

# LA PASSION DU CLIENT

## MISER SUR NOS **SYNERGIES**

«Le cœur du secteur Particuliers et PME – Québec, c’est la qualité de son réseau de distribution», note Luc Bernard. La Banque couvre toutes les régions du Québec avec son réseau bien ramifié de 157 succursales, auxquelles s’ajoutent les 24 bureaux de financement aux PME.



**Luc Bernard**, vice-président exécutif,  
Particuliers et PME-Québec

L’un des axes de développement futur réside certainement dans l’accélération de la présence de la Banque sur le marché des produits d’investissement et de la gestion du patrimoine. «La Banque Laurentienne excelle dans son rôle de prêteur aux particuliers. Notre objectif est d’utiliser ce levier afin d’accompagner avec le même succès nos clients, principalement les jeunes familles, dans l’atteinte de leurs objectifs d’investissement», affirme Luc Bernard.

En ce sens, l’entente conclue avec la Corporation Financière Mackenzie, un chef de file dans la gestion de fonds au Canada, aura pour effet d’accroître son rayonnement dans le domaine de l’investissement. La gamme de produits de fonds communs, gérée par Mackenzie et commercialisée sous le nom de la Banque Laurentienne, est constituée de produits variés qui répondent aux différents profils d’investisseurs. Historiquement, les fonds de Mackenzie se sont classés parmi les plus performants au Canada.

Fort du succès lié à l’instauration d’un système très performant de gestion de la relation client auprès des particuliers, le secteur entend déployer en 2013 ce système pour sa clientèle de PME. «Ce système de pointe nous procure une vision globale des services et actifs du client, et il aide nos conseillers à formuler de meilleures recommandations», explique Luc Bernard.

De façon plus globale, le regroupement sous un seul secteur des activités touchant les particuliers et les PME au Québec permet de bénéficier d’intéressantes synergies, que ce soit pour optimiser l’utilisation du vaste réseau de succursales, qui profite aux clients des PME partout au Québec, ou pour partager des outils performants tel que le système de gestion de la relation client.

**Quatre  
années  
de solide  
croissance**

- Croissance annuelle moyenne de 11% pour les prêts hypothécaires résidentiels qui ont franchi le cap des 10 milliards \$.
- Croissance annuelle moyenne de 14% des prêts aux PME au Québec pour atteindre 1,3 milliard \$.
- Croissance annuelle moyenne de 53% des dépôts des PME qui atteignent maintenant près de 1 milliard \$.

### APERÇU DU SECTEUR D'ACTIVITÉ - PARTICULIERS ET PME-QUÉBEC

Offre complète de produits et services financiers pour les particuliers et les PME au Québec

- 157 succursales
- 426 guichets automatiques
- 24 centres d'affaires commerciales

- 3<sup>e</sup> plus important réseau de succursales au Québec
- Institution reconnue pour son service supérieur aux PME et pour sa spécialisation sectorielle

100% des prêts au Québec

## COMMENT PRÉFÉREZ-VOUS FAIRE AFFAIRE AVEC NOUS ?



## CHEZ NOUS, CHEZ VOUS, PARTOUT !

SATISFACTION =  
**95 %**

Notre véritable obsession pour l'excellence du service à la clientèle est reconnue et appréciée par ceux qui comptent le plus : nos clients ! Nos sondages de satisfaction de la clientèle révèlent que près de 95 % de nos clients se disent satisfaits de la qualité du service reçu, dont 80 % sont très satisfaits. C'est en mettant l'accent sur nos valeurs fondamentales que sont la proximité et la simplicité, jumelées à la qualité toujours bonifiée de la formation et des outils dont disposent nos employés, que nous pouvons atteindre des résultats aussi élevés.

## Notre réseau virtuel fait un bond de géant !

Depuis quatre ans, le nombre de nos clients utilisateurs du réseau virtuel a bondi de **60 % !**

## FORTE PROGRESSION DES PRÊTS AUX PME

Il y a cinq ans, l'équipe PME-Québec s'est dotée d'un plan, basé notamment sur une stratégie de développement par créneaux, dont les pharmaciens propriétaires, les garderies privées subventionnées et les entreprises agricoles. « Nous sommes bien sûr des généralistes du financement aux PME, mais nous avons aussi ces spécialisations qui nous démarquent sur le marché et qui sont responsables de près de la moitié de la croissance de notre portefeuille de prêts au cours des cinq dernières années », explique Daniel Desjardins, premier vice-président, PME-Québec.

Grâce à ce plan, le secteur a enregistré une croissance de 14 % par année de ses prêts aux PME depuis cinq ans. Il contribue donc de plus en plus à la performance et la rentabilité de la Banque, tout en réussissant à améliorer la qualité de crédit au fil des ans. L'embauche récente de plusieurs nouveaux directeurs de compte aura pour effet de rehausser la force de vente du secteur.

## PARCE QUE CHAQUE CLIENT A SA PROPRE HISTOIRE

**Carmela Lo Dico**, directrice, Vente et conseils, à la succursale Saint-Laurent/Ahuntsic

Forte de plusieurs années d'expérience acquises au sein de différentes institutions financières, Carmela Lo Dico a joint les rangs de la Banque Laurentienne il y a dix-huit mois pour occuper le poste de directrice, Vente et conseils, à la succursale Saint-Laurent/Ahuntsic. À la Banque Laurentienne, elle apprécie tout particulièrement la prise en charge complète du client qu'assure chaque conseiller. « Au lieu de devoir faire affaires avec plusieurs personnes, le client se voit assigner un seul conseiller, avec lequel il développe une relation à long terme. C'est le conseiller qui veille à obtenir les meilleures réponses aux questions du client », constate Carmela Lo Dico.