



**BANQUE
LAURENTIENNE**

Assemblée annuelle des actionnaires 2024

Allocution prononcée par
Éric Provost
Président et chef de la direction
Banque Laurentienne

Le 9 avril 2024

PRIORITÉ À L'ALLOCATION PRONONCÉE



Merci beaucoup, Mike.

Bonjour et merci à tous d'assister à l'Assemblée annuelle des actionnaires de la Banque Laurentienne.

C'est un honneur pour moi d'être ici aujourd'hui, à la tête de cette organisation qui est un pilier de notre société depuis plus de 175 ans. Je suis extrêmement fier de faire partie d'une institution qui joue un rôle de premier plan en aidant les familles canadiennes à réaliser leurs rêves, en appuyant les entreprises pour qu'elles prospèrent et en participant à la vie de nos collectivités pour qu'elles s'épanouissent. C'est un grand privilège de diriger la Banque à ce moment important de son histoire.

En ce qui concerne l'exercice 2023, la Banque a connu un bon début d'année, et nous avons livré plusieurs initiatives importantes pour nos clients. Dans le secteur des Services bancaires aux particuliers, nous avons continué de faire de bons progrès dans le lancement de nouvelles fonctions numériques pour améliorer l'expérience client, incluant de nouvelles fonctionnalités Interac qui améliorent la rapidité des dépôts et offrent aux clients davantage de façons de recevoir des fonds.

Au sein des Services aux entreprises, nos équipes ont poursuivi leurs efforts de spécialisation dans des secteurs à grande valeur ajoutée pour nos clients. Nous avons aussi réalisé de bons progrès en ce qui concerne notre programme environnemental, social et de gouvernance (ESG), qui demeure une priorité pour la Banque.

La seconde moitié de l'année a été plus difficile. Nos résultats ont été principalement influencés par deux facteurs clés : 1) l'environnement macroéconomique instable et 2) nos progrès limités pour réduire notre structure de coûts.

Les conditions macroéconomiques ont eu une incidence sur les dépenses des entreprises et des consommateurs, ce qui a entraîné des répercussions sur la croissance de nos prêts. Durant cette période, la Banque a également décidé de procéder à une revue de ses options stratégiques pour maximiser la valeur pour ses actionnaires et ses parties prenantes. Je crois sincèrement qu'il s'agissait d'un exercice important, parce que non seulement il nous a permis de mieux comprendre le positionnement de la Banque sur le marché, mais il nous a aussi fourni des informations clés qui nous aideront à mieux façonner notre avenir.

En ce qui concerne nos dépenses – qui comprenaient les investissements de base, les coûts liés à la revue stratégique et les coûts imprévus liés à la panne du système central de la Banque à la fin de septembre – nous n'avons pas non plus réussi, en tant qu'organisation, à réduire nos coûts à un rythme approprié au cours des dernières années. C'est pourquoi l'une de mes principales priorités en tant que nouveau chef de la direction a été de redoubler d'efforts pour simplifier notre organisation et réaliser des économies importantes. Aujourd'hui plus que jamais, chaque employé, gestionnaire et dirigeant s'engage à simplifier notre organisation et à faire de meilleurs choix pour que nous puissions améliorer le rendement à court terme de la Banque, tout en créant une valeur à long terme pour tous nos actionnaires.

J'aimerais prendre un moment pour parler de la panne du système central. Comme vous le savez maintenant, une mise à jour programmée de notre système central a entraîné l'interruption de nos services bancaires, y compris notre plateforme bancaire en ligne, *BLCDirect*, pendant plus de trois jours en septembre dernier. Cette panne a eu un impact important sur les clients et causé des inconvénients totalement inacceptables. Mon premier mandat en tant que chef de la direction a donc été d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'action en trois parties pour rétablir la confiance de nos clients.

Premièrement, nous avons rapidement réglé tous les problèmes non résolus liés à la panne. Deuxièmement, nous avons amélioré les communications avec nos clients pour nous assurer qu'ils reçoivent des mises à jour en temps opportun sur le rétablissement complet des services de la Banque. Troisièmement, nous avons lancé une analyse exhaustive des facteurs qui ont mené à la panne et nous ajustons les processus internes en fonction des leçons apprises.

Depuis mon arrivée au poste de chef de la direction, j'ai eu le plaisir d'annoncer des changements organisationnels et de leadership qui nous permettront de concrétiser notre objectif qui vise à nous rapprocher de nos clients et à leur être davantage imputables. Ces changements incluent quatre promotions internes et l'embauche d'un cadre supérieur provenant de l'externe. Je souhaite également la bienvenue à nos trois nouveaux membres du conseil d'administration. Ces nominations démontrent l'engagement du conseil d'administration à l'égard d'un renouvellement en continu de ses membres, un élément essentiel pour améliorer son efficacité globale, assurer un équilibre entre les compétences et l'expérience, et offrir une diversité de points de vue.

Comme je l'ai mentionné au début, nous en sommes à un moment important dans l'histoire de la Banque Laurentienne. Les décisions que nous prenons aujourd'hui paveront la voie à un avenir meilleur. Je crois fermement que nous devons comprendre le passé pour façonner l'avenir. Ce recentrage des activités principales de la Banque est le meilleur moyen de créer un maximum de valeur à long terme pour vous et toutes nos parties prenantes.

À cette fin, au début de l'exercice 2024, nous avons présenté trois priorités stratégiques pour orienter toutes les mesures et décisions de l'organisation :

1. **Devenir davantage centré sur le client** en élaborant une vision de bout en bout de l'expérience client et en plaçant ce dernier au centre de toutes nos actions.
2. **Simplifier notre organisation** en rationalisant nos produits pour nous concentrer sur les domaines où nous pouvons gagner.
3. **Investir dans la technologie.** Nous nous concentrerons sur la gestion de la Banque et sur des investissements en technologie nous permettant d'améliorer nos systèmes, de générer des revenus supplémentaires et de réduire les coûts.

Le processus de renouvellement de notre plan stratégique va de bon train.

Ce plan nous permettra de mettre davantage l'accent sur les domaines dans lesquels nous pouvons réussir pour accroître notre compétitivité, tout en maintenant notre objectif d'améliorer l'expérience client. Dans le cadre de ce renouvellement, nous avons lancé un examen de tous les produits et nous cartographions tous les processus de bout en bout pour aider à éclairer notre prise de décisions alors que nous cherchons à simplifier notre modèle opérationnel. Nous avons déjà pris des mesures pour simplifier l'organisation, comme lorsque nous avons annoncé une réduction de 2 % de notre effectif au début de l'exercice 2024 – une décision difficile, mais nécessaire.

Établir une stratégie, c'est faire des choix. Je m'engage auprès de toutes les parties prenantes à ce que chaque décision que nous prendrons soit réfléchie et axée sur ce qui est dans l'intérêt de nos clients et de nos actionnaires, ainsi que pour assurer le succès futur de la Banque Laurentienne. J'ai hâte de vous faire part des détails de ce plan stratégique renouvelé plus tard ce printemps.

Pour terminer, je tiens à remercier sincèrement les membres de notre conseil d'administration pour la confiance que vous m'avez témoignée, à moi et à mon équipe, ainsi que pour vos conseils et votre soutien continu.

Merci également aux employés extraordinaires de notre Banque pour votre engagement, vos efforts continus pour améliorer nos opérations et simplifier nos processus, et merci pour votre dévouement envers nos clients.

À nos clients, merci de votre patience, de votre loyauté et de votre confiance. Vous avez ma parole que nos équipes sont totalement dévouées à votre succès et que nous sommes heureux de vous servir chaque jour.

Et, à nos actionnaires, merci pour votre soutien continu. La Banque Laurentienne repose sur des bases solides et est en excellente position en matière de fonds propres et de liquidités. Nous sommes ici pour vous, et nous sommes plus que jamais déterminés à démontrer notre valeur et à assurer notre croissance à long terme.

Merci et bonne journée!