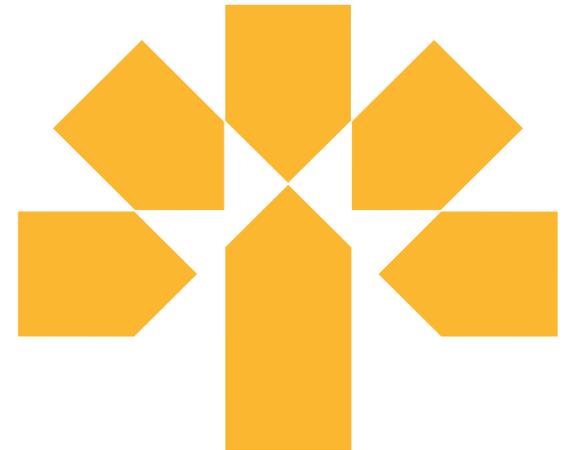


Journée des investisseurs 2024

31 mai 2024





Énoncés prospectifs

À l'occasion, la Banque Laurentienne du Canada et, le cas échéant, ses filiales (collectivement, la Banque) formuleront des énoncés prospectifs, écrits ou oraux, au sens des lois applicables en matière de valeurs mobilières au Canada et aux États-Unis, notamment les énoncés prospectifs présentés dans le présent document (et dans les documents intégrés par renvoi aux présentes), ainsi que dans d'autres documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens et américains, dans les rapports aux actionnaires, et dans d'autres communications écrites ou orales. Ces énoncés prospectifs sont faits conformément aux dispositions d'exonération et aux termes de lois en matière de valeurs mobilières en vigueur au Canada et aux États-Unis. Ils incluent, notamment, des énoncés relatifs à la vision, aux objectifs stratégiques, aux plans et stratégies d'affaires de la Banque, à ses priorités et à ses objectifs de performance financière; à l'examen et aux perspectives de la conjoncture économique, des conditions du marché et de la réglementation dans les économies canadienne, américaine et mondiale; au contexte de réglementation dans lequel la Banque exerce ses activités; à l'environnement de risques, y compris le risque de crédit, le risque de liquidité et le risque de financement; les énoncés présentés à la rubrique « Appétit pour le risque et cadre de gestion des risques » du rapport annuel 2023 de la Banque, qui comprend le rapport de gestion pour l'exercice clos le 31 octobre 2023 et d'autres énoncés qui ne constituent pas des faits historiques.

Les énoncés prospectifs se reconnaissent habituellement à l'emploi de verbes au futur ou au conditionnel et de mots ou d'expressions tels que « croire », « présumer », « estimer », « prévoir », « perspectives », « projeter », « vision », « escompter », « prédire », « anticiper », « avoir l'intention de », « planifier », « objectif », « viser », « cible », « pouvoir » ou la forme négative ou des variantes de tels termes, ou d'une terminologie similaire.

Du fait de leur nature, ces énoncés prospectifs nécessitent que la Banque pose des hypothèses et sont soumis à un certain nombre de risques et d'incertitudes d'ordre général et spécifique, en conséquence desquels les prédictions, prévisions, projections, attentes ou conclusions de la Banque pourraient se révéler inexactes; et les hypothèses de la Banque pourraient s'avérer erronées (en totalité ou en partie); les objectifs de performance financière, les visions et les objectifs stratégiques de la Banque pourraient ne pas se concrétiser. Les énoncés prospectifs ne devraient pas être interprétés comme une garantie du rendement ou des résultats futurs et ne seront pas nécessairement une indication que les résultats réels seront atteints ou non. Les hypothèses économiques importantes qui étayaient ces énoncés prospectifs sont décrites dans le rapport annuel 2023 à la rubrique « Perspectives » et sont intégrées par renvoi aux présentes.

La Banque déconseille aux lecteurs de se fier indûment aux énoncés prospectifs, car certains facteurs, dont bon nombre échappent au contrôle de la Banque et dont les effets peuvent être difficiles à prévoir ou à évaluer, pourraient influencer, individuellement ou collectivement, sur l'exactitude des énoncés prospectifs et faire en sorte que les résultats réels futurs de la Banque diffèrent substantiellement des cibles, attentes, estimations ou intentions exprimées dans les énoncés prospectifs. Ces facteurs comprennent, notamment, la conjoncture économique en général et du marché; les pressions inflationnistes; la nature dynamique du secteur des services financiers au Canada, aux États-Unis et à l'échelle mondiale; les risques liés au crédit, au marché, à la liquidité, au financement, à l'assurance, à l'exploitation et à la conformité à la réglementation (qui pourraient conduire la Banque à faire l'objet de diverses procédures juridiques et réglementaires, dont l'issue éventuelle pourrait comprendre des restrictions réglementaires, des pénalités et des amendes); les risques liés à la réputation; les risques juridiques et réglementaires; le risque lié à la concurrence et le risque systémique; les perturbations de la chaîne d'approvisionnement; les événements et incertitudes géopolitiques; les sanctions gouvernementales; les conflits, la guerre ou le terrorisme; et divers autres risques importants présentés dans les sections sur les risques du rapport annuel 2023 de la Banque, qui portent notamment sur la conjoncture économique canadienne et mondiale (y compris le risque de hausse de l'inflation et des taux d'intérêt); le marché de l'habitation et l'endettement des ménages au Canada; la technologie, les systèmes d'information et la cybersécurité; les perturbations technologiques, la protection des renseignements personnels, les données et les risques liés aux tiers; la concurrence; la capacité de la Banque à réaliser ses objectifs stratégiques; les disruptions et l'innovation numériques (y compris les concurrents émergents dans les technologies financières); les changements des politiques budgétaires, monétaires et autres politiques du gouvernement; le risque fiscal et la transparence; les activités frauduleuses et criminelles; le capital humain; la continuité des affaires; l'émergence de situations d'urgence sanitaire ou de crises de santé publique à grande échelle; le risque social et environnemental, y compris les changements climatiques; et divers autres risques importants, tels qu'ils sont décrits aux pages pertinentes du rapport annuel 2023, qui comprend le rapport de gestion, lesquelles informations sont intégrées par renvoi au présent document. Enfin, la Banque prévient le lecteur que la liste de facteurs ci-dessus n'est pas exhaustive. Lorsqu'ils se fient aux énoncés prospectifs de la Banque pour prendre des décisions à l'égard de la Banque, les

investisseurs, analystes financiers et autres personnes devraient considérer attentivement les facteurs, incertitudes et événements actuels et potentiels susmentionnés.

Tout énoncé prospectif contenu dans le présent document ou qui y est intégré par renvoi représente l'opinion de la direction de la Banque uniquement à la date à laquelle il a été ou est formulé, et est communiqué afin d'aider les investisseurs, les analystes financiers et les autres parties prenantes à comprendre certains éléments clés de la situation financière, des objectifs, des priorités stratégiques, des attentes et des plans actuels de la Banque, ainsi que pour leur permettre d'avoir une meilleure compréhension des activités de la Banque et de l'environnement dans lequel elle prévoit les exercer ainsi que de sa performance financière escomptée, et peut ne pas convenir à d'autres fins. La Banque ne s'engage pas à mettre à jour les énoncés prospectifs formulés par la Banque ou en son nom, que ce soit à la suite de nouvelles informations, d'événements futurs ou autres, sauf dans la mesure où les lois sur les valeurs mobilières applicables l'exigent. Des renseignements additionnels sur la Banque sont disponibles sur SEDAR+, à l'adresse www.sedarplus.ca.

Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures

Outre les mesures financières fondées sur les principes comptables généralement reconnus (PCGR), la direction utilise des mesures financières non conformes aux PCGR afin d'évaluer la performance sous-jacente des activités poursuivies de la Banque. Les mesures financières non conformes aux PCGR présentées dans le présent document sont dites des mesures « ajustées » et ne tiennent pas compte de certains montants désignés comme étant des éléments d'ajustement. Les éléments d'ajustement comprennent l'amortissement des immobilisations incorporelles liées aux acquisitions et certains éléments d'importance qui surviennent de temps à autre et qui, selon la direction, ne reflètent pas la performance sous-jacente des activités. Les mesures financières non conformes aux PCGR ne constituent pas des mesures financières normalisées selon le référentiel d'information financière appliqué pour établir les états financiers de la Banque et il pourrait être impossible de les comparer à des mesures financières similaires présentées par d'autres émetteurs. La Banque croit que les mesures financières non conformes aux PCGR permettent aux lecteurs de mieux comprendre comment la direction apprécie la performance de la Banque et de mieux analyser les tendances.

Les ratios non conformes aux PCGR ne constituent pas des mesures financières normalisées selon le référentiel d'information financière appliqué pour établir les états financiers de la Banque auxquels les ratios non conformes aux PCGR se rapportent et il pourrait être impossible de les comparer à des mesures financières similaires présentées par d'autres émetteurs. Les ratios constituent des ratios non conformes aux PCGR lorsqu'ils sont composés de mesures ajustées (voir la rubrique « Mesures financières non conformes aux PCGR » ci-dessus). La Banque croit que les ratios non conformes aux PCGR permettent au lecteur de mieux comprendre comment la direction apprécie la performance de la Banque et de mieux analyser les tendances.

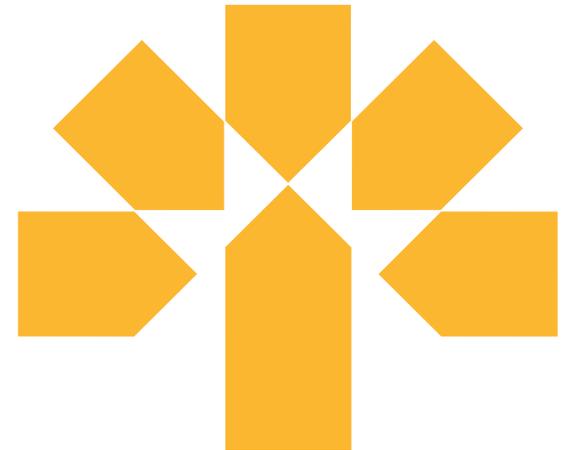
La direction utilise également des mesures financières supplémentaires pour analyser les résultats de la Banque et apprécier la performance sous-jacente de ses activités et des tendances connexes. Pour de plus amples renseignements sur la composition des mesures financières supplémentaires présentées dans ce document, voir le glossaire à la page 26 du rapport aux actionnaires du deuxième trimestre 2024, y compris le rapport de gestion.

Pour plus de renseignements, voir la page 69 de cette présentation et la rubrique « Mesures financières non conformes aux PCGR et autres mesures » à compter de la page 5 du rapport aux actionnaires du deuxième trimestre 2024, y compris le rapport de gestion au 30 avril 2024 et pour le trimestre clos à cette date, lequel est intégré par renvoi aux présentes. Le rapport de gestion est disponible sur le site de SEDAR+ à l'adresse www.sedarplus.ca.

La voie à suivre

Éric Provost

Président et chef de la direction





Qui nous sommes

La Banque Laurentienne soutient les clients mal desservis depuis plus de 175 ans.



Secteur Services bancaires aux particuliers et aux entreprises

SERVICES AUX ENTREPRISES

Notre moteur de croissance :

Une plateforme de prêts spécialisée offrant des services bancaires commerciaux de base à l'échelle nationale



SERVICES BANCAIRES AUX PARTICULIERS

Notre pilier au sein de la collectivité :

Un réseau de distribution basé au Québec renforcé par un réseau pancanadien de canaux numériques et de conseillers et de courtiers



Secteur Marchés des capitaux

MARCHÉS DES CAPITAUX

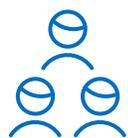
Notre agent de soutien :

Une offre ciblée proposant des services bancaires aux gouvernements, aux clients institutionnels et aux entreprises



Notre équipe Banque Laurentienne

Notre équipe est axée sur la performance, inspirée et engagée, et travaille dans un environnement inclusif.



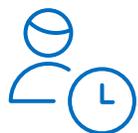
~2 800

employés



~40 %

Réduction du taux de roulement volontaire des employés
E2021-E2023



~80 %

Hausse de 8 % de l'indice de mobilisation des employés, ce qui est comparable à la moyenne du secteur
E2021-E2023



30-60 jours

pour combler un poste, ce qui est comparable à la moyenne du secteur
E2023





Notre évolution culturelle

À l'avenir, nous continuerons de faire évoluer notre culture pour passer d'une culture axée sur les activités à une culture axée sur l'impact.

	DE :		À :
Ce que nous disons sur nous-mêmes	Excuses pour nos faux pas	>	Fierté de notre parcours
Comment nous définissons nos leaders	Responsabilité envers des activités	>	Imputabilité de nos résultats
Comment nous parlons de l'entreprise	Approche axée sur les aspirations	>	Détermination dans notre capacité d'exécution
Comment nous nous comportons avec les parties prenantes	Réactivité face aux événements	>	Approche proactive dans notre engagement
Comment nous investissons dans les possibilités	Large couverture	>	Conviction élevée et orientation



ESG à la Banque Laurentienne

Nous continuerons de soutenir les changements environnementaux, sociaux et économiques durables.



Environnement

Nous **créons un avenir plus durable pour tous** et intégrons des considérations environnementales dans tous les aspects de nos activités.



Enjeux sociaux

Nous **favorisons une culture de travail inclusive et équitable** où chaque personne a la possibilité de s'épanouir, de réaliser son plein potentiel et d'avoir sa place.



Gouvernance

Nous appliquons de **solides principes de gouvernance et d'affaires**, qui nous procurent les assises solides nécessaires pour continuer à élaborer un programme ESG efficace.



Notre ambition

Favoriser la prospérité de tous les clients grâce à une approche spécialisée pour les services aux entreprises et à des services bancaires à faible coût conçus pour faire fructifier l'épargne des Canadiens de la classe moyenne

Bâtir une économie plus forte

Nous contribuons à la prospérité de tous nos clients en bâtissant une économie plus forte grâce à une approche spécialisée pour les services aux entreprises.

Notre proposition de valeur



Une gamme de services axés sur les relations tout au long du cycle

Servir la classe moyenne

Nous contribuons à la prospérité des Canadiens de la classe moyenne en favorisant l'accès à des services bancaires à faible coût et à valeur ajoutée pour encourager l'épargne.

Notre proposition de valeur



Une expérience en matière de services bancaires au quotidien simple et numérique

Générer davantage de compétition

Notre gamme de produits et services se distingue grâce aux produits et services spécialisés offerts à l'échelle de nos activités d'entreprise.

Notre proposition de valeur



Une alternative aux six grandes banques



Nos stratégies par secteur d'activité

Nous connaissons du succès en veillant à exécuter notre stratégie à l'échelle de la Banque.



Secteur Services bancaires aux particuliers et aux entreprises



Secteur Marchés des capitaux

Axes prioritaires



Affronter la concurrence
là où nous avons un
avantage et des
opportunités



Canaliser nos efforts
vers une exécution et
une efficacité sans faille



Assurer l'imputabilité à
l'égard de nos progrès



Mettre en valeur
l'importance des
partenariats et de
la collaboration



Équipe de direction chevronnée

Notre équipe de direction chevronnée possède une vaste expérience du secteur ainsi que des compétences diversifiées idéales pour l'avenir.

Dirigeants de l'entreprise



Éric Provost

Président et chef de la direction



Sébastien Bélair

Vice-président exécutif,
chef de l'exploitation



Bindu Cudjoe

Vice-présidente exécutive,
chef des Services juridiques et
secrétaire corporative



Yvan Deschamps

Vice-président exécutif,
chef de la direction financière



Thierry Langevin

Vice-président exécutif,
Services aux entreprises



William Mason

Vice-président exécutif,
chef de la gestion des risques

Leaders de la transformation



Benoit Bertrand

Chef des Technologies
de l'information



Sophie Boucher

Chef des Services aux
particuliers et des petites et
moyennes entreprises (PME)



Marie-Christine Custeau

Chef, Stratégie et de
la Transformation



Macha Pohu

Chef de la direction des
ressources humaines



Nous avons réalisé d'importants progrès dans le cadre de notre dernier plan.

En 2021, nous avons lancé un plan stratégique et nous avons réalisé d'importants progrès dans sa mise en œuvre.



Dépassement de notre cible de croissance des prêts commerciaux

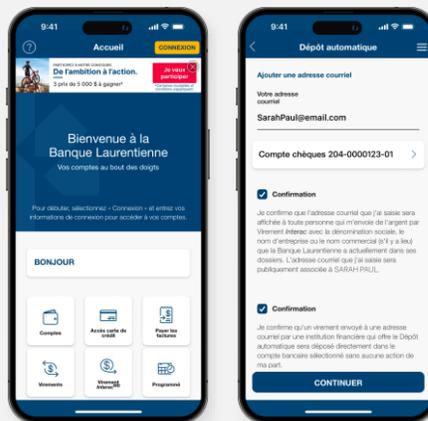
17 G\$+

Solde des prêts commerciaux à l'E2023

comparativement à 14 G\$ à l'E2021



Résolution des cinq principaux irritants des Services bancaires aux particuliers



Accroissement de notre rang parmi les syndicats bancaires avec des émetteurs publics et privés au sein des Marchés des capitaux

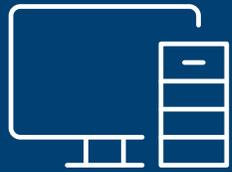


Nous sommes passés du 9^e au 7^e rang.

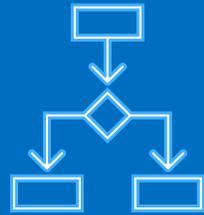


Principaux apprentissages tirés de notre dernière revue stratégique

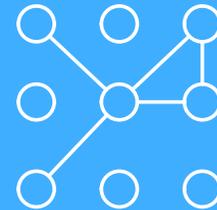
À l'été 2023, notre revue stratégique nous a permis de réfléchir à notre situation.



Nous devons développer les capacités appropriées dans l'**infrastructure technologique** liée à nos **activités principales**.



Nous avons **trop de processus manuels**.



Notre organisation est **trop complexe**.



Nous devons **mieux gérer les coûts** liés aux Services bancaires aux particuliers, selon les revenus.

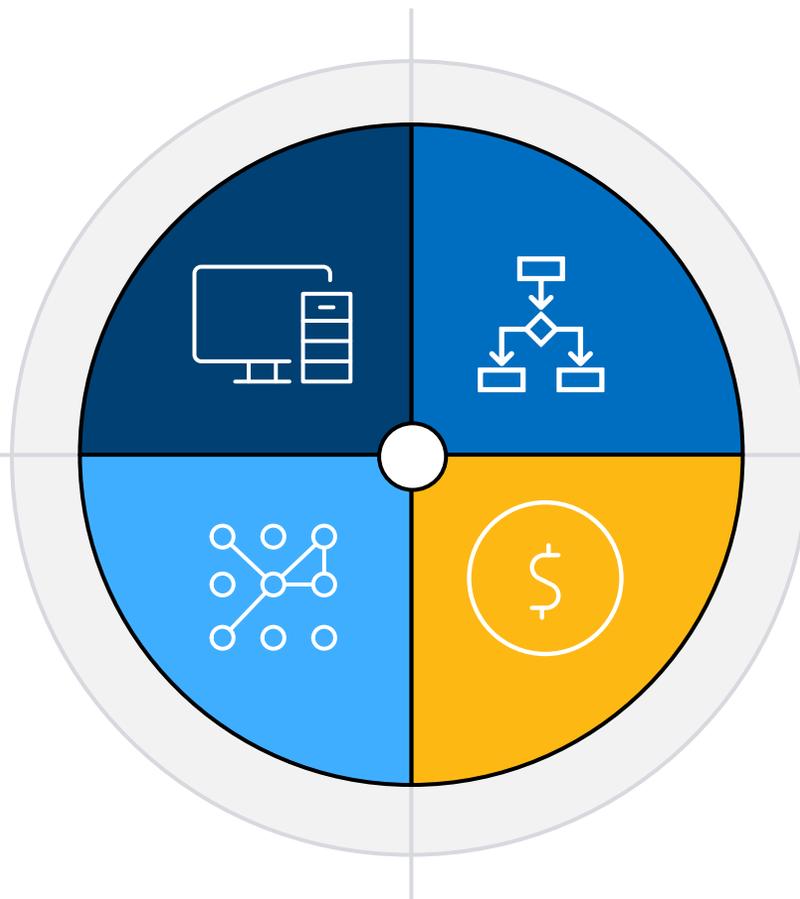


Bâtir une banque plus forte

Aujourd'hui, nous tirons parti des leçons apprises au cours de notre revue stratégique et traçons la voie vers un avenir meilleur.

Établir des partenariats stratégiques pour renforcer notre écosystème technologique et améliorer notre gamme de produits

Réduire la complexité et alléger la structure de coûts afin d'accroître la rentabilité



Investir dans la simplification et la réingénierie des processus pour améliorer l'expérience client

Recentrer les Services bancaires aux particuliers sur la consolidation des capacités à générer de nouveaux dépôts



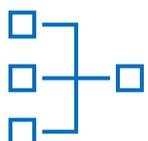
Nous sommes déjà en action

Au cours des six derniers mois, notre équipe s'est mise en action afin de mettre en place plusieurs initiatives phares relatifs à nos trois piliers.



Client

- Équipe de direction renouvelée, qui place le client au centre de toutes ses décisions
- Examen de bout en bout des processus liés aux produits particuliers pour améliorer l'expérience client
- Réduction des processus manuels



Simplification

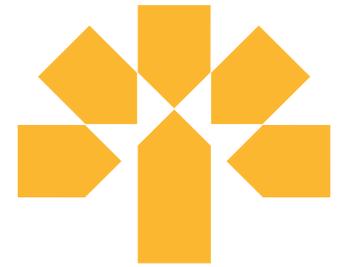
- Cession d'activités (p. ex. courtage de plein exercice de VMBL, études et recherche sur titres institutionnels) pour simplifier l'organisation
- Remaniement des effectifs en fonction des besoins organisationnels en évolution et des réalités du marché



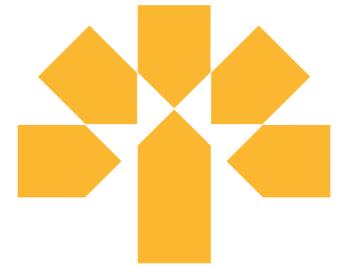
Technologie

- Embauche de nouveaux leaders
- Mise en place d'un modèle de gouvernance amélioré
- Accélération des investissements pour améliorer la résilience et l'expérience client

Secteur Services bancaires aux particuliers et aux entreprises



Services aux entreprises



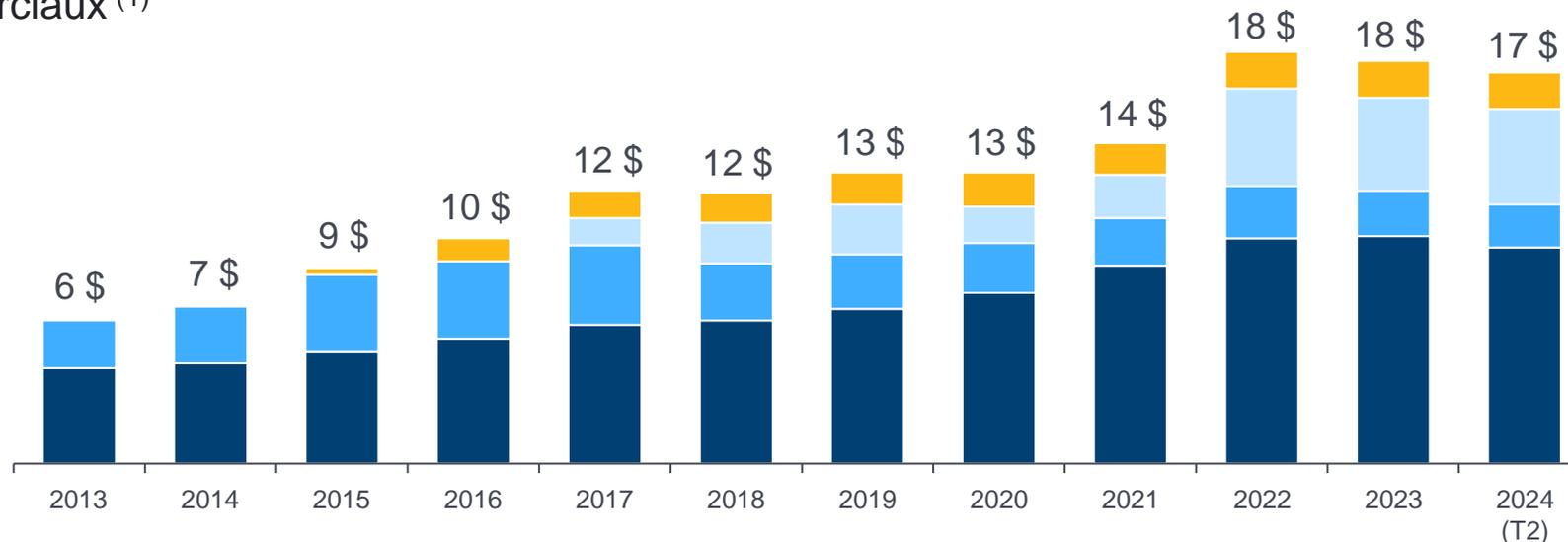


Qui nous sommes

Nous avons réussi à tripler la croissance des actifs commerciaux depuis 2013, tout en conservant une approche disciplinée à l'égard de la composition des activités.

Évolution des prêts commerciaux ⁽¹⁾ (en milliards \$)

- Financement d'équipement
- Financement d'inventaire
- Services aux PME
- Immobilier commercial



Répartition géographique (E2023)



~75 %



~25 %

Acquisition de CIT Canada

Acquisition d'un portefeuille d'environ 1 milliard \$ pour la création de LBC Capital en octobre

Acquisition de Northpoint Commercial Finance

Acquisition d'un portefeuille d'environ 1 milliard \$ en août

Efforts recentrés

Vente du portefeuille de prêts agricoles de 358 millions \$ et du portefeuille de prêts liés à l'énergie et aux infrastructures de 300 millions \$

Efforts recentrés

Vente du portefeuille de prêts liés à l'énergie et aux infrastructures de 105 millions \$

(1) Au 31 octobre.



Nos secteurs d'activité

Nous servons nos clients au moyen de quatre spécialisations clés.



Financement d'inventaire

Northpoint Commercial Finance (une filiale de la Banque Laurentienne) offre des solutions de financement d'inventaire pour les concessionnaires et les fabricants.



Financement d'équipement

LBC Capital (une filiale de la Banque Laurentienne) offre des solutions de financement d'équipement pour les fournisseurs et les entreprises.



Immobilier commercial

Financement de projets résidentiels, commerciaux et industriels avec des promoteurs et des entrepreneurs immobiliers



Services aux PME

Offre de solutions de financement, de services bancaires personnalisés ainsi que de services internationaux par l'entremise d'équipes spécialisées



Aperçu – Financement d’inventaire

Le secteur Financement d’inventaire offre des solutions pour les concessionnaires et les fabricants partout au Canada et aux États-Unis, où nous sommes l’un des trois principaux acteurs.

Où nous menons nos activités



Maritime



VR



Maisons préfabriquées



Remorques

Où nous sommes en croissance



Technologie/appareils



Équipement extérieur



Sports motorisés



Construction

Répartition géographique



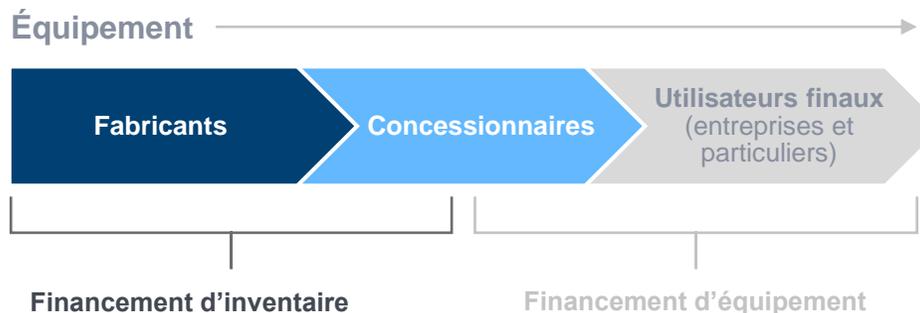
11 %



89 %

Notre modèle d'affaires

- Relations d'affaires avec **plus de 6 000 concessionnaires** dans divers secteurs
- Relations avec **plus de 600 fabricants d'équipement d'origine**



Notre expérience client

Taux net de recommandation

Classe mondiale

Principales forces :

1. Facilité de faire des affaires
2. Excellent service
3. Collaboration/serviabilité
4. Réactivité / facilité à nous joindre





Aperçu – Financement d'équipement

Nous offrons des solutions de financement d'équipement pour les fournisseurs et les entreprises.

Nos clients

Nous soutenons les entreprises en finançant l'acquisition, la vente et le refinancement de leur équipement dans les secteurs suivants :



Transport



Construction



Technologie



Fabrication



Aviation d'affaires

Répartition géographique



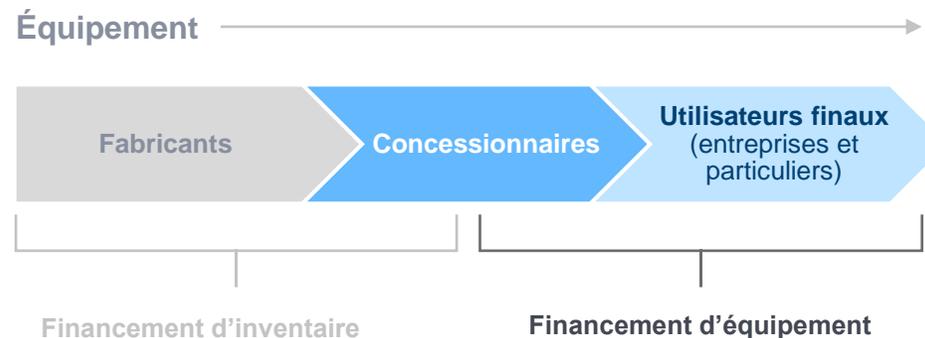
82 %



18 %

Notre modèle d'affaires

- Relations d'affaires avec des milliers de concessionnaires dans divers secteurs
- Base solide et potentiel de croissance géographique
- Opportunités d'accroître l'offre de services à travers l'écosystème d'entreprise actuel



Notre expérience client

Taux net de recommandation

(NPS) **Excellent**

Principales forces :

1. Qualité du service
2. Rapidité du service
3. Facilité de faire des affaires
4. Collaboration/soutien





Aperçu – Immobilier commercial

Nous finançons des projets résidentiels, commerciaux et industriels partout au Canada, avec des promoteurs de premier plan.

Nos clients



Promoteurs d'immeubles à revenus (p. ex. condos, logements construits pour la location)



Gestionnaires d'actifs qui surveillent la performance et la valeur des actifs immobiliers.



Investisseurs qui souhaitent investir dans des projets immobiliers.



Clients réguliers qui entreprennent des projets de grande envergure.

Répartition géographique



100 %

Notre modèle d'affaires



Notre expérience client

Taux net de recommandation

(NPS) Excellent

Principales forces :

1. Qualité du service
2. Professionnalisme et compétence
3. Disponibilité et suivi
4. Bon soutien





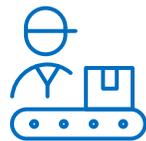
Aperçu – Services aux PME

Nous offrons des solutions de financement par l'entremise d'équipes spécialisées dans les petites et moyennes entreprises.

Nos clients



Garderies



Fabrication



Courtiers en assurance



Transferts d'entreprise

Répartition géographique



100 %

Notre modèle d'affaires



Développer nos relations avec les cadres supérieurs et les propriétaires de **petites et moyennes entreprises**



Haut degré de spécialisation, y compris dans les secteurs **des garderies, de la fabrication et de la distribution**

Notre expérience client

Taux net de recommandation (NPS)

Bon

Principales forces :

1. Qualité du service
2. Disponibilité et suivi
3. Bon soutien
4. Réponse aux besoins et aux attentes





Ce que nous affirmions en 2021

Le secteur Services aux entreprises a été défini comme notre moteur de croissance et nous avons été en mesure de faire croître notre portefeuille à un taux de croissance annuel composé d'environ 7 % de 2021 à aujourd'hui.



Accent maintenu sur nos secteurs de spécialisation

- ✓ Accroissement du nombre de gestionnaires de relations clients et de ressources affectées aux marchés en croissance et aux secteurs connexes



Diversification géographique et sectorielle

- ✓ Croissance du portefeuille de prêts commerciaux, lequel est passé de 14 milliards \$ à plus de 17 milliards \$, en plus de l'expansion dans de nouveaux secteurs d'intérêt comme la technologie et la construction de plus petit niveau



Renforcement des relations avec les clients

- ✓ Amélioration de notre taux net de recommandation (NPS) dans des domaines clés, y compris des notes « classe mondiale » et « excellent »

Principaux défis

Enjeux macroéconomiques :

- Hausses de taux
- Diminution des dépenses de consommation
- Légère croissance économique
- Faible confiance des entreprises



Les mégatendances façonnent l'ensemble des possibilités commerciales.

Il y a désormais de nombreuses possibilités d'affaires sur le marché du financement spécialisé.



La pénurie de logements qui perdure et les enjeux liés à l'abordabilité de ceux-ci créent une demande à la hausse dans le marché locatif.



Les variations économiques dans l'ensemble des secteurs, des régions et des ménages s'accroissent.



Il y a un besoin croissant de capitaux pour soutenir la « modernisation » et la « résilience » des secteurs et des chaînes de valeur.



La situation économique des ménages est de plus en plus complexe et volatile (multiples sources, parties et risques)

Croissance continue des demandes de prêts

Besoin grandissant de spécialisation sectorielle



Place pour la croissance

Nous voyons d'importantes occasions de croissance dans des domaines où nous présentons déjà une spécialisation, des relations solides et un historique de rentabilité.

	 Financement d'inventaire	 Financement d'équipement	 Immobilier commercial
Force de nos relations avec les clients (NPS)	« Classe mondiale »	« Excellent »	« Excellent »
Marché du crédit cible	~360 milliards \$ ⁽¹⁾	~111 milliards \$ ⁽²⁾	~420 milliards \$ ⁽³⁾
Notre part	< 2 %	< 2 %	< 3 %
Moteurs de croissance	Accroissement de la demande des consommateurs et des investissements dans la chaîne d'approvisionnement	Modernisation accélérée des secteurs	Pénurie structurelle des logements



Notre approche dans l'avenir

Notre croissance se poursuivra grâce à notre approche spécialisée, à une diversification accrue dans les secteurs connexes et à notre capacité à bâtir des relations solides avec les clients.

Comment nous réussissons dans les Services aux entreprises

Objectif 1

Croître de manière organique et par l'intermédiaire de partenariats

Objectif 2

Maximiser la valeur de nos écosystèmes

Objectif 3

Diversifier nos activités dans les secteurs connexes / spécialisés





Objectif 1 : croître de manière organique et par l'intermédiaire de partenariats

Une solide stratégie en matière de partenariats nous permettra d'accélérer notre croissance.

Possibilités de croissance interne



Spécialisation accrue du personnel de vente



Renforcement des relations actuelles



Poursuite de l'expansion au Canada



Maintien de l'efficacité opérationnelle

Avantages tirés des partenariats



Optimisation des capacités opérationnelles



Compétitivité accrue



Possibilité d'étendre la portée



Réduction de la nécessité d'investissements pour des changements



Possibilité d'offres "white label"

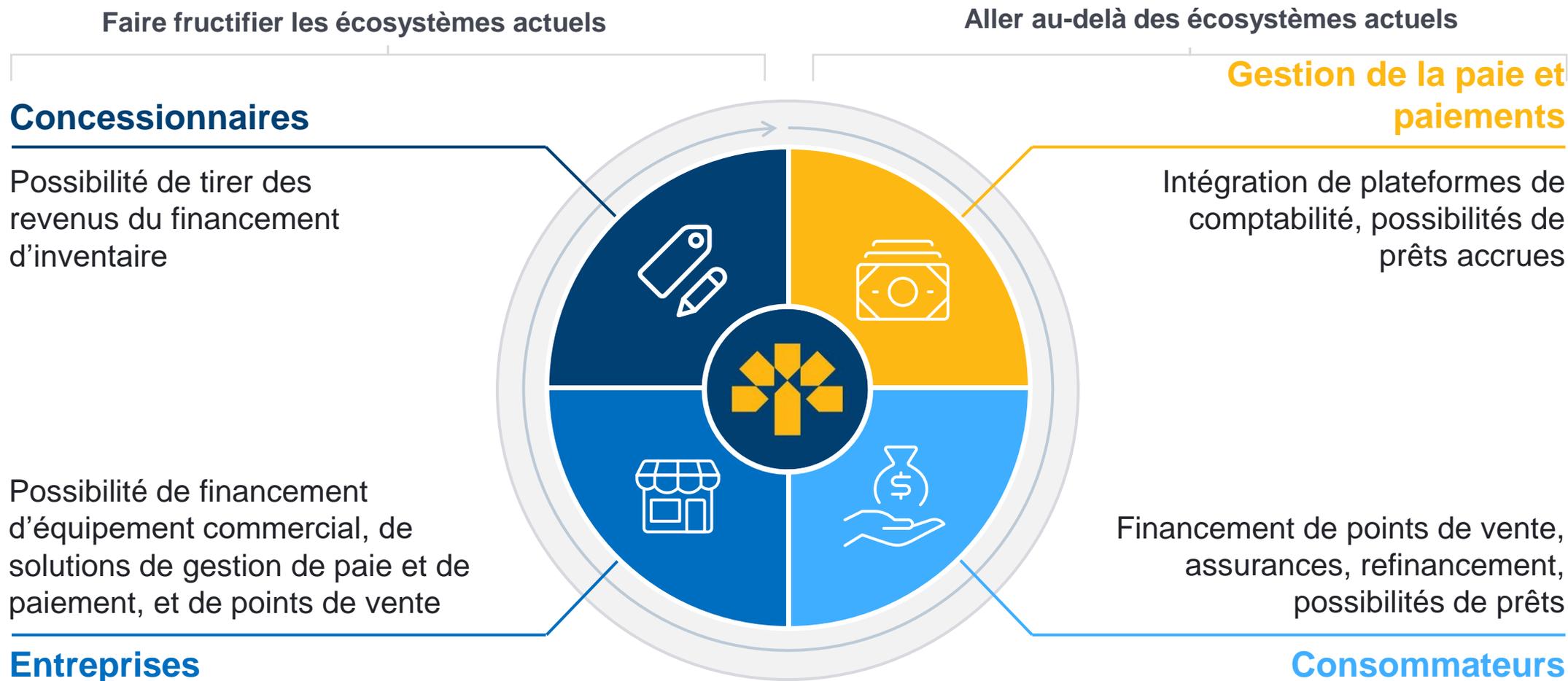


Possibilité d'accroître les revenus liés aux frais



Objectif 2 : maximiser la valeur de nos écosystèmes

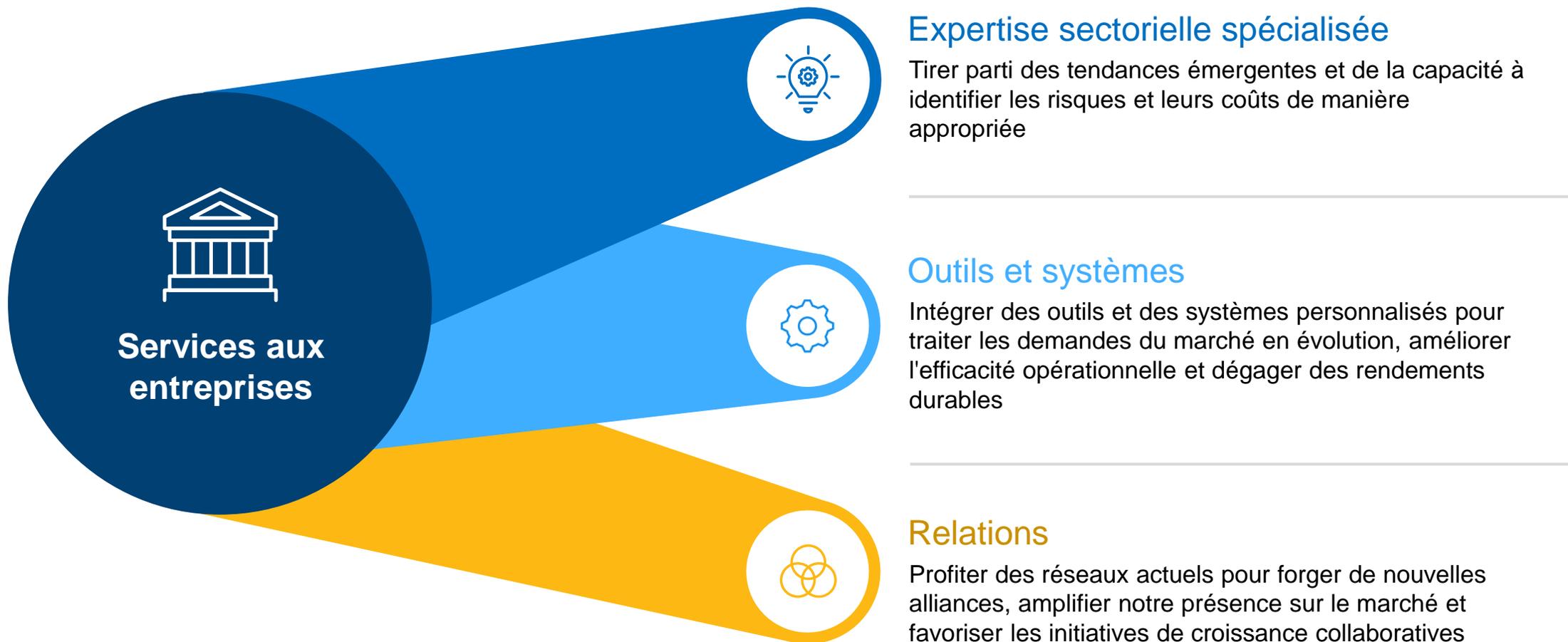
Une stratégie visant les écosystèmes pourrait permettre à la Banque Laurentienne de tirer parti de ses capacités principales de croissance.





Objectif 3 : étendre notre portée dans les secteurs connexes

Une stratégie visant la diversification du portefeuille mettra la Banque en bonne position pour faire face aux turbulences.





Mesures de succès

Nous continuerons à faire croître les Services aux entreprises de façon rentable grâce à nos capacités de prêts spécialisés.

Objectifs à moyen terme des Services aux entreprises

 Croissance des prêts	Croissance entre 5 % et 9 %
 Taux net de recommandation (NPS)	Maintenir une position parmi les plus élevées dans les secteurs où nous sommes spécialisés
 Ratio d'efficacité ⁽¹⁾	Maintenir un faible ratio d'efficacité

(1) Mesure financière non conforme aux PCGR. Voir la page 2.

Services bancaires aux particuliers





Qui nous sommes

Notre réseau des particuliers offre la possibilité de renforcer notre position sur le marché canadien.

Aperçu



57 succursales au Québec



Plus de 100 guichets automatiques au Québec



Base de **dépôts stable**



Conseillers en poste depuis **10 ans et plus**

Principaux faits saillants



La Banque Laurentienne est la troisième banque en importance établie au Québec, avec 57 succursales et un réseau national de conseillers et de courtiers, qui opère par l'intermédiaire de sa filiale, B2B.



L'apport de notre financement par dépôts pour les services bancaires particuliers s'élève à 85 %, notamment 8 milliards \$ en dépôts directs tirés de notre réseau de distribution.



Nos conseillers d'expérience créent de solides relations avec les clients.



Nous avons un engagement profond et solide envers les collectivités où nous offrons nos services et nous croyons pouvoir croître davantage.



Ce que nous affirmions en 2021

Nous avons commencé à repositionner notre secteur Services bancaires aux particuliers en vue de générer de la croissance et nous avons bien progressé.



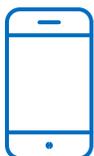
Nous avons créé une banque orientée sur la performance pour les clients particuliers.

- ✓ Nous avons mis en œuvre un nouveau modèle opérationnel, ainsi qu'une rigueur accrue en matière de gestion des ventes et de formation et développement pour améliorer les compétences.



Nous avons mis davantage l'accent sur les produits et les services.

- ✓ Nous avons réduit le nombre de jours requis pour approuver les prêts hypothécaires, passant de huit à deux; nous avons introduit une nouvelle expérience VISA offrant des fonctionnalités améliorées, ainsi qu'une solution numérique destinée à l'ouverture de comptes.



Nous avons mis en œuvre une approche axée sur le numérique.

- ✓ Nous avons résolu les cinq principaux irritants en matière de numérique selon que ce nos clients ont relevé et nous avons introduit de nouvelles options en libre-service améliorées.



Nous avons bâti une marque consolidée

- ✓ Nous avons mis au point un nouveau site Web public qui reflète notre marque moderne, consolidée et renouvelée.

Principaux défis

- Nous sommes restés *tout pour tout le monde*.
- Trop de produits offerts
- Importantes lacunes technologiques qui entraînent le recours à des processus manuels



Voix du client

Nos clients apprécient les membres de notre équipe et les conseils qu'ils prodiguent.



Le professionnalisme que démontre ma conseillère est remarquable. Elle est toujours bien préparée pour ses rendez-vous avec les clients. Elle démontre un vif intérêt envers ses clients. Grâce à son excellente capacité à vulgariser, comprendre les outils financiers qui nous sont offerts est bien plus facile. En outre, sa joie de vivre et sa vivacité d'esprit rendent les rendez-vous très agréables. »



Mon conseiller est fantastique; professionnel, attentif et toujours libre pour répondre à mes demandes, c'est pourquoi je suis toujours avec la Banque Laurentienne. »



On m'a répondu de façon amicale, on savait de quoi on parlait et on m'a fait sentir à l'aise; on ne nous a jamais mis de la pression de quelconque façon. On semble vouloir nous faire sentir en sécurité, sans inquiétude et démontrer qu'on est disponible si nous avons des questions. »



Possibilités sur le marché

Nous représentons réellement une alternative pour les clients qui se sentent tenus pour acquis par leur banque - la classe moyenne et les jeunes - et ces derniers nous permettront de faire croître notre organisation.

La population de la classe moyenne que nous pouvons attirer ⁽¹⁾



Environ
17 M
de Canadiens



Plus de
850 000
travailleurs à la
demande ⁽²⁾

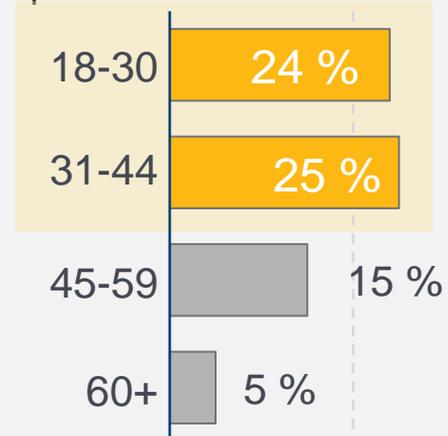


Environ
2 M
de travailleurs
autonomes



Plus de
400 000
nouveaux Canadiens
par an

Les jeunes clients sont ouverts à de nouvelles options.



Clients des services bancaires canadiens susceptibles de changer de banque
Pourcentage par groupe d'âge ⁽³⁾

Des capacités numériques concurrentielles

Utilisation des outils numériques
Pourcentage de la population canadienne

78 %

des Canadiens effectuent leurs opérations bancaires **en ligne**.

65 %

des Canadiens utilisent des **applications bancaires mobiles**.

46 %

Des jeunes de la génération Z affirment utiliser des applications pour effectuer la **majorité de leurs opérations bancaires**.

(1) La classe moyenne est définie comme ayant un revenu individuel annuel se chiffrant entre 30 000 \$ et 100 000 \$.

(2) Se rapporte aux Canadiens ayant un travail à la demande comme principale source de revenu.

(3) Les résultats sont fondés sur un sondage national réalisé en mars 2024 par Abacus Data.

Sources : Statistique Canada, gouvernement du Canada, Abacus Data.



Ce qu'il nous faut pour réussir

Faire évoluer nos capacités en matière de technologie et de numérique pour mieux servir nos clients



Une expérience numérique mobile fluide grâce à des interfaces conviviales, réactives et intuitives



Une expérience centrée sur le client grâce à des interactions personnalisées avec leur conseiller et un soutien de premier ordre



Des partenariats stratégiques permettant d'améliorer les services offerts (comme VISA et les prêts hypothécaires)



Procurer de la valeur aux clients

Nous croyons que nous pouvons mettre plus d'argent dans les poches de nos clients.

		Moyenne des banques
	Frais de compte annuels ⁽¹⁾	~250 \$
	Montant perdu en intérêts annuels sur les soldes de compte ⁽²⁾	~50 \$ à 100 \$
	Coût net annuel pour le Canadien de la classe moyenne	~300 \$ à 350 \$

Procurer une valeur accrue à nos clients en leur permettant activement de réaliser des économies

1) *The Globe and Mail* : <https://www.theglobeandmail.com/business/article-canadians-paying-billions-of-dollars-in-excess-bank-fees-report-finds/>.

2) Tient compte d'un taux d'intérêt de 2,5 % sur un solde moyen de 2 000 \$, majoré d'un taux d'intérêt de 1 % si le client bénéficie des dépôts directs.



Notre approche dans l'avenir

Mettre l'accent sur la classe moyenne, simplifier nos services offerts et améliorer notre performance organisationnelle

Comment nous réussissons dans le secteur des Services bancaires aux particuliers

Objectif 1

Améliorer les services offerts, incluant les options libre-service

Objectif 2

Simplifier nos services bancaires

Objectif 3

Accélérer les investissements technologiques et explorer les possibilités de partenariats





Objectif 1 : améliorer les services offerts

Nous améliorerons les services bancaires aux particuliers que nous offrons pour répondre aux besoins de la classe moyenne et améliorer notre capacité à générer des dépôts au moyen de nouveaux services.

Court terme

Lancer des produits alignés aux besoins des clients que nous ciblons

Introduire de nouveaux produits à faible coût ou sans frais, comportant d'importants avantages financiers

Étendre notre offre de services numériques

Offrir tous nos services en ligne afin d'en faciliter l'accès et améliorer l'expérience client et l'efficacité

Moyen terme

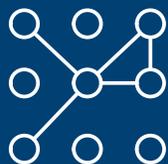
Offrir des options en libre-service

Offrir une expérience omnicanal simple, efficace et conviviale qui répond aux besoins quotidiens des clients



Objectif 2 : simplifier nos services bancaires

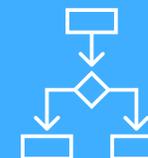
Nous réduirons la complexité de nos services à l'échelle de l'organisation pour servir nos clients de façon plus efficace.



Optimiser notre portefeuille de produits pour les mettre en adéquation avec les besoins des secteurs ciblés



Revoir notre présence physique afin de rapprocher nos conseillers de nos secteurs ciblés



Améliorer nos opérations par l'intermédiaire de systèmes et de processus qui amélioreront l'expérience client



Objectif 3 : tirer parti de partenariats stratégiques

Nous continuerons à établir des partenariats stratégiques avec des prestataires tiers indépendants pour acquérir de nouvelles capacités.

Avantages tirés des partenariats



Permettre une meilleure rapidité d'accès au marché



Simplifier nos processus



Favoriser l'efficacité et la croissance du portefeuille





Mesures de succès

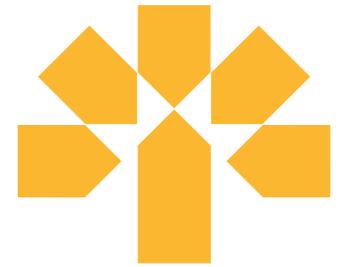
À mesure que nous progresserons, nous mesurerons notre succès grâce à des indicateurs clés.

Indicateurs à moyen terme pour les Services bancaires aux particuliers

 Taux net de recommandation (NPS)	+ 10 points
 Numérisation	Produits bancaires de base offerts en mode numérique
 Cible de dépôts des particuliers à moyen terme	Croissance entre 5 % et 9 %
 Ratio d'efficacité ⁽¹⁾	Réduction de plus de 10 %

(1) Mesure financière non conforme aux PCGR. Voir la page 2.

Secteur Marchés des capitaux





Ce que nous affirmions en 2021

Le secteur Marchés des capitaux s'appuyait sur une offre ciblée et harmonisée.



Nous avons agi comme une solution de rechange aux grandes banques.

- ✓ Nous avons offert un service de niveau supérieur et des capacités ciblées à nos clients.



Nous avons élargi les capacités pour les harmoniser avec celles des Services aux entreprises.

- ✓ Nous avons renforcé certains axes sectoriels verticaux et avons mis en adéquation des capacités de marchés des capitaux avec celles d'importants clients des Services aux entreprises.



Nous avons acquis de nouvelles capacités en matière d'ESG, en lien avec notre raison d'être.

- ✓ Nous avons mis en œuvre une capacité de services-conseils centrés sur les questions ESG et créé une culture équitable, diversifiée et inclusive.

Principaux défis

Enjeux macroéconomiques :

- Hausses de taux
- Faible croissance économique
- Confiance fragile
- Lacunes en ce qui a trait à la capacité à s'échelonner



Notre approche dans l'avenir

Le secteur Marchés des capitaux maintiendra une forte relation avec des partenaires institutionnels et gouvernementaux, tout en maintenant un alignement avec ses produits clés pour les clients commerciaux.



Revenu fixe

Nous continuerons à nous spécialiser dans un domaine où nous pouvons réussir.



Opérations de change

Nous continuerons de maintenir un alignement pour appuyer nos clients commerciaux.



Simplification

Pour les autres services bancaires, nous ciblerons des secteurs où nous avons une expertise, où nous avons une grande portée et où nous pouvons réussir.



Mesures de succès

À mesure que nous progresserons, nous mesurerons notre succès grâce à des indicateurs clés.

Indicateurs à moyen terme pour Marchés des capitaux



Spécialisation

Nous ferons croître nos spécialisations à l'égard des revenus fixes et des opérations de change.



Simplification

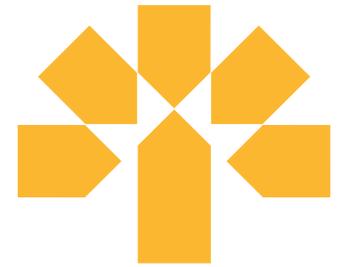
Nous simplifierons nos activités pour nous concentrer sur celles où nous avons une portée et où nous pouvons réussir.



ESG

Nous maintiendrons nos services liés aux facteurs ESG.

Technologie et Opérations



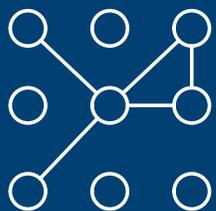


Principaux défis technologiques

Nous canalisons nos efforts sur la simplification de notre infrastructure technologique et de nos processus, tout en améliorant notre résilience et nos capacités numériques.

Simplification

Transformation



Complexité

Complexité du portefeuille technologique par rapport à la portée de l'institution



Processus manuels

Grand nombre d'interventions manuelles



Capacité

Lacunes (notamment dans le numérique) par rapport au marché



Exécution

Historique des projets de transformation inachevés



Saisir les occasions qui se présentent à nous

Bien que nous ayons réalisé des progrès, nous avons encore du travail à faire pour améliorer l'expérience client.

Changements apportés



Nouvelle équipe de direction et nouvelle gouvernance



Introduction de l'excellence des processus et de méthodes de travail agiles



Investissements accélérés pour améliorer l'expérience client

Ce qui nous attend



Modernisation et simplification



Adoption de partenariats pour accélérer la mise en marché et accroître l'efficacité



Rationalisation du portefeuille pour réaliser des gains d'efficacité



Agir pour simplifier nos opérations

Principes qui définiront nos mesures de réduction des dépenses



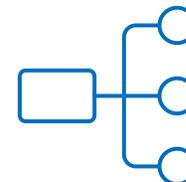
Notre lieu de travail

- Nous maintiendrons notre environnement de travail hybride pour attirer et fidéliser les talents.
- Nous alignerons mieux notre empreinte sur les secteurs d'intérêt et les domaines de spécialisation.
- Nous réduirons nos espaces de bureau et nous nous rapprocherons de nos clients.



Notre méthode de travail

- Nous réduirons les processus manuels pour améliorer l'expérience client.
- Nous simplifierons les systèmes pour améliorer l'efficacité.



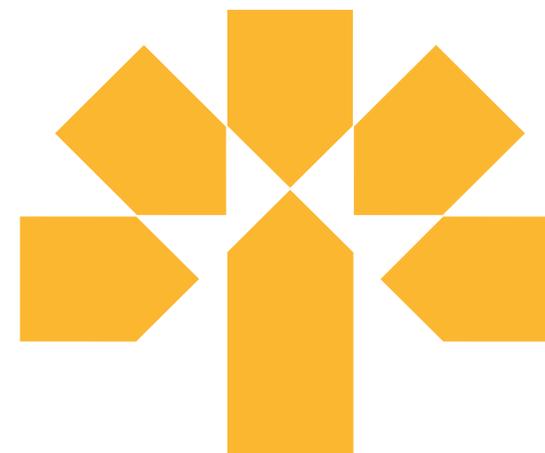
Notre organisation du travail

- Nous harmoniserons notre structure et nos méthodes de travail pour nos clients.

Conclusion

Éric Provost

Président et chef de la direction





Qui nous prévoyons être

La mise en œuvre réussie de notre stratégie nous permettra de bâtir une institution plus forte et plus rentable.



Secteur Services bancaires aux particuliers et aux entreprises

SERVICES AUX ENTREPRISES

Moteur de croissance renouvelé:

Un secteur de services aux entreprises axé sur ses spécialités, avec des écosystèmes étendus pour servir encore plus de clients et atteindre une croissance efficace, durable et rentable



SERVICES BANCAIRES AUX PARTICULIERS

Toujours un pilier au sein de la collectivité

Un réseau de distribution au Québec accompagné de capacités numériques et de conseillers faisant la promotion de l'épargne au sein de la classe moyenne, auquel s'ajoute un réseau pancanadien de canaux numériques et de courtiers



Secteur Marchés des capitaux

MARCHÉS DES CAPITAUX

Notre agent de soutien :

Un secteur plus simple, axé sur les solutions sur les marchés où celui-ci a une portée et peut réussir



Les actions que nous poserons

Nous avons un plan intégré pour réaliser notre ambition.



Financement d'entreprise

Développer notre écosystème en faisant appel à des partenaires stratégiques pour stimuler la croissance du portefeuille de financement commercial



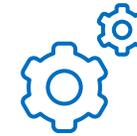
Composition des activités

Faire croître nos activités commerciales spécialisées dans d'autres secteurs adjacents où nous possédons une expertise et pouvons offrir une expérience client exceptionnelle



Financement

Accroître notre base de dépôts en améliorant la proposition de valeur des canaux particuliers (p. ex. capacités de transformation numérique et de libre-service numérique), tout en optimisant notre portefeuille de financement



Technologie

Accélérer nos investissements technologiques pour améliorer l'efficacité organisationnelle et l'expérience client grâce à la transformation numérique et à la simplification



Priorité à la rentabilité

Simplifier notre gamme de produits et nous concentrer sur la croissance rentable plutôt que sur le volume

La voie à suivre

Favoriser la prospérité de tous les clients grâce à une approche spécialisée pour les services aux entreprises et à des services bancaires à faible coût conçus pour faire fructifier l'épargne des Canadiens de la classe moyenne

Rendement des capitaux propres de 10 %+ (1)

Ratio d'efficacité ajusté ≤ 60 % (1)

Taux net de recommandation (NPS) de premier plan

Concentrer nos efforts

en adoptant une mentalité axée sur le client

Optimiser notre structure de coûts

avec la modernisation technologique et les améliorations des processus

Accroître notre spécialisation

pour offrir de la valeur à nos clients

1 Modèle opérationnel simplifié aligné sur les besoins des clients

2 Exécution rapide pour favoriser la transformation

3 Écosystème de partenaires pour améliorer l'offre

Notre ambition

Notre programme

Nos facilitateurs

(1) Mesure financière non conforme aux PCGR. Voir la page 2.

Annexes





Éléments d'ajustement

	Douze derniers mois : T2/2023-T2/2024		
	Incidence avant impôts (M\$)	Incidence après impôts (M\$)	Incidence (\$ / action)
Charges de dépréciation du secteur Services bancaires aux particuliers et aux entreprises	155,9 \$	125,6 \$	2,87 \$
Charges de restructuration et autres charges de dépréciation	65,1	47,8	1,10
Charges liées à l'examen stratégique	5,9	4,4	0,10
Amortissement des immobilisations incorporelles liées aux acquisitions	12,9	9,6	0,22
Incidence des éléments d'ajustement	239,8 \$	158,1 \$	4,29 \$

Voir la page 2 pour plus de précisions sur les mesures financières non conformes aux PCGR..
L'incidence des éléments d'ajustement peut différer en raison de l'arrondissement.



Mesures financières non conformes aux PCGR

En millions \$	Douze derniers mois : T2/2023-T2/2024
Charges autres que d'intérêts	971,5 \$
Moins : incidence avant impôts des éléments d'ajustement ⁽¹⁾	239,8
Frais autres que d'intérêt ajustés	731,7 \$
Résultat avant impôts sur le résultat	-17,1 \$
Incidence avant impôts des éléments d'ajustement ⁽¹⁾	239,8
Résultat avant impôts sur le résultat ajusté	222,7 \$
Résultat net comme présenté	-0,4 \$
Incidence après impôts des éléments d'ajustement ⁽¹⁾	187,4
Résultat net ajusté	187,0 \$
Résultat net attribuable aux actionnaires ordinaires	-12,2 \$
Incidence après impôts des éléments d'ajustement ⁽¹⁾	187,4
Résultat net attribuable aux actionnaires ordinaires ajusté	175,3 \$
Capitaux propres	2 744,8 \$
Capitaux propres moyens attribuables aux actionnaires ordinaires ⁽¹⁾	2 590,9 \$

Voir la page 2 pour plus de précisions sur les mesures financières non conformes aux PCGR..
L'incidence des éléments d'ajustement peut différer en raison de l'arrondissement.

Personne-ressource Relations avec les investisseurs

Raphael Ambeault

Chef des Relations avec les investisseurs

514 601-0944

raphael.ambeault@banquelaurentienne.ca

<https://blcgf.ca/centre-dinvestisseur/>

