



**BANQUE  
LAURENTIENNE**

# **Assemblée annuelle des actionnaires 2024**

Allocution prononcée par  
**Michael T. Boychuk**  
Président du conseil d'administration  
Banque Laurentienne  
Le 9 avril 2024

**PRIORITÉ À L'ALLOCATION PRONONCÉE**



Bonjour et bienvenue à l'Assemblée annuelle des actionnaires de la Banque Laurentienne.

Avant de céder la parole à notre président et chef de la direction, Éric Provost, je tiens à souligner de nouveau à quel point je suis fier d'être ici aujourd'hui en tant que président du conseil d'administration. Tel que mentionné précédemment, j'entretiens des liens avec la Banque depuis plus de 30 ans et je suis membre de son conseil d'administration depuis 10 ans. Je dirais que cela me permet de mieux comprendre cette noble institution québécoise et d'avoir un point de vue assez unique sur le passé, le présent et l'avenir de la Banque Laurentienne.

Quand je pense à 2023, ma première réaction, et je présume que c'est la même chose pour vous, en est une de déception. L'année a commencé en force puis, en raison de diverses circonstances qui étaient à la fois sous notre contrôle et hors de notre contrôle, elle s'est terminée dans la turbulence.

Quand nous avons débuté l'année, à bien des égards, la Banque avait fait des progrès pour combler l'écart avec ses concurrents sur le plan de la technologie, de la satisfaction des clients, de la culture en milieu de travail et de la mobilisation des employés.

Dans le secteur des Services bancaires aux particuliers, nous avons continué à faire d'importants investissements technologiques et numériques pour améliorer les fonctionnalités et l'expérience client.

En ce qui concerne le secteur des Services aux entreprises, nous avons conservé un taux de recommandation net supérieur à 50, et obtenu d'excellents taux pour le financement immobilier et le financement d'équipement, ainsi qu'un taux de classe mondiale pour le financement d'inventaire. Des plans sont en place, sous le leadership et la direction d'Éric, pour étendre les mêmes pratiques exemplaires en matière de service à la clientèle dans toute l'organisation.

Sur le plan des initiatives environnementales, sociales et de gouvernance, nous avons bien progressé en établissant les cibles de réduction des gaz à effet de serre de portée 1 et de portée 2 de la Banque, ainsi qu'en calculant et en divulguant une estimation des émissions financées de portée 3 pour les catégories d'actifs immobiliers à l'aide de la méthodologie du *Partnership for Carbon Accounting Financials*.

En ce qui a trait à nos employés, nous avons été très satisfaits d'observer une augmentation de 3 points de pourcentage de notre indice de mobilisation des employés, qui est passé à 80 %. Nous avons donc atteint notre objectif une année plus tôt que prévu, ce qui témoigne des améliorations apportées à la culture et aux pratiques en milieu de travail de la Banque Laurentienne.

Au fil des mois, l'environnement macroéconomique est devenu de plus en plus difficile. Le taux d'inflation élevé, combiné aux hausses des taux d'intérêt, a entraîné des répercussions sur l'ensemble du secteur financier au niveau mondial, ce qui a augmenté le niveau d'incertitude. En dépit de ces pressions, la Banque Laurentienne demeure bien capitalisée et continue de faire face à ces défis, grâce à sa position de force en termes de fonds propres et de liquidités.

Ces conditions sans précédent ont incité le conseil d'administration et la direction à la prudence et à entreprendre une revue approfondie des options stratégiques de la Banque afin de déterminer la meilleure voie à suivre pour maximiser la valeur pour les parties prenantes. Tout au long du processus, nous avons examiné diverses options, y compris une acquisition de l'ensemble de la Banque, la cession de certains secteurs et l'accélération de notre plan stratégique actuel. À la mi-septembre, le conseil d'administration, avec l'appui de la haute direction, en est venu à la conclusion que la meilleure façon d'accroître la valeur pour les actionnaires était d'accélérer la mise en œuvre du plan stratégique actuel de la Banque en mettant davantage l'accent sur l'efficacité et la simplification.

Malheureusement, à la fin de septembre, une mise à jour non réussie du système central a entraîné une interruption de nos services bancaires pendant plusieurs jours, y compris de notre plateforme de services bancaires en ligne, causant d'importants incon vénients à nos clients. Ce fut aussi éprouvant pour nos employés, qui ont travaillé 24 heures sur 24 pour corriger la situation et servir nos clients du mieux qu'ils le pouvaient. Au nom du conseil d'administration, je présente toutes nos excuses à nos clients pour les incon vénients causés par la panne. Nous nous engageons à faire mieux et à rétablir la confiance de nos distingués clients.

En octobre 2023, nous avons annoncé des changements à la direction de la Banque. C'est avec fierté que nous avons alors nommé Éric Provost au poste de président et chef de la direction. Éric – identifié comme successeur au poste de président et chef de la direction - s'est immédiatement mis au boulot, travaillant sans relâche pour recentrer l'organisation sur ses activités principales, améliorer l'expérience client, redynamiser nos équipes et simplifier la Banque. Éric possède des racines profondes dans le secteur bancaire, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Québec, et il est pleinement soutenu par une équipe de cadres supérieurs chevronnés. Le conseil d'administration et moi-même sommes pleinement engagés à appuyer Éric et son équipe dans le renouvellement du plan stratégique de la Banque Laurentienne en vue de sa réussite future.

Comme vous le savez, notre conseil d'administration a également connu certains changements au cours de la dernière année, mettant en œuvre des plans de relève, notamment au niveau du président du conseil. Ces changements nous assurent de conserver les compétences nécessaires pour que la Banque soit bien placée en vue d'assurer une bonne gouvernance et de planifier la relève du conseil d'administration en mettant l'accent sur une variété de compétences et une grande diversité. À cette fin, nous remercions Michael Mueller, mon prédécesseur, pour son dévouement envers la Banque au cours des cinq dernières années. Nous remercions également Susan Wolburgh Jenah pour plus de neuf années de service et Michelle Savoy pour ses 12 années de service au sein du conseil d'administration de la Banque.

Tel que je l'ai mentionné précédemment, l'année 2023 peut être qualifiée de tumultueuse, mais à l'avenir, nous tirerons parti des leçons apprises et des connaissances acquises pour faire mieux, beaucoup mieux. Notre conseil d'administration s'engage envers vous, nos parties prenantes, et nous sommes convaincus qu'Éric et son équipe feront en sorte que la Banque soit bien positionnée pour connaître un avenir meilleur.

Je remercie mes collègues membres du conseil d'administration pour leur partenariat et leurs sages conseils au cours de la dernière année. À Johanne Brunet, Jamey Hubbs et Paul Stinis, nos nouveaux candidats élus au conseil d'administration, **bienvenue à**

***la Banque Laurentienne!*** J'ai hâte de pouvoir bénéficier de vos sages conseils et de travailler en étroite collaboration avec vous et les autres collègues administrateurs.

Un grand merci à tous les employés de la famille de la Banque Laurentienne pour votre engagement et votre dévouement à placer le client au premier plan et au cœur de tout ce que vous faites.

Enfin, et surtout, je remercie nos actionnaires de leur soutien, leur loyauté et leur confiance soutenus envers la Banque Laurentienne. Nous sommes impatients de partager notre nouvelle vision stratégique dans un proche avenir.