l'occasion de la Semaine de l'action bénévole.

QUELQUES EXEMPLES D'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

- **Campagne Centraide/United Way** (Canada; 2015). Dons des employés et retraités de la Banque Nationale, auxquels s'ajoute un don institutionnel, dans le cadre de notre 38^e campagne pancanadienne.

3 455 000 \$

- **Tour cycliste Présents pour les jeunes** (Estrie et Montérégie, Québec; 2015). C'est avec beaucoup d'ardeur et de détermination que plus de 200 employés – cyclistes et bénévoles – de la Banque Nationale ont sillonné les routes de la Montérégie et de l'Estrie dans le but de soutenir des organismes du Québec voués à la cause jeunesse. Les profits de cette cinquième édition ont été répartis parmi cinq organismes : la Fondation Tel-jeunes, la Fondation du Cégep de Granby, l'École secondaire Saint-Joseph de Saint-Hyacinthe, la Maison Jeunes-Est de Sherbrooke et l'organisme d'éducation alimentaire le Croquarium de Waterville.

125 000 \$



De nombreux employés ont pris part au Tour cycliste Présents pour les jeunes dans le but d'amasser des fonds pour soutenir la jeunesse.

- **Fondation de la recherche sur le diabète juvénile (FRDJ)** (Canada; 2015). Pour une 12^e année consécutive, la Banque Nationale a participé au défi Roulons pour la recherche sur le diabète. Grâce à l'engagement et au dynamisme de 982 employés, la Banque Nationale s'est démarquée une septième année de suite en remportant la coupe Denis-Pellerin. Cette joute amicale met en compétition les diverses institutions financières participantes en vue d'amasser le plus de dons lors de cet événement.

203 260 \$

- **Canadian CMV Foundation** (Winnipeg, Manitoba; 2015). Pour la troisième année consécutive, Rob Tétrault, membre de l'équipe Gestion de patrimoine à la Banque Nationale, a organisé « Le Classique », le plus important tournoi hivernal de hockey-balle extérieur de l'Ouest canadien. L'édition 2015, qui a réuni plus de 2 000 personnes au centre-ville historique de Saint-Boniface, s'est conclue par un don à la Canadian CMV Foundation.

50 000 \$

Répondre à des besoins urgents

La Banque Nationale compte sur un réseau de 452 succursales réparties à travers le Canada. Celles-ci constituent un puissant levier de mobilisation lorsque vient le temps de récolter des fonds pour répondre à des besoins humanitaires urgents. Depuis 2010, ces élans de solidarité, jumelés aux dons de la Banque, ont permis d'amasser quelque 500 000 dollars.

En 2015, des collectes de fonds ont été organisées dans le réseau de la Banque pour soutenir les actions de la Croix-Rouge canadienne dans les communautés du Népal éprouvées par un tremblement de terre ainsi qu'auprès des réfugiés syriens. La participation des clients et des employés de la Banque Nationale dans ces grands mouvements d'entraide témoigne de la solidarité et de la compassion qui les animent.

QUELQUES EXEMPLES DE COLLECTES DE FONDS

- ▶ **Loterie du Cœur** (province de Québec; 2015). Les quelque 340 succursales de la Banque Nationale au Québec ont été mises à contribution pour la vente de billets de cette loterie de bienfaisance au profit de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC.

320 000 \$

- ▶ **National Bank Easter Seals Waves Regatta** (Vancouver, Colombie-Britannique; 2015). L'activité appuie 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.

173 000 \$

- ▶ **Tour de l'espoir** (Moncton et Edmundston, Nouveau-Brunswick; 2015). Présidence d'honneur pour une quatrième édition consécutive du Tour de l'espoir, une randonnée cycliste au profit de la campagne de l'Arbre de l'espoir. Les contributions sont notamment destinées à l'achat d'équipements spécialisés et à la formation des équipes du Centre d'oncologie Dr-Léon-Richard.

108 000 \$

Soutenir la diversité

La Banque Nationale collabore avec de nombreux partenaires afin d'identifier et de déployer les initiatives nécessaires pour être un acteur de premier plan dans l'essor d'une collectivité inclusive et fière. Au cours du dernier exercice, cet engagement s'est poursuivi grâce à une multitude de gestes concrets.

- ▶ Depuis 2006, la Banque est l'hôte de la cérémonie de remise du prix Laurent-McCutcheon décerné par la Fondation Émergence. En 2015, ce prix a été attribué à Monique Giroux, animatrice, auteure, conceptrice et productrice.
- ▶ La Banque est le commanditaire principal du Gala Arc-en-Ciel du Conseil québécois LGBT, qui vise à reconnaître l'implication communautaire des membres de cette communauté, et ce, depuis 2008.
- ▶ La Banque a appuyé les célébrations de Fierté Montréal en habillant sa succursale du Village gai des couleurs de l'arc-en-ciel.



La Banque se pare des couleurs de l'arc-en-ciel pour saluer la communauté LGBT.



Encourager le dynamisme culturel en misant sur la relève

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 2015, 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.

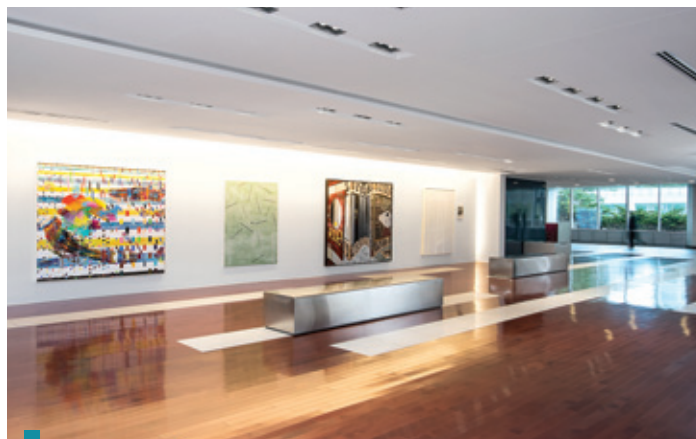
Collection Banque Nationale

Plus de 7 500 œuvres à découvrir

Depuis de nombreuses années, nous acquérons des œuvres d'art canadiennes 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 grandes collections d'entreprise au Canada. Dynamique, notre collection s'agrandit chaque année avec l'acquisition d'une trentaine d'œuvres importantes en art actuel et contemporain. La Collection Banque Nationale 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. En faisant l'acquisition d'œuvres, nous soutenons directement les artistes et les créateurs de partout au pays, en plus d'enrichir le milieu de vie de milliers d'employés et de clients.

Afin de favoriser l'accessibilité à sa collection, la Banque Nationale prête chaque année des œuvres à différentes institutions muséales au pays. 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 renouvellent en continu.

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 lui permettent de mettre en valeur son héritage ainsi que de garder trace de l'évolution de l'industrie des services financiers.



La galerie d'art de la succursale principale de Montréal expose les œuvres de la Collection Banque Nationale.



Parcours Galerie Banque Nationale

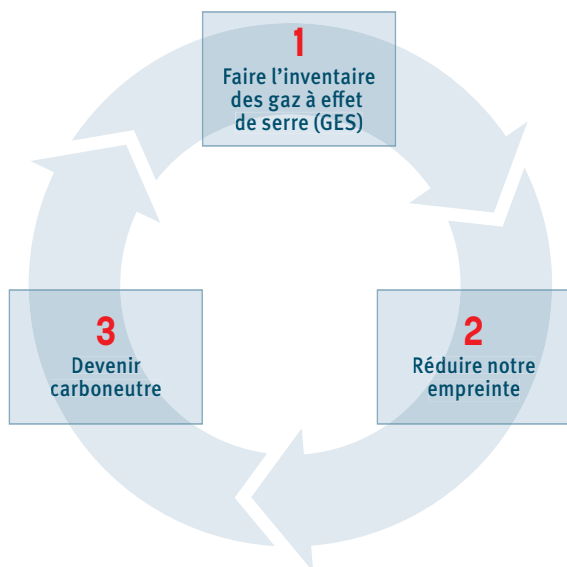
La Banque Nationale est l'instigatrice d'un projet inédit, une œuvre d'art de 4,5 km qui sillonnera la ville de Montréal depuis l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau jusqu'au cœur de son centre-ville. Ce parcours artistique, réalisé par l'artiste de renom Alain Paiement, mettra en valeur l'esprit d'innovation qui anime la métropole. Le Parcours Galerie Banque Nationale promet de laisser une impression marquante à tous ceux qui l'emprunteront.

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, sur une base volontaire, différentes mesures visant à calculer, à réduire et à compenser ses émissions de gaz à effet de serre (GES). Ensemble, celles-ci forment un processus de gestion rigoureux et complet, comptant parmi les plus avancés de l'industrie.

Faire l'inventaire des gaz à effet de serre

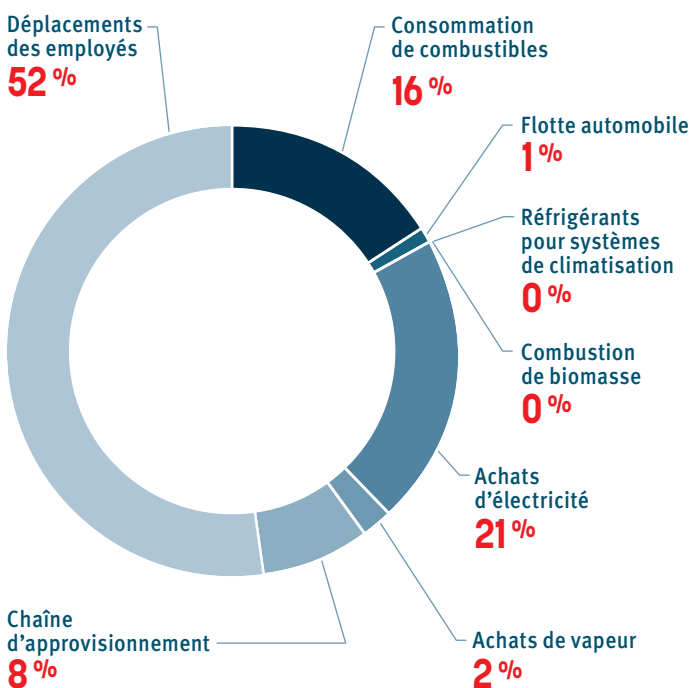
La première étape de la gestion du bilan carbone de la Banque s'est amorcée en 2007-2008 avec la quantification de ses émissions de GES et la transmission de ces données au Carbon Disclosure Project, un intervenant d'envergure mondiale dans la prévention des changements climatiques. Depuis, la Banque 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 2014, les émissions de GES résultant des activités de la Banque Nationale ont été évaluées à 16 249 tonnes d'équivalents CO₂.

Répartition des émissions de GES

(année financière 2014)



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.

Miser sur l'efficacité énergétique

Comme la majorité de nos émissions provient de notre consommation d'électricité et de combustibles, l'efficacité énergétique est pour nous une priorité. La Banque est d'ailleurs reconnue pour son leadership en ce domaine. Elle compte notamment, depuis 2015, parmi les membres du réseau Écolectrique d'Hydro-Québec en raison de sa performance



MEMBRE
DU RÉSEAU
ÉCOLECTRIQUE
D'HYDRO-QUÉBEC

exceptionnelle. Parmi les mesures les plus porteuses à ce chapitre, on retrouve un système novateur permettant l'intégration énergétique de succursales au moyen d'une interface Web.

Le fonctionnement est simple : utiliser la centralisation énergétique et la télégestion pour optimiser la consommation d'énergie dans nos bâtiments. Grâce à ce système, la Banque est en mesure d'économiser annuellement des millions de kilowattheures d'électricité, de même que des milliers de mètres cubes de gaz naturel.

Afin de s'assurer de maintenir les économies d'énergie au fil du temps, un processus de *commissioning* continu (mise en service continue) a également été instauré au cours des derniers mois. Grâce à cette approche novatrice, qui tient compte, entre autres, des changements apportés lors des différentes étapes du cycle de vie de nos bâtiments, nous pouvons effectuer une surveillance régulière de nos installations dans le but d'atteindre, année après année, les cibles d'efficacité énergétique fixées.

Analyse des pratiques de nos fournisseurs

La Banque Nationale poursuit sa démarche visant la mise en place d'un processus d'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 est membre de l'Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable (ECPAR) et qu'elle assure une présence au sein de son conseil d'administration. Cette organisation multipartite 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 critères du système d'évaluation LEED^{MD} et applique dorénavant ceux-ci systématiquement à ses projets.

En 2015, la Banque a obtenu la prestigieuse certification LEED Canada pour bâtiments existants : exploitation et entretien (BE: E&E) Or pour son siège social. Une certification LEED Canada CI-Or pour l'aménagement intérieur de la succursale de Gatineau s'est également ajoutée en cours d'année aux nombreuses autres déjà obtenues.

Devenir carboneutre

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 un total de 75 000 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.

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

Propulser l'énergie renouvelable

La Banque Nationale figure dans deux catégories du classement Bloomberg New Energy Finance (BNEF) Clean Energy & Energy Smart Technology League Tables. Il s'agit de la liste de référence la plus détaillée qui recense les investisseurs, les organismes de financement de projet, les banques d'investissement et les cabinets d'avocats qui œuvrent activement dans le secteur de l'énergie propre. Cela témoigne de la présence significative de la Banque dans le domaine du financement de projets d'énergie renouvelable au Canada.

La Banque Nationale se distingue par ses pratiques environnementales

La Banque Nationale a été nommée parmi les membres du palmarès des 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada établi par le magazine *Corporate Knights*. Ce classement annuel, qui en est à sa 14^e édition, reconnaît les entreprises qui se démarquent par leur performance sociale et environnementale ainsi que par la qualité de leurs pratiques de gouvernance.



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 le respect des normes environnementales en ce qui a trait aux immeubles pris en garantie. Ces politiques traitent notamment de la gestion du risque environnemental relié à l'octroi de crédit et à la prise de possession d'éléments d'actif contaminés, tout en établissant les mesures de protection à suivre pour cerner et réduire les risques environnementaux potentiels, 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.



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

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 révisé 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.

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 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 et ont continué d'améliorer les pratiques de la Banque en matière de gouvernance. Le conseil a également étudié divers dossiers, dont les initiatives visant la croissance des revenus provenant de l'extérieur du Canada.

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 poursuit l'amélioration de la communication des renseignements sur les risques dans son rapport annuel pour répondre aux 32 recommandations formulées, en octobre 2012, 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 continue de mettre tout en œuvre pour s'assurer de respecter globalement ces recommandations et entend poursuivre l'amélioration de 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 annuelle des actionnaires de la Banque tenue le 15 avril 2015, 93,70 % 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.

Privilégier la diversité au conseil

Le conseil estime que la diversité des administrateurs est un facteur important de 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 prévoit 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. Au 31 octobre 2015, la Banque comptait sur l'un des conseils d'administration les plus diversifiés et les plus inclusifs parmi les grandes sociétés publiques canadiennes.

www.bnc.ca > À propos de nous > Investisseurs > Circulaires

Par ailleurs, la Banque Nationale continue de répondre 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 2015, Catalyst a reconnu le caractère exemplaire des pratiques de la Banque lors de l'événement Célébrons le leadership inclusif, tenu à Montréal en présence de membres de la communauté d'affaires canadienne.

L'indépendance des membres du conseil d'administration est un autre facteur d'importance pour la Banque Nationale. Parmi les 16 administrateurs en fonction au 31 octobre 2015, 14 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 prêteur 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 :

117 M\$ > dans nos installations

565 M\$ > payés en impôts et taxes

1 G\$ > en biens et services achetés

2 G\$ > versés en salaires et avantages sociaux

72 G\$ > autorisés pour le financement d'entreprises canadiennes

L'investissement d'impact pour soutenir le développement des Premières Nations

La Banque Nationale est partenaire de l'Administration financière des Premières Nations (AFPN), une organisation qui fournit aux gouvernements des Premières Nations des prêts abordables, des options de placement et des conseils en planification de capital. La Banque a agi comme chef de file pour les deux premières émissions obligataires par l'AFPN, ce qui a permis de mobiliser 140 millions de dollars pour financer des projets d'infrastructures et de développement économique dans de nombreuses communautés autochtones partout au Canada. Cette initiative sans précédent a permis aux Premières Nations d'utiliser leurs propres sources de revenus afin d'accéder au financement à long terme à des taux similaires à ceux obtenus par les principales municipalités canadiennes.

En 2015, la Banque Nationale a de nouveau été en mesure de présenter de bons résultats financiers, tout en consolidant sa position concurrentielle et en déployant des initiatives destinées à assurer son succès à long terme.

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

Répartition des employés (au 31 octobre 2015)

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	—	—	—
Île-du-Prince-Édouard	17	4	21
Nouvelle-Écosse	38	—	38
Nouveau-Brunswick	181	96	277
Québec	12 833	2 725	15 558
Ontario	1 832	286	2 118
Manitoba	98	3	101
Saskatchewan	51	8	59
Alberta	288	17	305
Colombie-Britannique	316	20	336
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	—	—	—
Total Canada	15 654	3 159	18 813
Hors Canada	111	2	113
Employés temporaires	309	529	838
Total	16 074	3 690	19 764

Impôts et taxes payés ou payables au Canada (en milliers de dollars; au 31 octobre 2015)

	Impôt sur le revenu ¹	Impôt sur le capital ¹	Autres taxes ²
Fédéral	102 599	6 158	59 955
Provincial			
Terre-Neuve-et-Labrador	3	—	31
Île-du-Prince-Édouard	22	140	300
Nouvelle-Écosse	172	—	426
Nouveau-Brunswick	340	1 933	3 536
Québec	52 852	3 187	278 155
Ontario	9 279	—	33 604
Manitoba	342	573	1 036
Saskatchewan	205	1 656	673
Alberta	1 804	—	1 918
Colombie-Britannique	1 309	—	2 772
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	—	—	—
Total – provincial	66 328	7 489	322 451
Total – fédéral et provincial	168 927	13 647	382 406

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 2015, la Banque Nationale a autorisé, à des entreprises de partout au pays, du financement par emprunt totalisant plus de 72 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 (\$)	22,8	b	—	b	b	—	d	22,8
Nombre de clients	49	b	—	b	b	—	d	49
Île-du-Prince-Édouard								
Total autorisé (\$)	358,9	b	c	b	b	c	d	358,9
Nombre de clients	60	b	c	b	b	c	d	60
Nouvelle-Écosse								
Total autorisé (\$)	171,5	2 176,7	4 564,9	7 521,1	9 282,9	35 972,1	d	59 689,3
Nombre de clients	79	37	27	22	14	17	d	196
Nouveau-Brunswick								
Total autorisé (\$)	8 168,3	24 108,9	40 357,8	60 825,9	92 124,7	241 015,0	966 825,6	1 433 426,2
Nombre de clients	1 046	493	257	173	132	116	53	2 270
Québec								
Total autorisé (\$)	306 304,6	681 614,3	1 023 357,6	1 651 291,0	2 477 428,9	8 462 521,3	31 093 652,5	45 696 170,2
Nombre de clients	42 050	14 030	6 603	4 635	3 560	4 125	1 041	76 044
Ontario								
Total autorisé (\$)	24 122,2	49 844,1	81 064,1	148 325,3	238 403,2	1 083 391,0	11 182 925,2	12 808 075,1
Nombre de clients	3 347	1 008	509	409	343	483	321	6 420
Manitoba								
Total autorisé (\$)	527,1	1 897,9	3 918,6	8 556,3	21 367,1	107 402,4	803 532,1	947 201,4
Nombre de clients	62	41	25	23	31	50	32	264
Saskatchewan								
Total autorisé (\$)	507,0	1 465,8	4 623,6	5 642,4	11 522,6	78 277,0	633 700,5	735 739,0
Nombre de clients	56	28	28	16	16	32	24	200
Alberta								
Total autorisé (\$)	2 016,4	5 909,3	11 935,9	21 662,0	19 563,4	140 775,2	8 734 827,8	8 936 690,1
Nombre de clients	286	119	77	65	27	59	172	805
Colombie-Britannique								
Total autorisé (\$)	971,0	3 059,3	6 711,7	10 852,8	25 002,1	85 552,2	1 341 845,4	1 473 994,7
Nombre de clients	137	67	43	30	35	39	31	382
Territoires du Nord-Ouest								
Total autorisé (\$)	a	—	—	—	—	—	—	—
Nombre de clients	a	—	—	—	—	—	—	—
Grand total								
Total autorisé (\$)	343 170,0	770 076,2	1 176 534,2	1 914 676,9	2 894 695,0	10 234 906,2	54 757 309,1	72 091 367,7
Nombre de clients	47 172	15 823	7 569	5 373	4 158	4 921	1 674	86 690

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

- a Les données des Territoires du Nord-Ouest ont été ajoutées à celles de la Colombie-Britannique et ajoutées au total de cette province.
- b 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.
- c Les données 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.

Des changements dans la façon de traiter l'information, survenus en 2015, ont mené à la présentation de données plus inclusives.

Succursales fermées et ouvertes (au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2015)

Succursales fermées

Québec

155-3560, rue Laval, Lac-Mégantic

2-150, rue Sainte-Catherine Ouest, Montréal (Complexe Desjardins)

Succursales ouvertes

Québec

5955, rue Papineau, Lac-Mégantic

105, rue Sainte-Catherine Ouest, Montréal

401-500, Grande Allée Est, Québec

Alberta

2801-450 1st Street SW, Calgary

Colombie-Britannique

3300-666 Burrard Street, Vancouver

Guichets automatiques retirés et ajoutés (au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2015)

Guichets retirés

Québec

155-3560, rue Laval, Lac-Mégantic

5-150, rue Sainte-Catherine Ouest, Montréal
(Complexe Desjardins; 3 guichets)

792, route du Président-Kennedy, Pintendre

2860, boul. des Promenades, Sainte-Marthe-sur-le-Lac

2425, boul. Bastien, Québec

Guichets ajoutés

Québec

5955, rue Papineau, Lac-Mégantic

105, rue Sainte-Catherine Ouest, Montréal (3 guichets)

520, rue Principale, Saint-Amable

41, boul. Renard Est, Rivière-au-Renard

Guichets installés temporairement

Québec

Stade Uniprix – 285, rue Faillon Ouest, Montréal (2 guichets)

124, rang Charlotte, Saint-Liboire

Coupe Rogers Montréal

Expo-Champs

Du 7 au 16 août 2015

Du 25 au 28 août 2015

Ontario

ReXall Centre – York University, 1 Shoreham Drive, Toronto (3 guichets)

Coupe Rogers Toronto

Du 7 au 16 août 2015

Filiales* de la Banque Nationale (au 31 octobre 2015)

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

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 2015 est publié par la Banque Nationale du Canada conformément au *Règlement sur la déclaration annuelle* adopté en 2002 par le gouvernement fédéral (*Loi sur les banques*). 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 32), 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 s'inspire des principaux indicateurs de performance sociaux, environnementaux et de gouvernance des cadres de reddition de compte les plus reconnus.

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 2015 (1^{er} novembre 2014 au 31 octobre 2015), à moins d'une indication contraire, et fait suite à la déclaration annuelle portant sur l'exercice financier 2014 publiée en mars 2015. Aucun redressement ou changement majeur de l'information contenue dans la déclaration ne s'est produit au cours de l'année 2015.

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 qui comprend des politiques et procédures, un programme de formation continue, de même qu'un cadre de contrôles en matière d'identification des clients, de tenue et de conservation des documents, d'évaluation des risques inhérents, de contrôle continu des relations d'affaires et de déclarations obligatoires.

Au sein du conseil d'administration de la Banque, le comité de gestion des risques a la responsabilité de surveiller la mise en œuvre de ce programme.

1^{er} trimestre 2016

Imprimé au Canada, ISBN 978-2-921835-48-0

Dépôt légal: Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Dépôt légal: Bibliothèque et Archives Canada

Gestion du projet et rédaction: Service des affaires publiques de la Banque Nationale

Conception de la couverture: Sid Lee

Infographie: Graphiques M&H

Traduction: Services linguistiques de la Banque Nationale

Impression: Quadriscan

Crédits photos

Pages 1, 7, 9, 11 et 19: Maxime Côté, photographe

Page 12: avec l'aimable autorisation de Serge Blais

Page 12: avec l'aimable autorisation de Melvin Symenouh | Photographie

Page 14: Samantha Blanchette

Page 18: Simon Duhamel, photographe; Sid Lee

Page 21: Christian Perreault, photographe

Page 25: Montagnes Vertes © CNC

Page 26: avec l'aimable autorisation de 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



Au palmarès des meilleures entreprises
pour la diversité depuis 5 ans