

Notre bilan de responsabilité sociale 2017



**Réalisons
vos idées[™]**

3	Message du président
4	À propos de nous
5	Tableau des indicateurs
6	Clients
10	Employés
15	Collectivité
19	Environnement
22	Gouvernance
24	Économie



MESSAGE DU PRÉSIDENT

En 2017, la Banque Nationale a franchi de nouvelles étapes importantes pour accompagner ses clients, ses employés et les différentes communautés où elle est présente face aux changements qui se succèdent dans l'environnement d'affaires. Qu'il s'agisse d'innovation, de développement social, d'entrepreneuriat ou encore de diversité, la Banque veille à assurer un leadership qui s'inscrit dans l'action. Voici comment, au cours du dernier exercice, nous avons travaillé en ce sens.

Économie numérique

L'innovation et le savoir sont deux aspects importants de la révolution industrielle actuelle. Devant cette réalité, la Banque Nationale favorise des partenariats avec des acteurs d'ici de divers secteurs technologiques porteurs, dont Element AI dans le domaine de l'intelligence artificielle. Dans nos activités, nous continuons de faire évoluer les produits et services en fonction des changements qui transforment l'industrie bancaire. Nos nouvelles solutions mobiles donnent plus de flexibilité dans les opérations courantes, alors que des succursales repensées misent sur l'expertise de nos équipes pour proposer un accompagnement personnalisé.

Essor entrepreneurial

La Banque Nationale a toujours été une alliée des entrepreneurs. Elle reconnaît l'importance des PME dans notre économie et leur procure des produits et services qui répondent à leurs besoins. Nous mettons tout le dynamisme de l'organisation à la disposition des gens d'affaires afin de livrer les meilleures solutions. En 2017, notre offre numérique a été bonifiée, avec notamment le lancement de l'application destinée aux clients entreprises. De plus, la Banque soutient, année après année, de nombreux projets qui stimulent l'entrepreneuriat pour appuyer la communauté d'affaires, et ce, partout au pays. Dans cette optique, elle est devenue partenaire de la Série indie Ubisoft, entre autres.

Pratiques durables

Les efforts sur le plan de l'efficacité énergétique sont constants. Nos pratiques, reconnues depuis des années et primées plus d'une fois, s'affinent sans cesse. Nous poursuivons aussi l'optimisation de la gestion de notre empreinte

environnementale par différentes actions concrètes. Dans un souci de développement durable et de bien-être au travail, nous faisons avancer nos normes d'aménagement afin de nous arrimer aux façons de faire les plus innovantes. Cet esprit guidera également nos démarches pour la construction de notre nouveau siège social montréalais.

Diversité et inclusion

Une entreprise équilibrée est à l'image du tissu social qui compose son milieu. Parce que la Banque est consciente de cette nécessité, elle multiplie les initiatives qui consolident la diversité dans ses rangs. Nous cherchons continuellement les avenues les plus performantes pour encourager la progression de tous les employés, à tous les niveaux. La certification Parité, reçue de l'organisme La Gouvernance au Féminin, souligne d'ailleurs l'impact positif de nos programmes.

Ces exemples témoignent de l'apport de la Banque Nationale à la collectivité. Au cours du dernier exercice, la Banque Nationale a versé 788 millions de dollars en taxes et impôts, a acheté pour 1 milliard de biens et services, a injecté plus de 88 millions dans ses installations et a investi 25 millions dans le développement de ses employés. Avec la participation de ceux-ci, de même que celle de nos retraités et de nos clients, nous avons remis 25 millions aux communautés du pays. À la Banque Nationale, notre engagement en matière de responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance prend toute sa force dans la collaboration. C'est ainsi que nous contribuons à notre prospérité collective.

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 quatre secteurs d'affaires – Particuliers et Entreprises, Gestion de patrimoine, Marchés financiers ainsi que Financement spécialisé aux États-Unis et International. La Banque Nationale 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 figure également parmi les six banques d'importance systémique 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. Un tableau des indicateurs, en page 5, témoigne de nos axes clés dans le domaine de la responsabilité sociale.

La Banque Nationale en un coup d'œil

(au 31 octobre 2017)

21 635
EMPLOYÉS

429
SUCCURSALES

931
GUICHETS
AUTOMATIQUES

246
MILLIARDS \$
ACTIFS

477
MILLIARDS \$
BIENS SOUS GESTION
ET ADMINISTRATION

21,3
MILLIARDS \$
CAPITALISATION
BOURSIÈRE

TABLEAU DES INDICATEURS

PILIER	2017
MIEUX SERVIR NOS CLIENTS	
Investissement dans nos succursales	9 M\$
Nombre de succursales touchées par des améliorations	285
Financement accordé à des entreprises canadiennes	79 G\$
S'EMPLOYER À SE RÉALISER, ENSEMBLE	
Nombre d'employés	21 635
Pourcentage de femmes à la direction	38 % ¹
Pourcentage de membres des minorités visibles	17,4 %
Pourcentage de personnes handicapées	2 %
Investissement dans la formation et le perfectionnement	25 M\$
FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA COLLECTIVITÉ	
Total versé à la communauté	25 M\$
Total des dons	9,2 M\$
Nombre d'heures de bénévolat des employés	56 881
CONTRIBUER À LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT	
Émissions de GES (tonnes d'équivalents CO ₂)	13 335 ²
Nombre total de certifications LEED	5
ASSURER UNE GOUVERNANCE EFFICACE	
Pourcentage de candidates proposées à l'élection au conseil d'administration	36 % ³
Pourcentage d'administrateurs indépendants	92 %
CONTRIBUER À L'ENRICHISSEMENT COLLECTIF	
Salaires et avantages sociaux	2 G\$
Impôts et taxes	788 M\$
Biens et services achetés	1 G\$
Montant investi dans nos installations	88 M\$

Données au 31 octobre, sauf indication contraire.

1 En date du mois de janvier de l'année suivante. Voir la circulaire de sollicitation de procurations de la direction.

2 Pour l'année financière précédente.

3 En date du mois de février de l'année suivante. Voir la circulaire de sollicitation de procurations de la direction.

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 de façon 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.

Aider nos clients à réaliser leurs idées

La Banque Nationale soutient l'essor d'une culture orientée client, soutenue par des employés mobilisés, des pratiques de gouvernance appropriées de même que par un environnement de formation, de certification en continu et de coaching.

En 2017, la Banque a continué de déployer des initiatives visant à bonifier l'accompagnement qu'elle offre à sa clientèle. Notre engagement est clair : offrir à nos clients une expérience distinctive reposant sur l'accessibilité, la simplicité et la proactivité de nos produits et de nos services afin de les aider à réaliser leurs idées.

Investir dans les solutions numériques

La Banque a continué de moderniser ses systèmes, de simplifier ses processus et d'augmenter son offre bancaire multicanal pour s'aligner encore davantage sur les besoins de sa clientèle.

Nouvelle expérience client numérique

Une nouvelle expérience client numérique, qui s'appuie sur un nouveau site informationnel ainsi que sur un nouveau site transactionnel, est en cours de déploiement à la Banque Nationale. Cette refonte majeure, amorcée en 2017, sera complétée dans la première moitié de 2018.

^{MC} Android Pay est une marque de commerce de Google Inc.

^{MC} Apple Pay est une marque de commerce d'Apple Inc.

Paieement mobile

La Banque offre désormais Android Pay^{MC} et Apple Pay^{MC} à ses clients détenteurs de cartes de crédit Mastercard. Ces solutions de paiement mobile permettent d'effectuer des transactions de façon simple et sécuritaire.

Prise de rendez-vous en ligne

Une nouvelle option dans notre application BNC mobile, nos Solutions bancaires par Internet, notre site Web bnc.ca et notre page Facebook permet désormais de prendre rendez-vous en succursale au moment de son choix, depuis sa plateforme numérique favorite.

De nouvelles fonctionnalités

Par ailleurs, la Banque a enrichi son offre de solutions bancaires mobiles pour les particuliers de plusieurs nouvelles fonctionnalités :

- > dépôt de chèque sur tablette
- > avis de voyage sur BNC mobile et sur nos Solutions bancaires par Internet
- > notification par message texte aux clients en retard de paiement
- > adhésion à un forfait bancaire sur téléphone intelligent

[bnc.ca](#) > Particuliers > Comptes bancaires > Où faire mes transactions > Applications mobiles

Dynamiser notre réseau de succursales

Tout au long de 2017, la Banque Nationale a continué d'exécuter le plan d'amélioration de son réseau de succursales avec des investissements de plus de 9 millions de dollars. Au total, 10 projets majeurs d'amélioration ont été réalisés. Des interventions ont aussi été effectuées dans plus de 285 succursales afin de répondre à des besoins spécifiques. En outre, la mise en œuvre de différentes initiatives amenant une plus grande intégration de ses réseaux physique et numérique s'est poursuivie.

- > La Banque a finalisé le déploiement de sa nouvelle génération de guichets automatiques. Disponibles dans l'ensemble de nos succursales, les guichets offrent une interface intuitive afin de faciliter la navigation ainsi que de nouvelles fonctionnalités.
- > Pour mieux accompagner ses clients, la Banque a repensé l'aménagement de ses succursales. Ce nouveau concept d'espace bancaire, qui offre une expérience client optimisée en misant sur la technologie et le service-conseil, est intégré progressivement dans le réseau. En 2017, il a été déployé à Montréal, sur la rue Drummond, ainsi qu'à Saint-Hyacinthe et à Beauharnois. Au cours du prochain exercice, de nombreuses autres succursales seront réaménagées.

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 d'Edmonton et de Halifax. Cette approche permet aux clients de profiter en un seul endroit d'une offre complète en matière de services bancaires et d'investissement.

Des solutions et des conseils de pointe

Nous souhaitons aider nos clients à optimiser leurs choix financiers. En 2017, nous avons continué de développer des outils et des services favorisant l'atteinte de cet objectif.

- > La Banque Nationale a pris une participation minoritaire stratégique de 6 millions de dollars dans Nest Wealth, un chef de file en technologie financière du domaine de l'investissement, et a signé avec l'entreprise un accord commercial. Celui-ci prévoit l'utilisation de la technologie de pointe de Nest Wealth par la Banque afin d'améliorer ses plateformes internes d'investissement et, par conséquent, l'offre client.
- > Banque Nationale Investissements a continué de faire évoluer son architecture ouverte en établissant de nouveaux partenariats afin de faire bénéficier les investisseurs canadiens des meilleures occasions de placement et des nombreux avantages que procure cette approche en gestion de portefeuille.
- > Au cours de l'exercice 2017, la Banque a finalisé la mise en œuvre du nouveau modèle de relation client-conseiller (MRCC2) pour se conformer à la réglementation en vigueur s'appliquant aux conseillers et sociétés œuvrant en gestion de patrimoine.
- > Pour une deuxième année consécutive, Banque Nationale Courtage direct (BNCD) a apporté un changement majeur à l'univers du courtage en ligne. Après avoir introduit les fonds négociés en bourse (FNB) cotés au Canada sans commission en 2016, BNCD étend ce positionnement tarifaire aux FNB cotés aux États-Unis. BNCD répond ainsi à l'intérêt des investisseurs autonomes pour ce type de produit tout en rendant l'investissement en ligne encore plus accessible.

bncd.ca

Twitter: #BNCourtagedirect

LinkedIn: Banque Nationale Courtage direct

- > Avec *idees.banquenationale.ca*, son site d'éducation financière, la Banque Nationale propose des articles qui font la lumière sur une foule de sujets en lien avec les finances personnelles. En 2017, la Banque y a présenté un dossier exclusif destiné spécifiquement à la génération du millénaire à l'occasion du Mois de la littératie financière.

idees.banquenationale.ca

Une offre globale pour les nouveaux arrivants

Afin de toujours mieux répondre aux besoins spécifiques des nouveaux arrivants au Canada, la Banque a créé à leur intention une offre globale taillée sur mesure.

- > Forfait transactionnel avec des conditions valides pour une durée de trois ans.
- > Service d'accompagnement téléphonique AllôCanada, gratuit pour une période de 12 mois, qui fournit des renseignements sur une foule de sujets liés à l'immigration.
- > Accès à des cartes de crédit pour faciliter la constitution d'un dossier de crédit canadien.
- > Nouveaux produits de financement conçus pour faciliter l'acquisition d'une propriété ou d'une automobile.

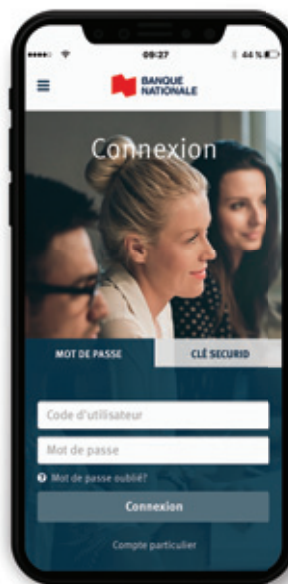
La Banque aide aussi les nouveaux arrivants à se familiariser avec le système bancaire canadien grâce à des partenariats avec divers organismes à but non lucratif. Elle agit également, par l'entremise de sa filiale Financière Banque Nationale, comme intermédiaire financier du Programme Immigrants Investisseurs du Québec, au moyen duquel elle aide les entrepreneurs étrangers et leur famille à s'établir au pays.

bnc.ca > Particuliers > Comptes bancaires > Offres privilégiées > Nouveaux arrivants au Canada
bnc.ca/immigrer
fbn-gocanada.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. Nous mettons à la disposition des entrepreneurs des conseillers hautement qualifiés, en mesure de les accompagner à chaque étape de leur développement, ainsi que des produits et des services qui simplifient la gestion de leurs affaires.

Au cours de l'exercice 2017, la Banque a lancé plusieurs initiatives afin de bonifier son offre destinée aux PME, notamment sur le plan des services mobiles.



- > Application BNC mobile pour téléphone intelligent spécifiquement destinée aux entreprises, incluant une fonctionnalité de dépôts de chèques
- > Virement *Interac* pour entreprises
bnc.ca > Entreprises
> Solutions bancaires
> Gestion des opérations
> Solutions bancaires par internet et mobile

LE CAMP BN

Avec le CAMP BN, des rendez-vous d'affaires avant-gardistes, la Banque Nationale a invité les entrepreneurs sur le terrain de la révolution numérique. Cette initiative témoigne de la volonté de la Banque d'aider les entreprises à faire face à un environnement concurrentiel en transition. En 2017, le CAMP BN a été tenu à Montréal, Calgary, Toronto et Québec.

Offrir des services spécialisés

Au cours du dernier exercice, la Banque a continué d'approfondir son offre de solutions financières en fonction de divers domaines d'activité dans lesquels évoluent ses clients. Nos experts sont ainsi en mesure d'offrir un accompagnement adapté aux besoins des entreprises issues du secteur agricole, immobilier, de la santé, des technologies ainsi que de l'industrie de la télévision et du cinéma, pour ne nommer que quelques exemples.

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

Soutenir des initiatives porteuses

Les PME occupent un rôle de premier plan dans notre vitalité économique. Pour encourager leur essor, la Banque Nationale appuie en continu une multitude de projets et d'organismes voués à l'accompagnement des entrepreneurs. En 2017, la Banque a été partenaire du Startupfest Montréal, le plus grand événement du genre au pays, et de la Série indie Ubisoft, une compétition annuelle pour les studios de jeux vidéos indépendants canadiens.

Quelques exemples de partenariats :

- > La Factory
- > Ulule
- > École d'Entrepreneurship de Beauce
- > Programme Oasis du New Brunswick Community College
- > Programme LaunchPad de la Wilfrid Laurier University

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 de même que la qualité de l'expérience offerte à sa clientèle. Au cours de la dernière année, plus de 130 000 clients particuliers et entreprises ont été sondés par une firme externe spécialisée. Ceci permet à la Banque d'avoir un portrait plus précis

des besoins et des attentes de ces derniers 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

La Banque Nationale offre un processus de traitement des plaintes qui se veut accessible, simple et axé sur la recherche de solutions. Elle encourage ses employés à prendre en charge et régler les insatisfactions exprimées et les soutient dans cette démarche.

Avec le Bureau de l'ombudsman des clients, le client dispose d'un recours alternatif, indépendant et impartial lorsque sa plainte n'est pas réglée à sa satisfaction. En collaboration avec des spécialistes de tous les domaines, le Bureau favorise une approche qui encourage la collaboration de toutes les parties et l'utilisation de moyens adaptés à chaque situation.

Le Bureau communique annuellement des données sur les plaintes qu'il a traitées au cours de la dernière année. Ces données, de même que la *Charte du Bureau de l'ombudsman des clients*, sont disponibles sur le site Web de la Banque.

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

Engager la conversation 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.



bnc.ca/reseauxsociaux

S'EMPLOYER À SE RÉALISER, ENSEMBLE

La Banque Nationale, qui compte parmi les plus importants employeurs au Québec et au Canada, voit dans ses employés un élément essentiel à sa réussite. 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 des équipes mobilisées, compétentes et ayant le pouvoir d'agir pour créer une expérience client distinctive.

À l'écoute de nos employés en continu

Pour la Banque Nationale, le maintien d'un milieu de travail stimulant et d'une expérience employé moderne qui favorise la collaboration, la mobilité et l'autonomie 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 mise depuis 2006 sur 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.

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. La Voûte enchantée, notre centre de la petite enfance (CPE), offre aux enfants un environnement éducatif et ludique de grande qualité.



Tournée nationale – Réussir ensemble

La Tournée nationale est une initiative instaurée en 2014 afin de permettre à la direction et aux employés d'échanger dans un cadre informel et convivial sur les priorités de la Banque. Les différentes activités au programme encouragent la pleine participation des employés dans le développement de l'organisation.

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.

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 leur point de vue 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, ce qui soutient la réalisation de notre vision *un client, une banque*.



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

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 et de traiter les signalements faits par les employés dans le respect de l'anonymat, lorsque requis. L'équipe du Bureau de l'ombudsman des employés (BOE) est composée de professionnels qui appliquent une démarche confidentielle et impartiale et souscrivent 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.

Une culture organisationnelle en évolution

La culture d'entreprise de la Banque Nationale est en pleine évolution. De multiples initiatives sont déployées pour soutenir la collaboration, la connectivité et accélérer notre capacité de changer, et ce, au niveau corporatif, dans les différentes unités de même que dans le réseau de succursales. Notre stratégie mise sur quatre axes étroitement reliés :

- > Transition vers un mode d'exécution et d'organisation du travail en réseaux misant sur des équipes qui soutiennent la multidisciplinarité ainsi que l'autonomie et favorisent l'agilité.
- > Équipes guidées par des leaders agissant comme *coachs*, qui font confiance aux employés et qui donnent le pouvoir d'agir.
- > Création d'un écosystème maximisant l'apprentissage social et permettant aux employés de progresser de multiples façons.
- > Environnement et outils de travail repensés, plus modernes et dynamiques (espaces de collaboration, de concentration et d'échanges) qui favorisent le travail d'équipe et la mobilité. En 2017, cinq étages de la Tour Banque Nationale ont ainsi été réaménagés et d'autres le seront également au cours des prochaines années. Déploiement de plusieurs outils technologiques favorisant la communication et la collaboration (SharePoint, OneDrive, Yammer, Skype Entreprise audio et vidéo).

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. En effet, parce que la Banque valorise la diversité dans toutes ses dimensions, elle s'est donné comme objectif d'offrir un milieu de travail ouvert et respectueux des différences où chaque employé peut développer son plein potentiel. Le soutien de la direction, par l'entremise des activités du comité diversité, favorise l'essor de cette valeur dans tous les secteurs de l'organisation.

L'adoption de pratiques de ressources humaines sensibles à la diversité, la création de réseaux internes, le développement de partenariats avec divers organismes et la mise en place d'un comité diversité représentant chaque secteur de la Banque sont des éléments clés du plan triennal de la Banque.

bnc.ca > À propos de nous > Responsabilité sociale > Diversité

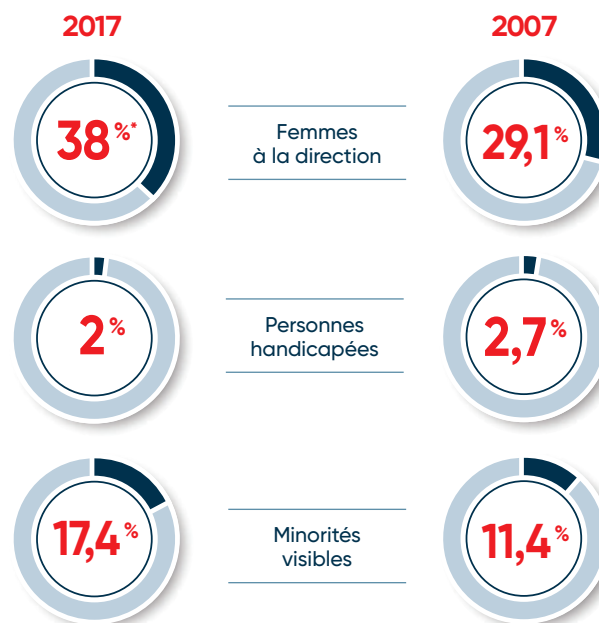


À la Banque Nationale, la diversité consolide la performance de l'équipe.

Au rang des meilleurs employeurs au pays



Représentation (au 31 octobre 2017)



50 Nombre de langues parlées par les employés — Français, anglais, espagnol, arabe, italien, portugais
Les plus fréquentes

73 Nombre de pays dont sont issus les employés

* au 31 janvier 2018

Des programmes spéciaux pour la relève

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 plus de recevoir une aide financière, les boursières bénéficient de l'accompagnement d'un mentor et se voient proposer un stage à la Banque.

Programmes des Marchés financiers pour les étudiants et les nouveaux diplômés

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 la finance travaillant à la Banque. Le programme de rotation offre quant à lui une expérience de travail s'échelonnant sur plusieurs 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

Les différents réseaux internes de la Banque Nationale organisent chaque année des événements qui permettent aux participants de partager de bonnes pratiques, de développer leur leadership, de créer de nouveaux contacts tant à l'interne qu'à l'externe et de bénéficier de l'expérience de membres de la haute direction.

Femmes en tête – leadership féminin

Réseau Jeunes Employés – jeunes professionnels

Connexion – employés de la force de vente

Réseau IDÉO – communauté LGBT et alliés

Ambassadeurs de la diversité – communautés culturelles et nouveaux arrivants



Au terme du programme de rotation des Marchés financiers, les participants pour l'exercice 2017 ont obtenu un emploi permanent au sein de la Banque Nationale.

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 compétitive afin d'attirer le talent, de le mobiliser et de le fidéliser.
- > Reconnaître la contribution des employés.
- > Mobiliser les employés afin de soutenir l'engagement envers l'augmentation de la performance de la Banque et la création de valeur pour toutes les parties prenantes.
- > 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
- > Développement et formation

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 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. 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.

En 2017, la Banque a développé de nouvelles initiatives visant à inscrire le développement des employés au cœur de son évolution culturelle.

- > Aux activités d'apprentissage formel s'ajoutent des occasions d'apprentissage social par l'instauration, entre autres, de plusieurs communautés de pratique qui facilitent le développement de compétences dans l'action.
- > L'offre de développement en ligne a été bonifiée grâce à un partenariat avec la prestigieuse université Harvard donnant accès à des formations de pointe et des contenus d'actualité.
- > Une formation en *coaching* destinée aux gestionnaires a été déployée afin de soutenir ceux-ci dans l'acquisition de cette habileté.
- > En simplifiant l'offre de développement et en modernisant nos canaux et méthodes d'apprentissage, l'acquisition de compétences s'est faite à travers 552 857 activités, en majorité de courte durée, au bon moment et à moindre coût.
- > Au total, 25 millions de dollars ont été investis dans le développement des compétences des employés.

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA COLLECTIVITÉ

En tant qu'acteur économique de premier plan au Québec et au Canada depuis 1859, 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 leurs attentes et, du même coup, de répondre encore mieux à leurs besoins.

La Banque atteint cet objectif grâce, entre autres, à un programme de dons et commandites bien défini, à l'engagement des équipes d'employés et de retraités bénévoles dans leur collectivité et à des collectes de fonds fructueuses auxquelles nos clients participent également.

S'engager dans la communauté

Chaque année, la Banque Nationale appuie, sous forme de dons et de commandites, des centaines d'organismes canadiens actifs dans les domaines de l'entrepreneuriat, de l'éducation, de la santé et du sport, des arts et de la culture ainsi que de l'entraide communautaire. Le choix de ces organismes s'effectue selon des principes directeurs rigoureux, qui nous servent de référence dans l'évaluation des demandes. La Banque s'assure ainsi d'être le plus équitable possible et de maximiser les retombées pour la collectivité.

En 2017, les montants versés à la communauté totalisent plus de 25 millions de dollars, incluant quelque 9,2 millions de dollars en dons institutionnels de même que plusieurs millions en commandites d'événements et en collectes de fonds.

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

QUELQUES EXEMPLES DE DONS

- > **Fondation de l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal** (Montréal, Québec; 2017-2023)

Soutenir l'accès universel à des soins spécialisés en santé mentale et le développement de la recherche de pointe dans ce domaine.

1 000 000 \$

- > **Right to PLAY** (Toronto, Ontario; 2017)

Participer au programme Power 10 qui permet aux enfants issus des communautés autochtones de partout à travers le monde de s'épanouir par le jeu et les activités physiques.

100 000 \$

- > **Fondation Santé Beauce-Etchemin** (Chaudière-Appalaches, Québec; 2017)

Permettre l'acquisition d'équipements médicaux pédiatriques requis pour le projet du regroupement de l'unité mère-enfant et de la pédiatrie à l'Hôpital de Saint-Georges.

25 000 \$

- > **Streethome** (Vancouver, Colombie-Britannique; 2017-2018)

Appuyer la mise en place d'un système coordonné de services sociaux pour prévenir l'itinérance à Vancouver.

20 000 \$

QUELQUES EXEMPLES DE COMMANDITES

Principale institution financière canadienne associée au tennis, la Banque Nationale poursuit son engagement à travers plusieurs initiatives qui ciblent plus particulièrement le développement de la relève tout en permettant la venue des meilleures raquettes au monde en sol canadien.

Nos principales initiatives :

- > Le programme pancanadien de détection de talents **Les Petits As Banque Nationale** est destiné aux enfants.
- > Les **Challengers Banque Nationale de Gatineau, Granby, Drummondville, Saguenay et Winnipeg** représentent pour bien des athlètes canadiens une première expérience sur le circuit international, qui leur permet d'accumuler des points au classement mondial.
- > Les **Internationaux de tennis junior Banque Nationale de Repentigny** encouragent les premiers échanges sur la scène internationale des joueurs âgés de 14 à 18 ans.
- > La Banque est également le partenaire officiel de **Tennis Nouveau-Brunswick** et de **Tennis Prince Edward Island**.
- > La **Coupe Banque Nationale** à Québec a célébré son 25^e anniversaire en 2017.
- > La **Coupe Rogers** présentée par la Banque Nationale à Montréal et à Toronto met en scène les meilleurs joueurs au monde.
- > Le programme **Défi sans bruit** a pour mission, depuis sa fondation en 2006, de collecter des balles de tennis usagées et de les remettre à des écoles pour réduire le bruit des chaises en classe, offrant ainsi aux enfants un environnement plus propice à l'apprentissage.



Par l'entremise du Défi sans bruit, la Banque s'allie aux communautés et aux clubs de tennis participants pour récupérer des balles de tennis usagées et les redistribuer dans les établissements scolaires inscrits.

Des employés, retraités et clients 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. En 2017, le programme de bénévolat a versé 250 dollars à tout organisme au sein duquel un employé ou une équipe d'employés a effectué un minimum de 40 heures de bénévolat, jusqu'à concurrence de 1 000 dollars annuellement par organisme.

Notre réseau de succursales réparties à travers le Canada constitue également un puissant levier de mobilisation lorsque vient le temps de récolter des fonds pour appuyer des activités communautaires ou répondre à des besoins humanitaires urgents. Et encore une fois cette année, nos employés et nos clients ont fait preuve de générosité pour de multiples causes.

QUELQUES EXEMPLES D'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

> Campagne Centraide/United Way

(Canada; 2017)

Dons des employés et retraités de la Banque Nationale, auxquels s'ajoute un don institutionnel, dans le cadre de notre 40^e campagne pancanadienne.

3 608 000 \$



Bravo aux deux équipes de soccer de la Banque, médaillées d'or des catégories récréative et élite lors de la Coupe Centraide!

> Croix-Rouge canadienne

(Canada; 2017)

Dons institutionnels, dons des employés et collectes de fonds organisées dans le réseau de la Banque Nationale pour soutenir les actions de la Croix-Rouge canadienne dans plusieurs communautés: crise du verglas au Nouveau-Brunswick, inondations printanières dans plusieurs municipalités du Québec, sécheresse en Afrique et feux de forêt en Colombie-Britannique.

285 920 \$

> FRDJ

(Canada; 2017)

Pour une 14^e année consécutive, plusieurs centaines d'employés de la Banque Nationale ont participé à travers le Canada au défi Roulons pour la recherche sur le diabète. De plus, pour une 10^e année d'affilée, la Banque s'est démarquée en remportant la coupe Denis-Pellerin qui est attribuée à l'institution financière ayant amassé le plus de dons.

233 000 \$

> Le Grand Tour BN

(Mauricie, Québec; 2017)

Plus de 180 employés de la Banque Nationale ont pris d'assaut à vélo les routes de la Mauricie dans le cadre de la 7^e édition de cet événement cycliste estival qui vise à amasser des fonds pour des organismes jeunesse des régions visitées.

170 000 \$

> The Princess Margaret Cancer Foundation

(Toronto; 2017)

Une équipe de valeureux cyclistes de la région de Toronto ont parcouru 220 km entre Toronto et Niagara Falls au profit de la recherche sur le cancer.

36 000 \$

> Carrefour pour femmes

(Moncton, Nouveau-Brunswick; 2017)

Collecte de fonds des employés de la région de l'Atlantique qui participent au Tournoi de golf annuel de la Banque Nationale. Les dons sont offerts à une maison de transition qui héberge des femmes victimes de violence.

3 000 \$

Soutenir la diversité

La Banque Nationale collabore avec de nombreux partenaires afin de déterminer 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 le partenaire collaborateur de la remise du prix Laurent-McCutcheon décerné par la Fondation Émergence. En 2017, ce prix a été attribué au Dr Réjean Thomas en reconnaissance de son soutien majeur à la communauté LGBT.



Laurent McCutcheon, fondateur de la Fondation Émergence, Stéphanie Vallée, ministre de la Justice, Procureure générale du Québec et ministre responsable de la lutte contre l'homophobie, le Dr Réjean Thomas, lauréat 2017, et Claude Leblond, président sortant de la Fondation Émergence

- > Des employés membres du réseau interne IDÉO – destiné à la communauté LGBT et alliés – de la Banque Nationale se sont impliqués dans les festivités de Fierté Canada à Moncton, Québec, Montréal et Toronto. #BNFiersEnsemble

Collection Banque Nationale

La Collection Banque Nationale est l'une des plus importantes collections d'entreprise au Canada. Avec plus de 7 500 œuvres originales, elle est 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, la Banque soutient directement les artistes et les créateurs de partout au pays, en plus de nourrir un sentiment de fierté à l'égard du patrimoine collectif.

Diverses initiatives ont été mises de l'avant au cours des dernières années afin de mettre en valeur la Collection Banque Nationale et de la faire connaître au grand public.

- > Les comptes Instagram et Facebook de la Banque dévoilent régulièrement des œuvres. #CollectionBanqueNationale
- > Une exposition à la Tour de la Banque Nationale présente plusieurs pièces.
- > Le magazine *Présent*, publié par la Banque, propose à ses lecteurs de découvrir des œuvres différentes au fil de ses parutions.

Bleu de bleu

Afin de souligner le 375^e anniversaire de la Ville de Montréal, la Banque Nationale et ses partenaires mécènes ont inauguré à l'été 2017 l'œuvre *Bleu de bleu* d'Alain Païement, qui se déploie sur 8 km depuis l'aéroport Montréal-Trudeau.



Voyez *Bleu de bleu* sur notre chaîne YouTube: youtube.com/banquenationale

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.

Assurer une gestion optimale de notre bilan carbone

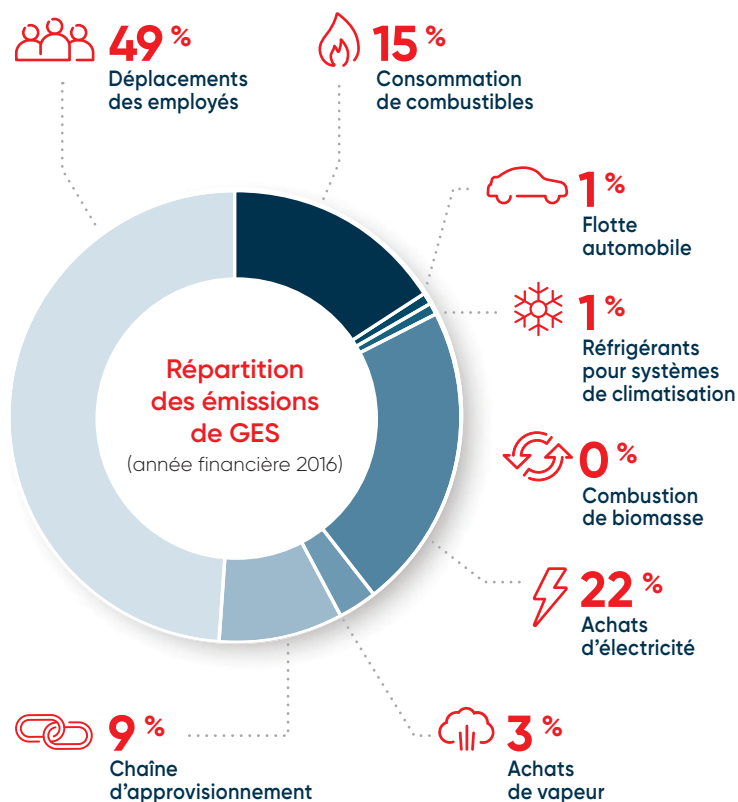
Soucieuse de comprendre et de réduire au maximum l'impact de ses activités sur l'environnement, la Banque Nationale a mis en œuvre, sur une base volontaire, différentes mesures visant à calculer et à réduire ses gaz à effet de serre.

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 2016, les émissions de GES résultant des activités de la Banque Nationale ont été évaluées à 13 335 tonnes d'équivalents CO₂.



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.

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.

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 et applique dorénavant ceux-ci systématiquement à ses projets.

La Banque a obtenu au cours des dernières années plusieurs certifications LEED pour ses succursales et édifices corporatifs. Par exemple, son siège social détient la prestigieuse certification LEED Canada pour bâtiments existants: exploitation et entretien (BE: E&E) Or.

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

Le fonctionnement est simple: utiliser 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. Cette infrastructure de télégestion centralisée nous a permis de participer au programme Gestion de la demande de puissance (GDP) d'Hydro-Québec visant à réduire la demande d'énergie lors des périodes de pointe hivernales.

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 en parallèle. 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.

Des normes d'aménagement en constante évolution

La Banque Nationale suit l'évolution des bonnes pratiques en matière d'aménagement des espaces de travail. Par exemple, plusieurs des caractéristiques évaluées dans le cadre de la démarche de certification WELL sont maintenant intégrées à la planification des étages de la Tour Banque Nationale qui sont réaménagés en mode environnements dynamiques de travail. La norme WELL, administrée par l'International WELL Building Institute (IWBI), reconnaît les environnements bâtis qui favorisent la santé et le bien-être de leurs occupants.



La Banque Nationale, partenaire de Corridor appalachien

La Banque est fière de soutenir financièrement Corridor appalachien, l'organisme de conservation ayant pour mission de protéger la biodiversité et les milieux naturels de la région des Appalaches du sud du Québec.

ASSURER UNE GOUVERNANCE EFFICACE

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

Veiller au respect de notre code de conduite et de déontologie

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

En vigueur depuis 1985, et 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. Une révision du code a été entamée en 2016 afin de tenir compte du resserrement des normes éthiques et des attentes des autorités réglementaires à l'égard de la conduite des affaires, des bonnes pratiques de l'industrie et de la transformation organisationnelle de la Banque. La nouvelle version du code, écrite dans un langage clair et présentant des mises en situation facilitant la compréhension, a été publiée en 2017.

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 et de s'engager à respecter notre code. Ils doivent par la suite renouveler cet

engagement annuellement. De plus, au cours du dernier exercice, des communications mensuelles ont été élaborées afin de sensibiliser les employés à certains thèmes abordés dans le code.

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.

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'au quatrième trimestre de 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. Des informations à ce sujet sont fournies aux pages 45, 46, 73 et 75 du Rapport annuel 2017 de la Banque.

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 21 avril 2017, 91,66 % 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 2017, la Banque comptait sur l'un des conseils d'administration les plus inclusifs parmi les grandes sociétés publiques canadiennes.

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 2017, l'organisme La Gouvernance au féminin a reconnu les efforts de la Banque soutenant l'avancement des femmes en lui décernant la Certification Parité, niveau Or. Cette norme novatrice vise à aider les entreprises au pays à accroître la représentation des femmes à des postes de responsabilités.

L'indépendance des membres du conseil d'administration est un autre facteur d'importance pour la Banque Nationale. Parmi les 13 administrateurs en fonction au 31 octobre 2017, 12 sont indépendants, dont le président du conseil et les membres de chacun des comités.

bnc.ca > À propos de nous > Relations investisseurs > Circulaires

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.

bnc.ca > À propos de nous > Relations investisseurs > Rapports annuels

Favoriser l'essor des entreprises

En 2017, la Banque s'est jointe au Fonds de croissance de sociétés canadiennes. Cette initiative vise à investir jusqu'à un milliard de dollars dans des PME d'ici au cours de la prochaine décennie en vue de soutenir la croissance et l'innovation.

Notre contribution à l'activité économique en quelques chiffres :

88

MILLIONS \$
DANS NOS
INSTALLATIONS

788

MILLIONS \$
PAYÉS EN IMPÔTS
ET TAXES

1

MILLIARD \$
EN BIENS ET
SERVICES ACHETÉS

2

MILLIARDS \$
VERSÉS EN SALAIRES ET
AVANTAGES SOCIAUX

79

MILLIARDS \$
AUTORISÉS POUR
LE FINANCEMENT
D'ENTREPRISES
CANADIENNES

Répartition des employés (au 31 octobre 2017)

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	—	—	—
Île-du-Prince-Édouard	15	5	20
Nouvelle-Écosse	34	—	34
Nouveau-Brunswick	192	93	285
Québec	12 931	2 807	15 738
Ontario	1 787	276	2 063
Manitoba	91	22	113
Saskatchewan	48	4	52
Alberta	295	30	325
Colombie-Britannique	305	30	335
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	—	—	—
Total Canada	15 698	3 267	18 965
Hors Canada	2 661	9	2 670
Total	18 359	3 276	21 635

Impôts et taxes payés ou payables au Canada (en milliers de dollars; au 31 octobre 2017)

	Impôt sur le revenu ¹	Impôt sur le capital ¹	Autres taxes ²
Fédéral	220 089	—	75 038
Provincial			
Terre-Neuve-et-Labrador	5	—	53
Île-du-Prince-Édouard	76	191	313
Nouvelle-Écosse	274	—	335
Nouveau-Brunswick	1 184	3 146	3 707
Québec	112 558	4 535	291 249
Ontario	23 172	—	34 846
Manitoba	718	680	1 041
Saskatchewan	416	1 718	488
Alberta	4 205	—	1 788
Colombie-Britannique	2 782	—	2 986
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	—	—	—
Total – provincial	145 390	10 270	336 806
Total – fédéral et provincial	365 479	10 270	411 844

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 2017, la Banque Nationale a autorisé, à des entreprises de partout au pays, du financement par emprunt totalisant plus de 78 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 \$	1000,0 à 4 999,9 \$	5 000,0 \$ et plus	Total
Terre-Neuve-et-Labrador								
Total autorisé (\$)	30,2	b	c	c	d	c	e	30,2
Nombre de clients	84	b	c	c	d	c	e	84
Île-du-Prince-Édouard								
Total autorisé (\$)	485,8	875,6	c	c	d	c	e	1 361,3
Nombre de clients	79	15	c	c	d	c	e	94
Nouvelle-Écosse								
Total autorisé (\$)	227,0	b	3 765,5	5 636,1	d	40 643,1	808 341,8	858 613,5
Nombre de clients	124	b	24	17	d	18	17	200
Nouveau-Brunswick								
Total autorisé (\$)	8 442,2	24 980,5	42 816,6	52 615,9	97 353,6	263 476,5	637 552,8	1 127 238,0
Nombre de clients	1 082	509	274	150	142	131	43	2 331
Québec								
Total autorisé (\$)	315 026,9	714 754,5	1 002 486,9	1 610 525,2	2 578 528,0	9 058 116,0	26 369 948,4	41 649 386,0
Nombre de clients	42 260	14 670	6 462	4 507	3 676	4 378	1 092	77 045
Ontario								
Total autorisé (\$)	25 619,6	50 427,9	82 669,9	144 814,9	257 463,1	1 275 175,7	18 215 061,1	20 051 232,1
Nombre de clients	3 547	1 033	532	398	364	543	408	6 825
Manitoba								
Total autorisé (\$)	551,8	2 103,9	3 554,2	11 741,5	20 146,7	157 230,3	747 957,6	943 286,0
Nombre de clients	71	45	21	31	31	64	29	292
Saskatchewan								
Total autorisé (\$)	546,0	2 024,2	3 474,2	4 795,9	10 567,3	90 137,1	662 466,0	774 010,6
Nombre de clients	66	39	21	14	15	39	21	215
Alberta								
Total autorisé (\$)	2 057,5	6 175,9	12 021,9	20 345,3	23 685,2	177 128,7	10 879 393,4	11 120 807,8
Nombre de clients	308	125	77	58	33	77	188	866
Colombie-Britannique								
Total autorisé (\$)	1 074,7	3 852,2	5 751,1	10 808,1	32 512,2	142 688,4	2 254 022,2	2 450 709,0
Nombre de clients	153	81	38	31	46	58	56	463
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut								
Total autorisé (\$)	a	b	—	—	—	—	e	—
Nombre de clients	a	b	—	—	—	—	e	—
Grand total								
Total autorisé (\$)	354 061,7	805 194,6	1 156 540,3	1 861 282,8	3 020 256,1	11 204 595,8	60 574 743,3	78 976 674,5
Nombre de clients	47 774	16 517	7 449	5 206	4 307	5 308	1 854	88 415

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

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

b - Les données de Terre-Neuve-et-Labrador, de la Nouvelle-Écosse et du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut ont été ajoutées à celles de la Colombie-Britannique et ajoutées au total de cette province.

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

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

e - Les données de Terre-Neuve-et-Labrador, de l'Île-du-Prince-Édouard et du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut ont été ajoutées à celles de la Colombie-Britannique et ajoutées au total de cette province.

Les chiffres présentés ont été arrondis à la première décimale.

Filiales* de la Banque Nationale (au 31 octobre 2017)

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.

Banque Nationale Investissements inc.

CABN Placements inc.

Courtage direct Banque Nationale inc.

Financière Banque Nationale Itée

- Services Financiers FBN inc.
- Services Financiers NBF Itée

Gestion de placements Innocap inc.

NBCN inc.

Société de fiducie Natcan

Trust Banque Nationale inc.

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

Succursales* fermées et ouvertes (au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2017)

Succursales fermées

Québec

2426, rue Commerciale Sud, Témiscouata-sur-le-Lac

680, rue Sainte-Anne, Yamachiche

193, boul. Saint-Michel, Dolbeau-Mistassini

82, rue Notre-Dame, Saint-Alexis-des-Monts

2655, 20^e Avenue, Saint-Prosper

60, rue Principale Nord, Richmond

103, 12^e Rue, Ferme-Neuve

374, rue Principale, Daveluyville

389, rue Principale, Dégelis

3770, boul. Saint-Martin Ouest, Laval

1063, boul. de Sainte-Adèle, Sainte-Adèle

252, rue Notre-Dame, Maniwaki

465, rue Ellice, Beauharnois

Nouveau-Brunswick

879, rue Principale, Beresford

357, rue Acadie, Grande-Anse

29, rue Principale, Lamèque

140, route 124, Norton

Ontario

18 Queen Street South, Tilbury

270 Telegraph Street, Alfred

38 Main Street, Vankleek Hill

3779 Champlain Street, Bourget

5 Victoria Street West, Alliston

163 First Street, Orangeville

1 Riverside Drive West, Windsor

Alberta

159-10150 Jasper Avenue NW, Edmonton

Succursales ouvertes

Québec

2101, boul. Curé-Labelle, Laval

944, boul. de Sainte-Adèle, Sainte-Adèle

144, rue Principale Sud, Maniwaki

101-534, boul. Cadieux, Beauharnois

1040, rue Drummond, Montréal

Nouvelle-Écosse

1610-1969 Upper Water Street, Halifax

Alberta

1800-10175 101 Street SW, Edmonton

* Le terme succursale est entendu au sens du Règlement sur la déclaration annuelle.

Guichets automatiques retirés et ajoutés (au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2017)

Guichets retirés

Québec

405, boul. Maloney Est, Gatineau
1411, rue Peel, Montréal
352, boul. de l'Ange-Gardien, L'Assomption
402, rue du Sud, Cowansville
199, boul. des Bois-Francis Sud, Victoriaville
4200, chemin de la Savane, Longueuil
3600, av. de l'Hôtel-de-Ville, Montréal
1058, rue Saint-Denis, Montréal
2900, boul. Édouard-Montpetit, Montréal
1199, rue Saint-Jean, Québec
3770, boul. Saint-Martin Ouest, Laval (2 guichets)
1063, boul. de Sainte-Adèle, Sainte-Adèle (2 guichets)
81, rue Laval, Sherbrooke
3804, boul. Saint-Laurent, Montréal
252, rue Notre-Dame, Maniwaki (2 guichets)
465, rue Ellice, Beauharnois

Nouveau-Brunswick

357, rue Acadie, Grande-Anse

Ontario

102 Manitoba Street, Bracebridge
848 March Road, Ottawa
2680 Sheridan Garden Drive, Oakville
10520 Torbram Road, Brampton
5557 Hazeldean Road, Stittville
2628 Princess Street, Kingston
3189 Wonderland Road South, London

Alberta

159-10150 Jasper Avenue NW, Edmonton

Guichets installés temporairement

Québec

Stade Uniprix – 285, rue Gary-Carter, Montréal (2 guichets)

Ontario

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

Guichets ajoutés

Québec

1050, rue Saint-Jean, Québec
2101, boul. Curé-Labelle, Laval (2 guichets)
944, boul. de Sainte-Adèle, Sainte-Adèle (2 guichets)
245, rue Laval, Sherbrooke
3804, boul. Saint-Laurent, Montréal
144, rue Principale Sud, Maniwaki (2 guichets)
101-534, boul. Cadieux, Beauharnois
1390, rue Barré, Montréal
1040, rue Drummond, Montréal
1275, av. des Canadiens-de-Montréal, Montréal
7015, boul. Gouin Est, Montréal
1430, rue Édouard-Dufour, Plessisville
1000, rue Saint-Denis, Montréal (3 guichets)
276, rue Principale, Daveluyville

Nouveau-Brunswick

329, rue Acadie, Grande-Anse

Ontario

25 Manitoba Street, Bracebridge

Alberta

239 8th Avenue SW, Calgary

	Coupe Rogers Montréal	Du 2 au 15 août 2017
	Coupe Rogers Toronto	Du 2 au 14 août 2017

Le bilan de responsabilité sociale 2017 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 27), 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 2017 (1^{er} novembre 2016 au 31 octobre 2017), à moins d'une indication contraire, et fait suite à la déclaration annuelle portant sur l'exercice financier 2016 publiée en mars 2017. Aucun redressement ou changement majeur de l'information contenue dans la déclaration ne s'est produit au cours de l'année 2017.

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 **514 412-1320**.

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 2018

Imprimé au Canada, ISBN 978-2-921835-56-5

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

Graphisme: M&H

Traduction: Services linguistiques de la Banque Nationale

Impression: Graphiscan

Crédits photos

Pages 3 et 11: Maxime Côté, photographe

Page 12: avec l'aimable autorisation de Thi Be Nguyen

Page 13: avec l'aimable autorisation de Xuan Hai Au Le

Page 17: avec l'aimable autorisation de Centraide/United Way

Page 18 (prix Laurent-McCutcheon): Claude Guillet, Quartier Général Design

Page 18 (*Bleu de bleu*): Thanh Pham

Page 21: avec l'aimable autorisation de Corridor appalachien

Marques de commerce

Les marques de commerce utilisées dans ce bilan sont notamment: Banque Nationale du Canada, *un client, une banque*, Réalisons vos idées, CAMP BN, AllôCanada, Banque Nationale Courtage direct et Banque Nationale Investissements, ainsi que leurs logos respectifs qui sont des marques de commerce de la Banque Nationale du Canada utilisées par la Banque Nationale du Canada ou par ses filiales sous licence. Toute autre marque de commerce mentionnée dans ce bilan qui n'est pas la propriété de la Banque Nationale du Canada est la propriété de son détenteur respectif.

Imprimé sur du papier contenant 100 % de fibres postconsommation
et fabriqué à partir d'énergie biogaz. Il est certifié FSC®, Procédé sans
chlore, Garant des forêts intactes^{MC} et ECOLOGO 2771.



Garant
des forêts
intactes^{MC}



