



Réjean Robitaille, président et chef de la direction

Les anniversaires sont une invitation à la réflexion. Quand vous célébrez un grand anniversaire – et 165 ans en est bien un – vous avez donc beaucoup de matière à réflexion.

Je sais que je parle ici au nom des 3 700 employés de la Banque quand je dis que notre histoire riche de 165 ans est une source de grande fierté. La Banque Laurentienne, dans sa forme actuelle et antérieure – elle a été fondée sous le nom de Banque d'Épargne de la Cité et du District de Montréal – présente une excellente feuille de route. Au départ uniquement sur l'île de Montréal, la Banque a développé une forte présence partout au Québec et ailleurs au Canada, où nous sommes reconnus et respectés dans plusieurs créneaux.

Troisième plus ancienne entreprise à Montréal, la Banque a su demeurer jeune de cœur pendant toute son évolution. Nous avons été la première banque à relier nos succursales à un ordinateur central, la première à offrir des services bancaires à l'auto, la première à nommer une femme au poste de présidente du Conseil d'administration. La liste pourrait s'allonger.

Mais c'était hier.

Quand nous avons changé notre nom pour adopter en 1987 celui de Banque Laurentienne du Canada, ce fut le début de notre expansion auprès de la clientèle commerciale. Depuis ce temps, en plus de ses activités de services

aux particuliers, la Banque a développé de solides assises dans trois secteurs : Immobilier et Commercial, B2B Trust, ainsi que Valeurs mobilières Banque Laurentienne et Marchés des capitaux. Le secteur Particuliers et PME-Québec demeure un puissant moteur de croissance de la Banque et contribue pour environ un tiers de sa rentabilité. Cependant, près de 70% de notre rentabilité provient maintenant des autres secteurs d'affaires qui ont tous moins de 25 ans d'existence.

Cela fait beaucoup de renouveau uniquement pour le dernier quart de siècle de notre longue histoire. Et nous ne faisons que commencer.

Une autre excellente année

Les quatre dernières années ont présenté de grands défis pour le secteur bancaire en raison de la gravité de la crise financière mondiale. En dépit de cette situation, la Banque a connu une solide performance, marquée par une succession de records de rentabilité et de croissance des actifs. Elle a aussi haussé son dividende en cours de route. En 2011, la Banque a augmenté deux fois son dividende qui est passé à 0,39\$ au premier trimestre, puis à 0,42\$ au troisième trimestre, comparativement à 0,36\$ par action en 2010. Le 7 décembre 2011, la Banque a annoncé une hausse supplémentaire de 0,03\$ par action de son dividende, le portant à 0,45\$ par action par trimestre.

LA PROXIMITÉ ET LA SIMPLICITÉ RECONNUES !

La Banque Laurentienne est fière d'avoir été sélectionnée parmi les gagnants du concours de 2011 des cultures d'entreprise les plus admirées au Canada, région Québec et Atlantique, présenté par Waterstone Human Capital. Ce programme national reconnaît les sociétés ayant développé une culture axée sur la performance et les avantages concurrentiels. La Banque travaille depuis plusieurs années à établir et à favoriser une culture d'entreprise misant sur la proximité et la simplicité. Cette reconnaissance renforce le sentiment collectif de fierté.

L'environnement est demeuré difficile en 2011. Le ralentissement économique, qui sévit particulièrement en Europe et aux États-Unis, jumelé à une concurrence féroce et à une courbe de rendement moins prononcée, ont exercé des pressions sur le revenu net d'intérêt.

Néanmoins, nous avons enregistré une croissance de 8% de nos prêts, incluant les prêts titrisés. Nous avons généré un bénéfice net de 127,5 millions \$ et le bénéfice net, excluant les frais non récurrents liés à une récente acquisition, s'est établi à 133,3 millions \$.

Depuis plusieurs années, nous gérons notre risque de crédit de manière proactive, si bien qu'en 2011, nous avons bénéficié d'une amélioration substantielle de la qualité de crédit; nos provisions pour pertes sur prêts ayant diminué de 31% par rapport à 2010. En moyenne, au cours des trois dernières années, nos prêts douteux nets, en pourcentage des prêts bruts et acceptations bancaires, ont représenté 17 points de base, ce qui se compare favorablement à la moyenne du secteur bancaire canadien. Nous tirons avantage d'une approche rigoureuse de gestion des risques, fortement enracinée dans la culture de la Banque.

Notre stratégie d'investissement contribue à ces excellents résultats. Nous avons beaucoup investi, ces dernières années, dans notre développement d'affaires, en embauchant plus de directeurs de comptes commerciaux, plus de spécialistes en prêts hypothécaires, plus de représentants pour servir les conseillers financiers indépendants

et plus de conseillers en placement. Nous avons aussi amélioré notre connaissance de la clientèle avec le développement d'outils de gestion de la relation client. Enfin, nous avons rationalisé nos processus dans le but d'améliorer davantage notre efficacité.

Deux acquisitions pour stimuler la croissance de B2B Trust et des Services aux particuliers

Notre dernière acquisition d'envergure remontait à plus de dix ans. Depuis, nous nous sommes concentrés sur le renforcement de nos assises, avec pour résultat une forte croissance organique. Cette croissance nous a procuré une excellente base d'exploitation et un solide bilan. Lorsque nous avons repéré une attrayante possibilité d'acquisition, nous étions donc en bonne position pour la mener à bien.

C'est dans ce contexte que s'inscrivent les deux ententes conclues avec la Corporation Financière Mackenzie. Des ententes qui viennent enrichir notre histoire et, plus important encore, notre stratégie de croissance. La première consiste en l'acquisition des sociétés MRS, qui seront intégrées à B2B Trust. Cette filiale de la Banque figure déjà parmi les chefs de file des fournisseurs de produits financiers destinés aux conseillers financiers indépendants au Canada. L'acquisition accélérera le développement de B2B Trust en ajoutant à notre clientèle plus de conseillers financiers indépendants et plus de 280 000 comptes autogérés, tout en

Tirer parti
de notre
stratégie
ciblée, de
notre agilité
et de notre
rapidité
d'exécution

renforçant notre positionnement dans le marché des dépôts et des prêts.

La deuxième entente avec la Corporation Financière Mackenzie stimulera notre secteur des services aux particuliers en faisant de nous un distributeur principal des fonds communs de placement Mackenzie, l'un des meilleurs groupes de cette industrie au pays. Ces fonds communs diversifiés de haute qualité vont améliorer notre offre de produits de gestion du patrimoine et augmenter nos revenus d'honoraires.

Quatre secteurs d'affaires performants

À partir de notre toute première succursale sur la rue Saint-Jacques, à Montréal, nos services aux particuliers ont évolué de façon remarquable. Notre réseau de 158 succursales rénovées et réaménagées demeure évidemment notre point de contact privilégié avec la clientèle. Celle-ci a toutefois désormais plus de choix que jamais pour gérer ses affaires bancaires.

Presque la moitié des nouveaux prêts hypothécaires provient de nos banquiers mobiles qui visitent les clients à domicile. Notre réseau bancaire virtuel en expansion, qui comprend les guichets automatiques, Internet et les services bancaires par téléphone – y compris notre application pour appareils mobiles – attire chaque année plus d'utilisateurs. Notre système de pointe de gestion de la relation client, lancé en décembre 2010, est un outil stratégique à l'usage de nos conseillers pour mieux comprendre et interpréter les besoins des clients.

Notre secteur Immobilier et Commercial demeure très rentable et efficace. Il est responsable d'une forte croissance de nos actifs, sans concession sur la qualité de crédit et la rentabilité. Ses objectifs sont atteints par la mise en œuvre de stratégies novatrices de croissance et de diversification du portefeuille de prêts.

En 2011, B2B Trust a continué d'investir dans l'offre de produits « sans erreur, sans souci », tout en étant créative

dans ses stratégies de publicité et de marketing. La gestion du risque de crédit demeure l'une des forces distinctives de B2B Trust.

Valeurs mobilières Banque Laurentienne et Marchés des capitaux poursuit le développement de ses cinq divisions. Ce secteur a su s'adapter rapidement aux conditions de marché volatiles grâce à sa structure légère et à son agilité. Il sera bien positionné pour saisir les occasions de développement lorsque les conditions du marché redeviendront plus favorables.

Nos trois piliers

Nos avantages concurrentiels résident dans notre concentration, notre agilité et notre capacité d'exécution. Ils sont si profondément enracinés dans notre culture que nous les considérons comme les trois piliers de notre modèle d'affaires.

Nos secteurs d'activité ne cherchent pas à satisfaire tous les besoins de tous les consommateurs. Ils sont plutôt concentrés sur des clientèles et besoins précis. Le secteur Particuliers et PME-Québec vise à répondre aux besoins des jeunes ménages et des petites et moyennes entreprises ; le secteur Immobilier et Commercial s'intéresse aux promoteurs immobiliers de haut calibre et aux financements novateurs de plus petite taille ; B2B Trust sert les conseillers financiers indépendants ; tandis que Valeurs mobilières Banque Laurentienne œuvre dans les marchés des titres à revenu fixe et auprès des particuliers et des sociétés à petite capitalisation.

Notre taille, notre structure de gestion souple et notre esprit inné d'entrepreneurship stimulent notre agilité.

Enfin, notre obsession pour la qualité de l'exécution permet d'accomplir efficacement de petites et de grandes choses. Une fois combinés, ces trois piliers soutiennent la croissance durable et le développement de la Banque.

Nous avons fait beaucoup de chemin... et ce n'est pas fini!

Le pouvoir des gens

Les entreprises et institutions qui réussissent le mieux sont toujours menées par des gens engagés, dévoués et talentueux. La Banque ne fait pas exception à cette règle. À la Banque Laurentienne, les employés forment collectivement notre plus grande force.

Le développement de notre capital humain est une priorité absolue pour l'entreprise. J'ai été très satisfait de nos initiatives inspirantes de la dernière année, qui sont décrites plus en détail dans ce rapport.

Je suis par ailleurs heureux d'annoncer la nomination de deux nouveaux membres à notre comité de direction. Michel Trudeau, président et chef de la direction de Valeurs mobilières Banque Laurentienne et Marchés des capitaux, et Pierre Minville, notre chef de la gestion des risques, se sont joints à ce comité, et sont devenus vice-présidents exécutifs. Ils nous feront bénéficier de leurs expertises complémentaires.

Je suis également fier d'annoncer que Lorraine Pilon assumera dorénavant des responsabilités additionnelles en prenant la direction de notre équipe des Ressources humaines corporatives. Elle devient donc vice-présidente exécutive, Affaires corporatives, Ressources humaines, et Secrétaire.

Remerciements

Je tiens à remercier tous nos employés qui contribuent à la réussite de la Banque et qui en font un formidable milieu de travail. Mes remerciements s'adressent aussi à notre équipe de direction dévouée et assidue, de même qu'à notre Conseil d'administration qui nous fait bénéficier de son influence et de son apport. Je veux également exprimer ma gratitude à notre clientèle pour la confiance qu'elle nous témoigne et à nos actionnaires pour leur soutien et leur fidélité.

LE SERVICE : UN AVANTAGE CONCURRENTIEL

Encore une fois cette année, des sources indépendantes ont reconnu la qualité de service de la Banque. Selon le dernier sondage de J.D. Power, la Banque Laurentienne se classe au deuxième rang parmi les sept plus grandes banques canadiennes sur le plan de la satisfaction des clients particuliers. De même, pour une troisième année consécutive, la Banque a été nommée la deuxième institution bancaire la plus admirée au Québec, selon Léger Marketing.

Je veux saluer notre collègue Paul Hurtubise, premier vice-président, Immobilier et Commercial, qui a choisi de prendre une retraite bien méritée après plus de 45 années de service à la Banque. La contribution de Paul a été immense et son expertise, son dévouement et sa rigueur ont été des atouts majeurs pour toute l'organisation. Je lui souhaite la retraite la plus heureuse possible.

L'année à venir

Notre modèle d'affaires a fait ses preuves. Nous entendons poursuivre notre croissance et notre développement en maximisant les occasions d'affaires dans chacun de nos secteurs d'activité. Notre orientation claire nous positionne bien sur le marché. Notre engagement à l'égard de l'excellence dans l'exécution a toujours généré des résultats et notre agilité permettra de nous adapter au contexte économique de 2012.

165 ans et plein d'avenir? Absolument! Et nous sommes déjà en route vers notre prochaine étape de croissance.



Réjean Robitaille, FCA
Président et chef de la direction