

# MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Les excellents résultats enregistrés par la Banque Laurentienne en 2009 relèvent à différents degrés de la contribution de ses parties prenantes : la loyauté de ses clients, la confiance de ses actionnaires et l'engagement de ses employés. À cet égard, nous sommes heureux de leur rendre compte, par le biais de ce document, des réalisations autres que celles d'ordre strictement financier.

L'exercice 2009 a été faste sur le plan des reconnaissances que notre institution a reçues. La revue Commerce a désigné la Banque Laurentienne comme la deuxième institution financière la plus admirée des Québécois. La Banque s'est également classée parmi les 20 meilleures entreprises citoyennes du Québec, selon le Groupe Investissement Responsable, particulièrement en raison de sa transparence. Notre institution a aussi été sélectionnée par la Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ) pour faire partie des 25 entreprises qui ont été intronisées au Panthéon des entreprises québécoises, en raison de sa contribution au rayonnement du Québec.

J'ai la conviction que ces honneurs récompensent en fait notre détermination à rester vigilants et à gérer nos activités avec intégrité, prudence et rigueur. Nous cherchons toujours à être plus efficaces, à déployer davantage notre culture de qualité de service, à toujours améliorer notre approche envers notre clientèle et à rehausser la valeur que la Banque représente pour les investisseurs. Par ailleurs, notre engagement dans les collectivités prend de l'ampleur et contribue au mieux-être de la population.

Dans notre milieu de travail, 2009 a donné lieu à de nombreuses initiatives témoignant de la participation active de la Banque et de ses employés au grand défi collectif du développement durable.

Ce rapport de responsabilité sociale synthétise l'action d'une année entière et décrit en détail comment nous agissons avec prudence et intégrité, et comment nous réalisons nos engagements. La mobilisation et la compétence de nos ressources, notre recherche constante de qualité et d'excellence et notre vision à long terme sont toutes mises à contribution pour réaliser nos engagements à l'égard de nos clients, de nos employés, de nos actionnaires et de nos partenaires, de même que des collectivités dans lesquelles nous poursuivons notre développement.



**Réjean Robitaille**  
Président et chef de la direction

