

MISER SUR NOS FORCES

RAPPORT ANNUEL 2004

8	MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION	15	RÉGIE D'ENTREPRISE	104	DIRECTION
11	MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL	16	CONSEIL D'ADMINISTRATION	105	SUCCURSALES
12	POINTS SAILLANTS	18	REVUE DES ACTIVITÉS	106	BUREAUX
14	COMITÉ DE DIRECTION	27	RAPPORT DE GESTION	106	FILIALES ET SOCIÉTÉS AFFILIÉES
		67	ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS	107	RENSEIGNEMENTS AUX ACTIONNAIRES

////////////////////////////////////

MISE EN GARDE AU SUJET DES PERSPECTIVES

La Banque, à l'occasion, émet des énoncés prévisionnels, oraux et écrits, inclus dans le présent Rapport annuel, dans d'autres déclarations aux autorités réglementaires canadiennes, dans des rapports aux actionnaires ainsi que sous d'autres formes de communications. Ces énoncés prévisionnels incluent, entre autres, des énoncés relatifs aux affaires et aux objectifs de la Banque pour les prochaines années, aux stratégies à moyen terme et à long terme pour atteindre ces objectifs, ainsi que des énoncés relatifs aux opinions, projets, prévisions, attentes, estimations et intentions de la Banque. Le présent Rapport annuel contient de tels énoncés prévisionnels. Ces énoncés sont assujettis à un certain nombre de risques et d'incertitudes, dont plusieurs sont indépendants de la volonté de la Banque, qui peuvent avoir une incidence sur l'exploitation, le rendement et les résultats de la Banque. Ces facteurs peuvent avoir une incidence sur les résultats réels qui pourraient varier des résultats envisagés dans les énoncés prévisionnels. De telles variations peuvent être attribuables à divers facteurs dont, entre autres, l'activité des marchés financiers mondiaux, les changements de politiques monétaires et économiques des gouvernements, les variations des taux d'intérêt, les niveaux d'inflation et les conditions économiques en général, les développements de nature législative et réglementaire, la concurrence et les changements technologiques, de même que la réussite de la Banque à accroître les revenus et à contrôler les coûts liés à la réalisation de son plan d'affaires. La Banque prévient que la liste des facteurs énumérés ci-dessus n'est pas exhaustive. Les personnes, notamment les investisseurs, qui se fient à des énoncés prévisionnels pour prendre des décisions, doivent le faire avec précaution en tenant compte de ces facteurs et d'autres incertitudes, et ne doivent pas accorder une confiance induite à de tels énoncés prévisionnels. La Banque Laurentienne ne s'engage pas à mettre à jour les énoncés prévisionnels, oraux ou écrits, émis par elle-même ou en son nom.

////////////////////////////////////

CONCENTRER NOS ÉNERGIES



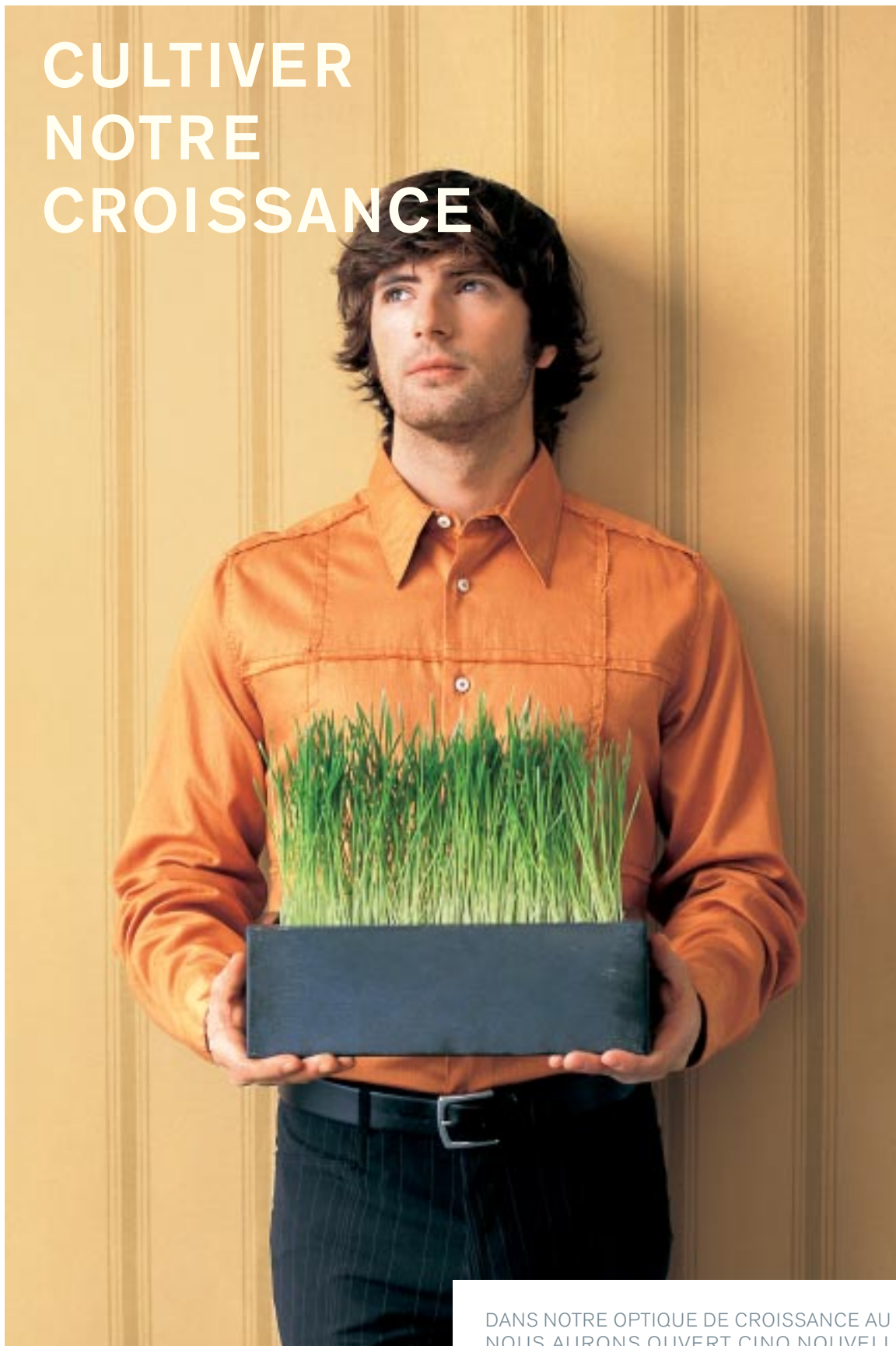
NOTRE ANALYSE STRATÉGIQUE DES DERNIÈRES ANNÉES A DONNÉ LIEU À UN PLAN D'AFFAIRES VISANT À ASSURER LE SUCCÈS ET LA RENTABILITÉ À LONG TERME DE NOTRE BANQUE. SELON CE PLAN, NOUS CONCENTRONS NOS ÉNERGIES LÀ OÙ NOUS POUVONS DÉVELOPPER DES AVANTAGES CONCURRENTIELS PAR RAPPORT AUX AUTRES BANQUES ET INSTITUTIONS FINANCIÈRES. C'EST AINSI QUE NOUS AVONS CONSOLIDÉ NOS ACTIVITÉS EN SUCCURSALES AU QUÉBEC. MAIS CE PLAN NOUS A AUSSI INSPIRÉ PLUSIEURS AUTRES INITIATIVES PROMETTEUSES. NOTRE PLAN EST SOLIDE ET JUSTIFIÉ. ET C'EST AVEC CONVICTION QUE NOUS Y ADHÉRONS.

RECONNAÎTRE NOS VALEURS



TOUS NOS EMPLOYÉS, DES SUCCURSALES JUSQU'À LA DIRECTION, SONT DÉVOUÉS, HAUTEMENT MOTIVÉS ET APPUIENT LE PLAN DONT LA BANQUE S'EST DOTÉE. LE SUCCÈS OBTENU GRÂCE À NOTRE PROJET ENTREPRENEURSHIP, AVEC LEQUEL NOS EMPLOYÉS DEVIENNENT NOS AMBASSADEURS DE PREMIÈRE LIGNE, EN EST UNE DÉMONSTRATION SANS ÉQUIVOQUE. NOS EMPLOYÉS CONSTITUENT NOS MEILLEURS ATOUS. NOUS COMPTONS BIEN CONTINUER À BÂTIR DES RELATIONS HARMONIEUSES AVEC EUX.

CULTIVER NOTRE CROISSANCE



DANS NOTRE OPTIQUE DE CROISSANCE AU QUÉBEC, NOUS AURONS OUVERT CINQ NOUVELLES SUC-CURSALES AU MOMENT OÙ VOUS RECEVREZ CE DOCUMENT. D'AUTRES SUIVRONT AU COURS DES PROCHAINES ANNÉES. ET CE N'EST LÀ QU'UN VOLET DE NOTRE STRATÉGIE DE CROISSANCE. NOUS NOUS ASSURONS PAR AILLEURS DE MAINTENIR DES RATIOS DE CAPITAL ÉLEVÉS ET NOUS AUGMEN-TERONS LE NOMBRE DE GUICHETS AUTOMATIQUES À L'EMBLÈME DE NOTRE BANQUE. C'EST AINSI QUE NOUS SEMONS POUR ENCORE MIEUX RÉCOLTER.

ENTREtenir NOS RELATIONS



NOTRE SECTEUR DES SERVICES FINANCIERS AUX ENTREPRISES EST L'UN DES PLUS IMPORTANTS DE NOTRE BANQUE ET NOUS CROYONS QUE NOUS POUVONS CONTINUER DE NOUS AMÉLIORER. UN RÉCENT SONDAGE CONFIRME D'AILLEURS NOTRE POSITION DE CHEF DE FILE QUANT À LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE PARMİ TOUTES LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES CANADIENNES. NOS CLIENTS APPRÉCIENT LA QUALITÉ DES RELATIONS COMMERCIALES QUE NOS CONSEILLERS ENTRETIENNENT AVEC EUX, PLUS PRÉCISÉMENT LEUR ÉCOUTE, LEUR COMPRÉHENSION DE LEURS AFFAIRES ET LEUR DISPONIBILITÉ. QUE SOUHAITER DE PLUS STIMULANT POUR ALLER ENCORE PLUS DE L'AVANT ?

CONSERVER NOTRE SIMPLICITÉ



C'EST NOTRE RÔLE QUE DE FACILITER LA GESTION DES AFFAIRES BANCAIRES. ET NOUS JOUONS TRÈS BIEN CE RÔLE, COMME L'A CONFIRMÉ UNE ÉTUDE EFFECTUÉE AU QUÉBEC ; NOS SERVICES AUX PARTICULIERS SE DISTINGUENT DE LA COMPÉTITION EN TERMES DE SATISFACTION DES CLIENTS. LA COMPÉTENCE ET L'APPROCHE PERSONNALISÉE DE NOS CONSEILLERS ONT ÉTÉ PARTICULIÈREMENT SOULIGNÉES. ENCORE MIEUX, PLUS DE 75 % DE NOS CLIENTS RECOMMANDERAIENT NOTRE BANQUE. C'EST UN CHOIX QUI NOUS VA DROIT AU CŒUR. TOUT SIMPLEMENT.

OSER INNOVER



UN CAFÉ OU UN THÉ AVEC VOTRE RELEVÉ BANCAIRE? C'EST MAINTENANT POSSIBLE À MONTRÉAL GRÂCE À UNE ENTENTE CONCLUE ENTRE LA BANQUE LAURENTIENNE ET CAFÉ-BISTROS VAN HOUTTE. ET NOUS MIJOTONS D'AUTRES PROJETS QUI FERONT DE NOUS L'INSTITUTION FINANCIÈRE RECONNUE POUR INNOVER AU QUÉBEC. UNE VASTE CAMPAGNE PUBLICITAIRE MULTIMÉDIA, LE RÉAMÉNAGEMENT DE NOS SUCCURSALES ET LE NOUVEAU PRÊT ACCÉLÉRATEUR 100 % DE NOTRE FILIALE B2B TRUST SONT QUELQUES EXEMPLES DE NOTRE SENS DE L'INNOVATION. NE SENTEZ-VOUS PAS COMME NOUS L'ARÔME DU SUCCÈS ?

**AGIR POUR
CROÎTRE**

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

TOUT AU LONG DE 2004, LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION, LES GESTIONNAIRES ET LES EMPLOYÉS DE LA BANQUE LAURENTIENNE DU CANADA ONT CONSACRÉ LEURS ÉNERGIES ET LEURS RESSOURCES À LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'AFFAIRES ADOPTÉ À LA FIN DE L'EXERCICE FINANCIER 2003.

Ce plan d'affaires – dont les objectifs fondamentaux consistent à concentrer nos activités dans les secteurs où nous détenons une position avantageuse et à poursuivre notre croissance afin d'améliorer notre productivité et nos résultats financiers – marque un tournant dans le développement de la Banque.

Ce nouveau plan d'affaires, de par son ampleur, exige le soutien indéfectible de toutes les personnes concernées et engagées dans sa mise en œuvre. Je suis très fier de pouvoir affirmer que notre plan a suscité une véritable mobilisation à travers toute l'organisation de la Banque. Ensemble, gestionnaires et employés ont relevé le défi et saisi cette occasion de contribuer, de manière concrète, au développement et au succès de la Banque.

La Banque souhaite vivement entretenir cet esprit d'équipe et cette coopération. En ce sens, nous nous préoccupons constamment d'améliorer nos relations avec l'ensemble de nos employés. Diverses initiatives ont d'ailleurs été menées à cette fin au cours de la dernière année et elles s'avèrent déjà prometteuses. Nous sommes déterminés à entretenir des relations gagnants-gagnants, tant à court terme qu'à long terme, convaincus qu'elles seront avantageuses tant pour les gestionnaires et les employés que pour nos clients et nos actionnaires.

Les mesures mises en place au cours de l'exercice financier 2004 dans le cadre de notre plan d'affaires ont déjà commencé à porter des fruits et laissent entrevoir un succès prometteur. Ces premiers indicateurs attestent de la pertinence de notre plan et de ses retombées positives sur le développement de la Banque.

La dernière année a également mis en lumière quelques-uns des défis que nous devons relever afin de réaliser pleinement les objectifs de notre plan d'affaires. D'une part, la mise en œuvre de ce plan s'est amorcée alors que les institutions financières, partout au Canada, se livraient à une vive concurrence, tout particulièrement dans les domaines des services aux entreprises et aux particuliers. D'autre part, divers facteurs – dont certains échappaient

à notre contrôle – ont freiné certaines initiatives et, par conséquent, limité la croissance prévue de nos volumes d'affaires.

La clé de l'amélioration des résultats financiers de la Banque réside donc maintenant dans la poursuite de la réalisation de notre plan d'affaires avec autant de détermination et de dévouement que nous en avons démontré au cours de cette première année. Nous devons adhérer résolument à notre stratégie, consacrer nos énergies et nos ressources à la mise en œuvre des prochaines étapes et maximiser les premiers bénéfices de nos initiatives.

UNE FERME RÉOLUTION

Le nouveau plan d'affaires de la Banque découle, en grande partie, de notre décision de repositionner et de recentrer nos activités sur les marchés et les segments de marché où la Banque détient des avantages distinctifs et peut concurrencer les autres institutions financières de manière efficace. Les résultats des Services financiers aux particuliers et de Valeurs mobilières Banque Laurentienne, en particulier, témoignent de la justesse et de la pertinence de cette orientation fondamentale.

Le plan d'affaires de la Banque repose également sur notre ferme résolution de gérer les affaires de la Banque d'une manière aussi rigoureuse qu'efficace afin d'améliorer sa rentabilité à court terme comme à long terme, et d'assurer une croissance soutenue de la valeur pour les actionnaires. À cet égard, la poursuite de nos efforts de réduction des dépenses, ainsi que bon nombre d'autres initiatives, tant organisationnelles que financières, toutes conçues pour assurer une croissance soutenue des revenus, ont eu des retombées positives sur les résultats financiers de la Banque.

Parmi les mesures de réduction de coûts mises en place en 2004, la Banque a décidé, entre autres, de racheter des actions privilégiées en circulation et d'émettre de nouvelles actions privilégiées à un coût moindre. Le rachat de toutes les débentures Série 7 procurera des économies

LE PLAN D'AFFAIRES DE LA BANQUE REPOSE ÉGALEMENT SUR NOTRE FERME RÉOLUTION DE GÉRER LES AFFAIRES DE LA BANQUE D'UNE MANIÈRE AUSSI RIGoureuse QU'EFFICIENTE AFIN D'AMÉLIORER SA RENTABILITÉ À COURT TERME COMME À LONG TERME, ET D'ASSURER UNE CROISSANCE SOUTENUE DE LA VALEUR POUR LES ACTIONNAIRES.

d'impôts et contribuera à réduire le coût du capital. Ces initiatives, de plus, permettent de maintenir de solides ratios de capital et de poursuivre l'amélioration de la structure de capital.

La qualité du crédit est un autre domaine où notre approche de gestion proactive porte ses fruits. Plusieurs mesures ont été mises en place à cet égard afin d'améliorer, entre autres, la performance globale de notre portefeuille de prêts commerciaux. Notre niveau de prêts douteux a d'ailleurs diminué de plus de 30 % au terme de l'exercice financier 2004 et les prêts douteux nets sont passés de 22 millions \$ en 2003 à (13) millions \$ en 2004.

DES ATOUTS DISTINCTIFS

Notre engagement à gérer les affaires de la Banque avec rigueur et à surveiller attentivement ses opérations, au jour le jour, est indissociable de notre engagement à faire de nos atouts distinctifs de véritables leviers pour assurer la croissance de chacune des lignes d'affaires, de manière efficiente et rentable.

En d'autres termes, grâce à la mise en œuvre de notre plan d'affaires, nous renforçons notre expérience et notre expertise comme gestionnaires et comme opérateurs, et améliorons constamment notre savoir-faire et nos compétences, mettant ainsi en valeur les avantages concurrentiels de la Banque.

Notre plan d'affaires est très explicite à cet égard. Voilà pourquoi plusieurs initiatives ont été amorcées tout au long de l'exercice financier 2004 afin qu'elles contribuent, directement ou indirectement, à l'atteinte de nos objectifs de performance et au rehaussement de notre position au Québec, notre principal marché, ainsi que dans nos créneaux de marché privilégiés.

Au premier plan, le projet *Entrepreneurship* : déployé aujourd'hui à l'ensemble du réseau de succursales de la Banque, ce projet a joué un rôle moteur dans la mobilisation des gestionnaires et des employés pour l'amélioration de la performance de chacune des succursales.

Bénéficiant d'une plus grande autonomie, les employés participent plus activement aux activités de la Banque et assument une responsabilité accrue quant à son développement à long terme.

Le développement de cet esprit d'entrepreneuriat nous permet de miser sur l'un des plus importants atouts de la Banque – la qualité du service – et de rehausser nos valeurs distinctives que sont la simplicité, la flexibilité et une approche personnalisée. Les retombées positives de cet esprit d'entrepreneuriat, tel qu'il se manifeste dans nos succursales, sont par ailleurs déjà quantifiables, comme en témoignent les succès de nos récentes campagnes de vente et de promotion de la carte de crédit Visa, des produits REER et des prêts hypothécaires.

La réalisation du plan d'affaires des Services financiers aux particuliers se déroule avec dynamisme et produit des résultats positifs. Au moment de la publication de ce Rapport annuel, cinq nouvelles succursales auront été ouvertes et, simultanément, quelque 12 % de nos succursales auront fait l'objet d'un réaménagement majeur. Cette véritable offensive, qui gagnera encore de la vitesse au cours des prochains mois, est conçue pour rehausser la visibilité de la Banque et également pour assurer l'expansion de notre réseau de succursales, en particulier dans les municipalités du Québec où la croissance démographique est la plus importante.

Pour soutenir ces initiatives, la Banque a entrepris une nouvelle campagne de publicité au mois de janvier 2004. Sous le thème OSEZ, cette campagne a contribué de manière remarquable à rehausser la notoriété de la Banque dans tous ses marchés. Les médias et notre clientèle ont également été très favorablement impressionnés par l'ouverture du Café-Banque *Espresso*, dans l'arrondissement Outremont à Montréal. Exploité en partenariat avec Van Houtte, un leader dans la restauration au Québec, ce concept innovateur constitue une vitrine de choix pour nos valeurs distinctives que sont la proximité et la qualité du service.



RAYMOND
McMANUS
PRÉSIDENT
ET CHEF DE
LA DIRECTION

LES RÉACTIONS FORT POSITIVES DE NOS CLIENTS DES SERVICES AUX PARTICULIERS TOUT COMME DE NOS CLIENTS DES SERVICES AUX ENTREPRISES, AINSI QUE LA HAUSSE DE LA NOTORIÉTÉ DE LA BANQUE DANS SES PRINCIPAUX MARCHÉS, RENFORCENT NOTRE ENGAGEMENT À MENER À BIEN L'ENSEMBLE DES MESURES PRÉVUES À CE PLAN.

Les services financiers aux entreprises représentent un autre domaine où la Banque se distingue par la qualité de son offre de produits et services, et où nous jouissons d'une solide réputation qui nous permet de continuer à développer notre base de clients et à améliorer notre rentabilité. Une étude indépendante, réalisée récemment, démontre d'ailleurs que 93 % de nos clients au Québec et 89 % de nos clients en Ontario se disent dans l'ensemble satisfaits des produits et des services que leur offre la Banque. Notre ligne d'affaires Services financiers aux entreprises a par ailleurs enregistré une amélioration significative de la qualité de crédit de son portefeuille de prêts commerciaux pour l'exercice financier 2004, ce qui lui a permis de contribuer de manière très positive à la situation financière de la Banque.

B2B Trust, désormais privatisée, a pour sa part poursuivi la consolidation de ses liens d'affaires avec les conseillers financiers indépendants à travers le Canada grâce à sa gamme de produits et services de pointe et a contribué ainsi à rehausser la position de la Banque dans tout le pays. Ces atouts, conjugués à la vigueur du marché des actions, permettront à B2B Trust d'améliorer encore plus efficacement ses performances. Enfin, la contribution de notre ligne d'affaires Gestion du patrimoine et Courtage, et celle de Valeurs Mobilières Banque Laurentienne en particulier, s'est avérée supérieure aux objectifs financiers définis dans le plan d'affaires.

UN ENGAGEMENT À LONG TERME

Plus d'un an après son adoption, notre plan d'affaires – tant dans ses principes de base que dans ses mesures spécifiques – s'avère toujours aussi solide que pertinent. Les membres de la direction, les gestionnaires et les employés de la Banque appuient pleinement les objectifs de ce plan et, ce qui est encore plus important, contribuent activement à sa mise en œuvre dans le cadre de nos opérations quotidiennes.

Les réactions fort positives de nos clients des services aux particuliers tout comme de nos clients des services aux entreprises, ainsi que la hausse de la notoriété de la Banque dans ses principaux marchés, renforcent notre engagement à mener à bien l'ensemble des mesures prévues à ce plan.

C'est conformément à cet engagement d'ailleurs que deux importantes initiatives ont été rendues publiques à la fin de l'exercice financier 2004. Ainsi, le 4 novembre 2004, la Banque a conclu une entente selon laquelle l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc. acquerra toutes les actions de BLC-Edmond de Rothschild gestion d'actifs inc. Cette transaction, complétée le 31 décembre 2004, prévoit également que la Banque continuera de distribuer les Fonds R pendant une période de 10 ans. Par ailleurs, le 9 novembre 2004, la Banque a annoncé le rachat de toutes les débetures Série 8, ce qui lui permettra de réduire son coût du capital pour l'avenir.

Nous sommes tout à fait conscients que les retombées positives de notre plan d'affaires sur les résultats de la Banque ne pourront être pleinement réalisées aussi rapidement que nous l'avions prévu et espéré. Quoiqu'il en soit, nous demeurons toujours aussi convaincus que ce plan d'affaires constitue le meilleur plan et nous demeurons fermement engagés à en assurer la réalisation de la manière la plus minutieuse et la plus efficiente possible.

Nous demeurons également persuadés que la Banque et chacune de ses quatre lignes d'affaires sont engagées sur la bonne voie pour réaliser aussi bien leurs objectifs de performance que leurs objectifs financiers, et pour assurer une croissance soutenue de la valeur pour les actionnaires.

L'appui et la contribution de nos employés, de nos clients et de nos actionnaires représentent les bases mêmes de cette confiance et je souhaite les remercier pour leur fidélité et leur engagement envers le développement et la réussite de la Banque Laurentienne du Canada.



L. DENIS
DESAUTELS, O.C.
PRÉSIDENT
DU CONSEIL

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

La Banque Laurentienne a connu une année fort chargée. Dans la foulée de son repositionnement, en effet, plusieurs initiatives ont été mises en œuvre et plusieurs importantes transactions ont été réalisées.

Toute cette activité a permis, d'une part, de mieux canaliser nos énergies dans des secteurs d'activité où la Banque peut réellement se démarquer par rapport à la concurrence ; elle a également permis, d'autre part, de consolider les bases de notre institution financière afin de faciliter son développement à moyen et long termes. Enfin, le conseil d'administration et moi-même sommes convaincus que, dans le cadre du plan d'affaires de la Banque, ces initiatives et ces transactions généreront des retombées positives pour les employés, les clients et les actionnaires.

Bien que les résultats à court terme de la mise en œuvre de ce plan d'affaires n'aient pas été à la hauteur des attentes, il n'en demeure pas moins que le repositionnement de la Banque s'imposait. Dans ce contexte, les membres du conseil d'administration et les membres du comité de direction sont d'avis que le plan d'affaires de la Banque doit être soutenu et réalisé avec toute la détermination nécessaire.

Au cours de l'année, par ailleurs, le conseil d'administration a poursuivi résolument son rôle de représentant des intérêts des actionnaires. Un rôle qui consiste à assurer une surveillance minutieuse de l'évolution de l'entreprise, tant en ce qui concerne la planification des stratégies et leur exécution, que le suivi de l'atteinte des résultats. Les membres du conseil d'administration continuent ainsi, dans le respect des traditions de la Banque, d'être des plus vigilants en ce qui concerne l'application de bonnes

règles de gouvernance. La Banque Laurentienne demeure d'ailleurs, à ce chapitre, l'une des entreprises les plus réputées au Canada.

Dans ce contexte, les membres du conseil d'administration constituent autant de ressources complémentaires à l'expertise de l'équipe de direction, et la diversité de leurs champs de compétences et de leurs expériences fournit un éclairage aussi riche que pertinent, tant en matière de gestion globale des affaires de la Banque que sur le plan des stratégies spécifiques de chacun de ses secteurs.

Je tiens d'ailleurs à remercier personnellement chacun des membres du conseil d'administration pour leur participation active et leur contribution stratégique. Au cours de l'année, Mme Christiane Germain a quitté le conseil d'administration de la Banque, où elle siégeait depuis 2001. Je la remercie de sa précieuse collaboration. Il me fait grand plaisir, par ailleurs, de souligner l'arrivée d'un nouvel administrateur en la personne de M. Carmand Normand, président du conseil d'administration, chef de la direction et de l'investissement d'Addenda Capital.

Je tiens également à souligner la vision et le pragmatisme dont font preuve les membres du comité de direction. Ils ont mis beaucoup d'énergie à déployer des stratégies efficaces et conformes aux fondements de notre plan d'affaires, le tout dans un cadre de discipline et de rigueur.

Je souhaite donc réitérer, au nom du conseil d'administration, mon appui au président et chef de la direction, M. Raymond McManus, et à son équipe de direction. Ils mènent les destinées de la Banque Laurentienne avec beaucoup de détermination et de compétence et ils méritent pleinement notre confiance.

POINTS SAILLANTS

EN MILLIONS DE DOLLARS, SAUF POUR LES MONTANTS PAR ACTION	2004	2003	2002
Par action ordinaire			
Revenu net			
de base	1,33 \$	3,33 \$	1,27 \$
dilué	1,33 \$	3,32 \$	1,26 \$
Dividendes	1,16 \$	1,16 \$	1,16 \$
Valeur comptable	28,78 \$	28,73 \$	26,57 \$
Cours de l'action			
Haut	29,35 \$	29,25 \$	41,30 \$
Bas	25,42 \$	24,91 \$	25,53 \$
Clôture	25,45 \$	27,75 \$	28,08 \$
Nombre d'actions ordinaires (en milliers)			
Moyen	23 485	23 416	23 095
Fin d'exercice	23 511	23 436	23 409
Ratio cours / bénéfice	19,1 x	8,3 x	22,1 x
Valeur au marché / valeur comptable	88 %	97 %	106 %
Dividende par action / valeur au marché	4,56 %	4,18 %	4,13 %
Rentabilité			
Revenu total	474,0 \$	629,9 \$	600,4 \$
Revenu net	47,8 \$	91,9 \$	44,3 \$
Revenu net attribuable aux actionnaires ordinaires	31,3 \$	77,9 \$	29,3 \$
Autres revenus			
En % du revenu total	42,0 %	45,5 %	42,4 %
En % de l'actif moyen	1,22 %	1,55 %	1,37 %
Rendement de l'actif moyen	0,29 %	0,50 %	0,24 %
Ratio d'efficacité			
Frais autres que d'intérêt en % du revenu total	78,0 %	70,1 %	67,8 %
Rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires	4,6 %	12,4 %	4,8 %
Actif au bilan et actif administré			
Actif au bilan	16 607 \$	16 738 \$	18 596 \$
Liquidités et valeurs mobilières	3 331 \$	3 906 \$	3 504 \$
Prêts, acceptations bancaires et actifs achetés			
en vertu d'ententes de revente, montant net	12 434 \$	12 151 \$	14 324 \$
Dépôts de particuliers	10 454 \$	10 509 \$	12 008 \$
Actif administré	14 878 \$	15 488 \$	14 893 \$
Liquidités et valeurs mobilières			
En % de l'actif au bilan	20,1 %	23,3 %	18,8 %
Dépôts de particuliers			
En % du total des dépôts	81,0 %	79,1 %	80,2 %
En % du total des prêts, acceptations bancaires et actifs achetés en vertu d'ententes de revente, montant net	84,1 %	86,5 %	83,8 %

AUX 31 OCTOBRE	2004	2003	2002
Qualité de l'actif			
Prêts douteux nets			
En % des prêts, acceptations bancaires et actifs achetés en vertu d'ententes de revente	(0,1) %	0,2 %	0,1 %
Provision cumulative pour pertes sur prêts	140 \$	163 \$	218 \$
En % des prêts douteux bruts	110 %	88 %	96 %
En % des prêts bruts, acceptations bancaires et actifs achetés en vertu d'ententes de revente	1,11 %	1,33 %	1,50 %
Répartition géographique des prêts			
Québec	65 %	64 %	53 %
Autres provinces du Canada	35 %	36 %	47 %
Composition des prêts			
Personnels	32 %	32 %	28 %
Hypothécaires résidentiels	48 %	46 %	49 %
Hypothécaires commerciaux	5 %	6 %	7 %
Commerciaux et autres	15 %	16 %	16 %
Prêts assurés SCHL			
En % des prêts hypothécaires résidentiels	51 %	57 %	61 %
Capitalisation			
Capitaux propres, part des actionnaires sans contrôle dans une filiale et débetures	1 137 \$	1 315 \$	1 269 \$
Ratio de capital BRI			
Première catégorie	10,5 %	10,2 %	8,8 %
Capital total	14,0 %	15,2 %	13,5 %
Capitaux propres tangibles attribuables aux actionnaires ordinaires sur l'actif pondéré en fonction des risques	7,6 %	7,8 %	6,7 %
Autres renseignements			
Nombre d'employés en équivalent temps plein	3 125	3 159	3 730
Nombre de succursales	153	155	214
Nombre de guichets automatiques	293	284	351

AUX 31 OCTOBRE	2004		2003
	QUÉBEC	AUTRES	TOTAL
Financement aux points de vente	2 740	5 641	8 381
Bureaux de courtage	9	2	11
Centres d'affaires commerciaux	18	10	28
Intermédiaires financiers indépendants	3 187	10 480	13 667

COMITÉ DE DIRECTION

1994

Bernard Piché

Premier Vice-président exécutif et trésorier, Trésorerie, Marchés financiers, Gestion du patrimoine et courtage Financier depuis 30 ans À la BLC depuis 10 ans

2002

Raymond McManus

Président et chef de la direction (membre du conseil d'administration depuis 1988) Banquier depuis 44 ans À la BLC depuis 16 ans

1991

Robert Cardinal

Premier vice-président exécutif, Finances, administration et développement stratégique et chef de la direction financière Comptable agréé depuis 34 ans À la BLC depuis 13 ans

2003

Réjean Robitaille

Vice-président exécutif, Services financiers aux particuliers Comptable agréé et financier depuis 21 ans À la BLC depuis 16 ans

2003

Lorraine Pilon

Vice-présidente exécutive, Affaires corporatives et Secrétaire Avocate depuis 15 ans À la BLC depuis 14 ans

2003

André Scott

Vice-président exécutif, Services financiers aux entreprises Banquier depuis 29 ans À la BLC depuis 11 ans



RÉGIE D'ENTREPRISE

LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Parmi les banques canadiennes, la Banque Laurentienne du Canada a souvent fait œuvre de pionnière au chapitre de la gouvernance d'entreprise : elle a notamment été la première à séparer les fonctions de président du conseil d'administration et de président et chef de la direction. Ses règles et politiques de gouvernance d'entreprise de plus parmi les plus exemplaires de l'industrie bancaire et financière au Canada.

Le conseil d'administration a délégué à trois comités des responsabilités et des fonctions précises. Ces comités sont composés d'administrateurs externes, non reliés à la direction de la Banque, et choisis en tenant compte des exigences législatives, des bonnes pratiques en matière de gouvernance d'entreprise et de la nature de leur mandat. Tous les comités présentent au conseil d'administration, sur une base continue, des rapports écrits et verbaux de leurs travaux. De plus, le **comité de vérification** et le **comité des ressources humaines et de gouvernance d'entreprise** présentent également, dans la circulaire de sollicitation de procurations de la direction, un rapport de leurs travaux réalisés au cours du dernier exercice financier complété.

Le **comité de vérification** examine, avant leur soumission au conseil d'administration, les états financiers annuels et trimestriels, et tous les documents qui font partie de la divulgation financière annuelle et trimestrielle, notamment les communiqués de presse sur les résultats financiers trimestriels et le rapport de gestion, tels que préparés et présentés par la direction; il aide également le conseil d'administration dans son rôle de surveillance quant à l'implantation de mesures de contrôle adéquates; il examine le rendement et les rapports de la vérification interne, et se penche sur tout sujet d'ordre financier qu'il juge à propos d'étudier ou que le conseil d'administration lui confie.

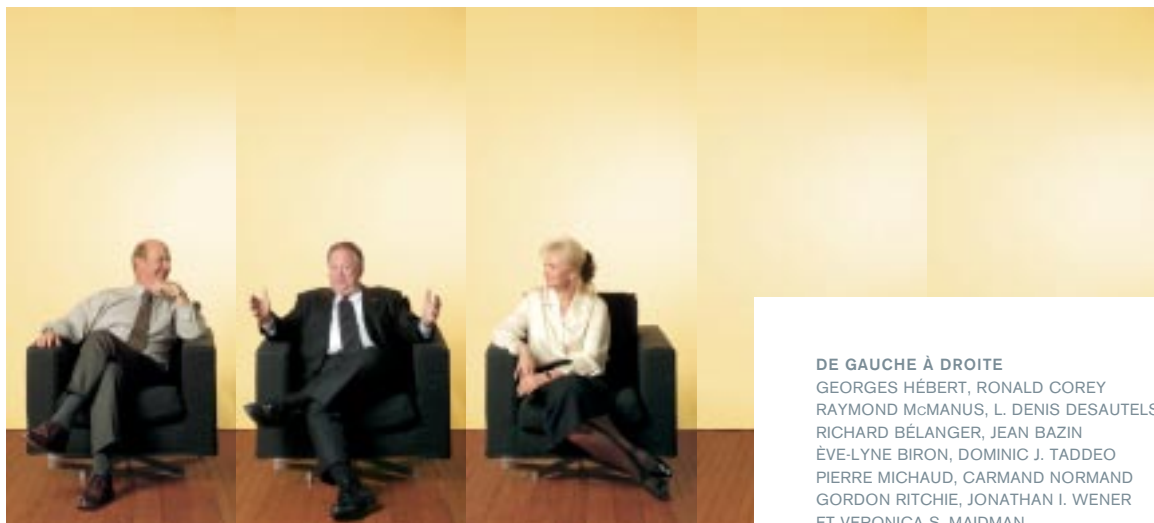
Au sujet de la gestion des risques, le comité de vérification requiert de la direction qu'elle mette en place les mécanismes appropriés de contrôle interne et de communication au public de l'information financière et revoit et évalue périodiquement ces mécanismes; et voit à ce que le conseil d'administration dispose d'une information pertinente, exacte et complète, et à ce que la Banque se conforme à la réglementation. Le comité est spécifiquement chargé de surveiller et d'évaluer le travail, l'indépendance et les honoraires des vérificateurs externes de la Banque. Les membres de ce comité rencontrent les dirigeants et les vérificateurs externes, ensemble ou séparément, afin de discuter avec eux des questions financières qui font l'objet de leur mandat. De plus, ils tiennent chaque année une rencontre avec le surintendant des institutions financières du Canada ou son représentant.

Dans le cadre de sa fonction de ressources humaines, le **comité des ressources humaines et de gouvernance d'entreprise** s'assure que le régime de rémunération de la Banque est compatible avec l'atteinte des objectifs et la gestion prudente des activités et des risques; il révisé et approuve la rémunération de la haute direction; il procède, en collaboration avec le conseil d'administration, à l'évaluation de la performance du président et chef de la direction, et révisé celle des membres du comité de direction. Il révisé

également les règles des programmes d'intéressement à court et à long termes, approuve la politique salariale annuelle, revoit périodiquement la structure administrative de la Banque et entérine la nomination des cadres supérieurs. Il s'assure de la relève à la haute direction, supervise le déroulement des divers dossiers concernant les relations de travail, y compris les négociations relatives à la convention collective des employés syndiqués, et reçoit des rapports périodiques sur l'état des relations entre la Banque et ses employés. Dans le cadre de sa fonction de gouvernance d'entreprise, le comité est chargé de la mise en place et du suivi des règles de gouvernance d'entreprise et formule des recommandations au conseil d'administration à cet égard. Il voit au bon fonctionnement et à l'efficacité du conseil d'administration et de ses comités, en plus d'en examiner la composition et le renouvellement. C'est donc lui qui propose la nomination des nouveaux administrateurs et qui supervise l'évaluation de ceux en poste. Il veille aussi à ce que des programmes d'accueil et de formation pour les membres du conseil d'administration soient mis en place, revoit la rémunération des administrateurs en regard de leurs responsabilités, s'assure que les actionnaires sont bien informés des affaires de la Banque et traite tout différend majeur qui pourrait survenir entre la Banque et ses actionnaires. C'est lui également qui révisé les attributions et les pouvoirs des comités du conseil d'administration.

Le **comité de gestion des risques** s'assure que la Banque est dotée d'un processus adéquat de gestion des risques qui vise l'identification, l'évaluation et la gestion des risques ainsi que l'élaboration de politiques adéquates en matière de risques de crédit, de risques de marché, de risques structurels, de risques liés à la gestion du capital, de risques opérationnels et de risques réglementaires. Le comité regroupe trois fonctions: révision, crédit et surveillance. Dans le cadre de sa fonction de révision, le comité surveille la mise en place des méthodes d'examen des transactions effectuées avec des personnes ou des organisations apparentées à la Banque. Il vérifie les mécanismes de divulgation de renseignements aux clients relativement aux frais bancaires et surveille les procédures d'examen des réclamations de clients. De plus, il révisé annuellement le Code de déontologie qui s'applique aux employés et dirigeants de la Banque ainsi que celui qui s'applique aux fournisseurs de services, et approuve des règles de conduite et de comportement qui tiennent compte des risques. Dans le cadre de sa fonction de crédit, le comité examine les politiques et procédures de crédit de la Banque et s'assure que les plus hautes normes de qualité sont maintenues. Il approuve également les prêts et avances de fonds qui excèdent le plafond établi par le conseil d'administration, y compris les prêts et avances de fonds accordés aux employés et dirigeants. Enfin, dans le cadre de sa fonction de surveillance, le comité est chargé de la révision des politiques internes de la Banque relatives à la gestion des risques et il examine les situations de conflit d'intérêts entre la Banque et ses filiales ainsi que les conflits concernant toute personne qui exerce une double fonction. Il examine aussi les conventions importantes entre la Banque et ses filiales.

CONSEIL D'ADMINISTRATION



DE GAUCHE À DROITE
GEORGES HÉBERT, RONALD COREY
RAYMOND McMANUS, L. DENIS DESAUTELS
RICHARD BÉLANGER, JEAN BAZIN
ÈVE-LYNE BIRON, DOMINIC J. TADDEO
PIERRE MICHAUD, CARMAND NORMAND
GORDON RITCHIE, JONATHAN I. WENER
ET VERONICA S. MAIDMAN

2002

Jean Bazin, C.R. Associé, Fraser Milner Casgrain
Avocat depuis 1965, Conseiller de la Reine depuis 1984 et membre du Sénat de 1986 à 1989, Jean Bazin a présidé l'Association du Barreau canadien en 1987-1988 et le Forum des gens d'affaires Québec-Japon en 1999. Jean Bazin a siégé au conseil de la Banque de 1990 à 2000. Très actif au sein de la communauté d'affaires et auprès de divers organismes culturels, il est reconnu pour sa discipline et sa rigueur. Monsieur Bazin siège au conseil d'administration de différentes sociétés et la Société générale de financement.

2003

Richard Bélanger Président, Groupe Toryvel inc.
Comptable agréé depuis 1980, Richard Bélanger reçoit le titre de membre d'honneur (Fellow) et le Prix Émérite de l'Ordre des comptables agréés du Québec en mai 2004. Groupe Toryvel inc., est une société de portefeuille dont les principaux domaines d'investissement sont le secteur forestier et ceux du transport et du placement privé et en bourse. M. Bélanger est président et co-proprétaire de cette société et il assume également la présidence de Stetson Timberlands, Inc. Il siège aux conseils d'administration d'InterTrade Systems Corporation, de Stella-Jones inc. et de Capital l'Estérel inc., une société de capital de démarrage («SCD») cotée à la Bourse de croissance TSX de Toronto.

2003

Ève-Lyne Biron Présidente et chef de la direction, Laboratoire Médical Biron inc.
Détenrice d'une maîtrise en administration, Ève-Lyne Biron fait partie des jeunes gestionnaires qui visent des résultats très concrets et qui s'impliquent dans leur collectivité. Son entreprise fut classée 37^e parmi les 100 meilleures entreprises canadiennes dirigées par des femmes en 2003 et lauréate au concours des nouveaux Performants, catégorie « Entrepreneur » en 2004. Mme Biron siège au conseil d'administration de l'Orchestre symphonique de Longueuil, de la Fondation Armand-Frappier et de DEL (Développement économique Longueuil).

1994

Ronald Corey, O.C. Président, Ronald Corey Groupe Conseil Ltée
Membre de l'Ordre du Canada, Ronald Corey s'est illustré tout au long de sa carrière par son sens stratégique et sa grande implication sociale, tant comme président d'honneur de grandes campagnes de financement ou de fondations que comme président et chef de l'exploitation du Centre Molson ou président du conseil du Port de Montréal. Il sait faire bénéficier les organismes auxquels il collabore d'une riche expérience du monde des affaires.

2001

L. Denis Desautels, O.C. Président du conseil, Banque Laurentienne, Cadre résident, École de gestion, Université d'Ottawa
Fellow de l'Ordre des comptables agréés du Québec et de l'*Institute of Chartered Accountants of Ontario* et actif au sein de comités professionnels dont le Conseil de surveillance des normes comptables de l'Institut Canadien des Comptables Agréés, Denis Desautels est reconnu comme une autorité au Canada en matière de gouvernance. Vérificateur général du Canada de 1991 à 2001, il fut nommé Officier de l'Ordre du Canada en 2001. Il siège également aux conseils d'administration d'Alcan Inc., de Bombardier inc., du Groupe Jean Coutu (PJC) inc. et de CARE Canada.

1990

Georges Hébert Président, Prosys-Tec inc.
Georges Hébert, administrateur de la Banque depuis 1990, est actif depuis longtemps dans le secteur des transports. Il a notamment été président de Clarke Transport Canada Inc. avant d'acquies en 1988, J. A. Provost inc., un fournisseur de systèmes de sécurité résidentiels et commerciaux. Il siège au conseil de différentes entreprises, dont MDS Aérospatial et Vitran Corporation.

2001

Veronica S. Maidman Présidente du conseil, Conseil consultatif, Equifax Canada Inc.
Veronica Maidman est une dirigeante respectée pour sa vision stratégique et sa capacité de relever des défis dans un environnement en constante évolution. Madame Maidman œuvre au sein de quelques conseils d'administration, dont celui de Sunnybrook and Women's College Health Sciences Centre où elle a récemment complété un terme à titre de vice-présidente du conseil. Durant toutes ces années, elle a travaillé étroitement avec différentes instances gouvernementales, particulièrement en ce qui a trait aux questions portant sur la protection de la vie privée des consommateurs. Elle a fait l'objet d'un reportage sur les leaders de demain dans le *Canadian Business Magazine*.

1988

Raymond McManus Président et chef de la direction, Banque Laurentienne
Raymond McManus œuvre dans le monde bancaire depuis 1960. L'expertise qu'il développa en matière de prêts corporatifs au début de sa carrière lui valut d'être choisi pour des responsabilités de plus en plus importantes, dont celles de premier vice-président à la Banque Mercantile. Il a aussi fondé la Corporation financière CAFA, une banque d'affaires privée spécialisée dans les fusions et acquisitions, le financement corporatif et l'immobilier. Monsieur McManus est président et chef de la direction de la Banque depuis août 2002.

1990

Pierre Michaud, O.C. Vice-président du conseil, Banque Laurentienne, Président du conseil, Provigo inc.
Membre de l'Ordre du Canada, Pierre Michaud possède une vaste expérience dans le commerce de détail autant que dans le domaine de la régie d'entreprise. Il est membre des conseils d'administration suivants : Bombardier Produits Récréatifs inc., Gaz Métro inc., les Compagnies Loblaw Ltée, Société du Vieux-Port de Montréal et il est un membre du conseil consultatif de Mont-Tremblant. Très actif auprès de nombreux organismes de charité, M. Michaud est membre du conseil des gouverneurs de Centraide, de la Fondation de l'Hôpital Sainte-Justine et de la Fondation du Centre hospitalier universitaire de Montréal (CHUM).

2004

Carmand Normand Président du conseil d'administration, chef de la direction et de l'investissement, Addenda Capital Inc.
Fort d'une expérience de plus de 35 ans dans le domaine financier, Carmand Normand est un homme d'affaires aguerri et à l'esprit entrepreneurial. Excellent stratège en matière d'investissement et de placement, M. Normand s'est particulièrement distingué, en 2000, en recevant le prix Hermès de carrière décerné par la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval. Également bien impliqué professionnellement, M. Normand est vice-président du conseil et membre du comité de vérification de la Bourse de Montréal, administrateur de la Fondation du Centre hospitalier Jacques-Vigier et administrateur de l'Orchestre Métropolitain. Il est aussi coauteur du livre *Caisses de retraite et placements*, en librairie depuis septembre 1994.

2003

Gordon Ritchie Président du conseil, Affaires publiques, Hill & Knowlton Canada
Gordon Ritchie a été l'un des principaux architectes de l'Accord de libre-échange entre le Canada et les États-Unis. Tout au long d'une fructueuse carrière au sein de la fonction publique, il a concentré ses activités sur le développement économique et international. En quittant le gouvernement, il est devenu consultant en administration et gestion et il est maintenant président du conseil de Hill & Knowlton Canada. Il siège également au conseil d'administration de Maple Leaf Foods Inc.

1998

Dominic J. Taddeo Président-directeur général, Administration portuaire de Montréal
Né à Montréal, Dominic J. Taddeo a consacré l'essentiel de sa carrière à l'industrie maritime. Nommé président-directeur général du Port de Montréal en 1984, il joue depuis un rôle très important dans le développement économique de Montréal. Il a reçu de nombreux honneurs et mérites, dont personnalité de l'année du transport pour la province du Québec et des prix de distinction de la Faculté de commerce et d'administration de l'Université Concordia et de la Corporation professionnelle des administrateurs agréés du Québec. Il est président du conseil d'Edicom, un comité basé à Montréal, chargé de réaliser un important projet stratégique d'échanges de données pour les secteurs du transport et du commerce au Canada.

1998

Jonathan I. Wener, O.C. Président du conseil, Gestion Canderel inc.
Spécialiste réputé de l'immobilier, Jonathan Wener possède une vaste expérience des secteurs commercial, industriel, résidentiel, récréatif et hôtelier. Associé depuis déjà 30 ans au succès de Canderel Management, monsieur Wener participe au bien-être de sa collectivité en s'impliquant dans de nombreuses associations professionnelles ou de bienfaisance. Il est membre de différents conseils d'administration dont le Bureau des Gouverneurs de l'Université Concordia, la Fondation du Musée des beaux-arts de Montréal, la Fondation du Maire de Montréal (pour la jeunesse) et la Fondation de l'Hôpital général juif et du conseil de l'hôpital.

REVUE DES ACTIVITÉS

L'EXERCICE FINANCIER 2004 S'EST DISTINGUÉ PAR LA MOBILISATION DES ÉNERGIES ET DES RESSOURCES DE LA BANQUE LAURENTIENNE DU CANADA POUR LA MISE EN ŒUVRE DES MESURES NÉCESSAIRES À LA RÉALISATION DE SES OBJECTIFS. CETTE MOBILISATION A ASSURÉ LE SUCCÈS DE PLUSIEURS INITIATIVES AU COURS DE L'ANNÉE ET DEMEURE UN ÉLÉMENT CAPITAL DE LA RÉUSSITE DU PLAN D'AFFAIRES DE LA BANQUE.

LA MISE EN ŒUVRE DE CE PLAN N'EST CEPENDANT PAS UNE OPÉRATION EN VASE CLOS. LE CLIMAT ÉCONOMIQUE, LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS, LES FLUCTUATIONS DES TAUX D'INTÉRÊT ET LA COMPÉTITION TOUJOURS PLUS VIVE QUE SE LIVRENT LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES CANADIENNES SONT AUTANT DE FACTEURS QUI ONT INFLUÉ ET QUI INFLUERONT ENCORE SUR LA BONNE MARCHE DES AFFAIRES DE LA BANQUE.

LA BANQUE ET CHACUNE DE SES LIGNES D'AFFAIRES ONT EXERCÉ UNE VIGILANCE SOUTENUE, TOUT AU LONG DE L'EXERCICE FINANCIER 2004, AFIN DE VEILLER À LA RÉALISATION OPTIMALE DU PLAN D'AFFAIRES, COMME VOUS LE CONSTATEREZ DANS LES PAGES SUIVANTES.

SERVICES FINANCIERS AUX PARTICULIERS

Dans la foulée de la vente des succursales de l'Ontario et de l'Ouest du Canada en 2003 et de l'adoption du plan d'affaires de la Banque, les Services financiers aux particuliers ont multiplié les initiatives destinées à rehausser la visibilité et la notoriété de la Banque au Québec, où se concentrent désormais ses succursales bancaires, tout en portant une attention soutenue aux services financiers indirects qu'elle offre partout au Canada.

Ces initiatives sont guidées par une préoccupation constante, soit la volonté de défendre les valeurs qui distinguent de plus en plus la Banque et son offre de produits et services : l'amélioration soutenue de la qualité du service ; la proximité, pour répondre aux besoins des clients dans leur environnement immédiat ; la simplicité, pour leur offrir des produits et services faciles d'accès et adaptés à leurs besoins ; et la flexibilité, pour être à leur écoute sans contrainte, en tout temps.

À cet égard, les Services financiers aux particuliers portent une attention particulière aux employés qui représentent les premiers « modèles » de ce souci de la qualité et de ces valeurs, et aux succursales qui constituent la première « vitrine » de la Banque dans ses divers marchés.

ENTREPRENEURSHIP : UN NOUVEAU MODE DE GESTION

Le projet *Entrepreneurship* s'articule essentiellement autour de l'implantation d'un mode de gestion disciplinée et décentralisée, où le rôle des employés, individuellement et collectivement au niveau des succursales et des marchés locaux et régionaux, est mis en valeur grâce à des mesures concrètes qui favorisent leur autonomie, développent leur sens de la responsabilisation et reconnaissent leur contribution au développement de la Banque.

Mis sur pied en 2003, le projet *Entrepreneurship* a connu un succès remarquable et les Services financiers aux particuliers ont donc décidé de le déployer à l'ensemble

du réseau de succursales au cours de l'exercice financier 2004. Concrètement, la gestion de chacune des succursales a été confiée à un directeur, et les succursales ont été regroupées en 25 marchés locaux ou régionaux, sous la responsabilité de vice-présidents adjoints.

Cette structure s'avère efficiente à bien des égards. D'une part, elle constitue un cadre de travail où les employés assument une plus large part de responsabilité dans les résultats de leur succursale et de leur marché. D'autre part, en se basant sur cet entrepreneurship des employés, elle permet à la Banque de mieux connaître ses clientèles et de s'adapter toujours plus étroitement aux besoins et aux attentes de ses marchés locaux et régionaux. Par ailleurs, des programmes de rémunération incitative, basés sur la rentabilité de ces marchés, ont été adoptés afin de reconnaître et de stimuler la contribution des employés à la croissance et à la rentabilité de la Banque.

Ce mode de gestion contribue du même coup à accroître la satisfaction de la clientèle qui bénéficie des services d'employés toujours plus motivés et soucieux de la qualité de leurs relations avec les clients.

Simultanément, les Services financiers aux particuliers ont adopté diverses mesures destinées à mettre en valeur et en pratique, à travers tout le réseau de succursales, les plus hauts standards de qualité et d'excellence. Parmi ces mesures, des programmes de formation continue, des indicateurs de la qualité de service, ainsi que l'utilisation de clients mystère, sont déjà en application.

OPTIMISATION ET EXPANSION DU RÉSEAU DE SUCCURSALES

Plusieurs initiatives ont été mises en place cette année dans le cadre du programme d'optimisation et d'expansion du réseau de succursales. Ce programme a été confié à un comité permanent et multidisciplinaire. Ce comité veille notamment à l'analyse de la rentabilité et du potentiel du réseau actuel de succursales de la Banque. Une telle évaluation permet d'identifier soigneusement les

DÈS LE PREMIER TRIMESTRE DE L'EXERCICE FINANCIER 2005, LA BANQUE A PROCÉDÉ À L'OUVERTURE DE CINQ BOUTIQUES DE SERVICES FINANCIERS QUI SE DISTINGUENT GRÂCE À UNE APPROCHE TOTALEMENT REPENSÉE DES SERVICES BANCAIRES.

marchés où la Banque peut améliorer son positionnement en rénovant, relocalisant ou fusionnant des succursales, ainsi que les marchés où elle pourrait s'implanter en ouvrant de nouvelles succursales.

Le projet du Café-Banque *Espresso* s'inscrit dans le cadre du programme d'optimisation et d'expansion du réseau de succursales. Projet pilote inauguré au mois de septembre 2004 dans l'arrondissement Outremont, à Montréal, le Café-Banque *Espresso* offre à ses clients tous les produits et services de la Banque, conjointement avec un café-bistro exploité par Café-Bistro Van Houtte. Ce concept, unique au Canada, a déjà suscité beaucoup d'intérêt et contribue à mettre en valeur l'approche conviviale de la Banque et son souci de tisser d'étroites relations avec ses clients, tout en attirant une nouvelle clientèle.

L'accessibilité, la proximité et la qualité de service de la Banque, tant pour les particuliers que pour les entreprises, constituent des atouts concurrentiels que l'ouverture de nouvelles succursales, en priorité dans les municipalités à fort taux de croissance, et l'installation de nouveaux guichets bancaires contribueront à valoriser.

Dès le premier trimestre de l'exercice financier 2005, la Banque a ainsi procédé à l'ouverture de cinq nouvelles succursales, appelées boutiques de services financiers – à Blainville, Mascouche, Gatineau (Hull), Sainte-Dorothée et La Prairie – qui se distinguent grâce à une approche totalement repensée des services bancaires.

Ces nouvelles succursales constituent un nouveau concept de services bancaires qui favorise les interactions entre les employés de la Banque et les clients, et qui rehausse la présence de la succursale dans le milieu où elle mène ses activités. Elles marquent par ailleurs l'aboutissement d'une analyse des pratiques d'excellence tant dans le milieu bancaire que dans le commerce de détail à travers le monde, ainsi que d'une longue réflexion sur l'expérience vécue par ses clients en succursale.

En ouvrant les portes de ses nouvelles boutiques de services financiers, la Banque entend offrir à ses clients une expérience beaucoup plus conviviale où ils trouveront

réponse à leurs besoins et à leurs attentes, dans une atmosphère chaleureuse. Les clients y trouveront entre autres des îlots de service (au lieu des comptoirs traditionnels), des espaces d'amusement pour enfants, une zone bibliothèque et un coin café.

La Banque a aussi adopté de nouvelles normes d'affichage, tant pour sa signature corporative (logo et couleurs) que pour l'utilisation de certains éléments de design de ses succursales, le tout afin d'assurer que son image de marque soit aussi homogène que possible à travers tout le réseau.

MARKETING : SAVOIR OSER

En janvier 2004, la Banque a lancé une nouvelle campagne publicitaire multimédia sous le thème « OSEZ », invitant les consommateurs à faire preuve d'audace, à sortir des sentiers battus et à faire affaire avec une institution financière qui est beaucoup plus qu'une simple alternative aux autres banques.

Dès son lancement, cette campagne publicitaire audacieuse a attiré l'attention, tant des médias que du public, et elle contribue encore, à travers ses différentes déclinaisons et les activités de marketing qui en découlent, à positionner la Banque, ses produits et ses services de manière avantageuse auprès de ses publics cibles.

Les Services financiers aux particuliers ont par ailleurs entrepris d'exploiter systématiquement l'entrepôt de données à des fins de marketing relationnel. Soutenues par une approche de gestion de la relation client, ces activités ont déjà fait la preuve de leur efficacité et de leur rentabilité; la ligne d'affaires entend, par la suite, décentraliser l'utilisation de ces outils vers le réseau de succursales. Le secteur s'est aussi doté d'outils de gestion de campagnes afin de pouvoir gérer plus efficacement ses actions en la matière.

LE DÉVELOPPEMENT DES CANAUX DE DISTRIBUTION

Tout au long de l'exercice financier 2004, les Services financiers aux particuliers se sont également préoccupés

EN JANVIER 2004, LA BANQUE A LANCÉ UNE NOUVELLE CAMPAGNE PUBLICITAIRE MULTIMÉDIA SOUS LE THÈME « OSEZ », INVITANT LES CONSOMMATEURS À FAIRE PREUVE D'AUDACE, À SORTIR DES SENTIERS BATTUS ET À FAIRE AFFAIRE AVEC UNE INSTITUTION FINANCIÈRE QUI EST BEAUCOUP PLUS QU'UNE SIMPLE ALTERNATIVE AUX AUTRES BANQUES.

du développement de l'offre de produits et services de la Banque par une variété de canaux de distribution visant des clientèles bien ciblées. Ainsi, une équipe de démarcheurs hypothécaires a été constituée et comprend maintenant près de 20 personnes. Dans le domaine de la construction, la ligne d'affaires a nommé cinq directeurs pour le Québec afin d'assurer le développement de cet important secteur d'activité. Au Québec, l'équipe de courtiers hypothécaires a été consolidée au début de l'année 2004. L'équipe hors Québec a quant à elle été renforcée par l'ajout d'un directeur des ventes.

Par ailleurs, toujours soucieux d'assurer en tout temps l'accessibilité à ses services, les Services financiers aux particuliers continuent d'offrir un service de haute qualité, 24 heures par jour et sept jours par semaine, grâce à son réseau de guichets automatiques, son Centre Télébancaire et le site Internet de la Banque. Ce même souci d'accessibilité s'est d'ailleurs traduit par la mise en œuvre d'un projet pilote avec lequel certains clients se sont vu assigner un conseiller « en ligne » pour faciliter leur gestion.

De plus, les Services financiers aux particuliers continuent d'investir dans la détection et la prévention de la fraude électronique, grâce à leur centre de surveillance des transactions, en service 24 heures par jour et sept jours par semaine.

Enfin, les Services financiers aux particuliers, conjointement avec les Services financiers aux entreprises, s'affairent à développer un projet commun dédié spécifiquement au marché des micro-entreprises québécoises. Les deux lignes d'affaires reverront la gamme des produits et services de la Banque et simplifieront certains processus d'affaires en fonction des besoins particuliers de cette clientèle en croissance.

Les efforts soutenus des Services financiers aux particuliers ont produit des résultats probants au cours de l'exercice financier 2004, comme en témoigne le succès des campagnes de marketing et de vente en matière de prêts REER, de prêts hypothécaires et de cartes de crédit VISA. À titre d'exemple, le nombre d'adhésions à

la carte VISA Or a plus que triplé au cours de l'année et les engagements hypothécaires ont également connu une augmentation appréciable.

SERVICES FINANCIERS AUX ENTREPRISES

Le plan d'affaires des Services financiers aux entreprises est venu traduire le repositionnement entrepris par cette ligne d'affaires depuis deux ans et a guidé ses activités tout au long de l'exercice financier 2004.

Dans le cadre de ce plan, les Services financiers aux entreprises ont pour mandat d'offrir des services financiers de base, complétés par certains produits de ses partenaires, à des clientèles bien ciblées, en l'occurrence les petites et moyennes entreprises au Québec, les entreprises de taille moyenne en Ontario, les développeurs immobiliers dans les principales régions métropolitaines du Canada et les producteurs agricoles au Québec.

À l'instar des autres lignes d'affaires, les Services financiers aux entreprises ont adopté des mesures pour offrir à ces clientèles la meilleure qualité de service, en mettant l'accent plus spécifiquement sur les critères d'efficacité, d'innovation et de disponibilité et en proposant, pour chacun de ses clients, une approche personnalisée.

LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

Au cours de l'exercice financier 2004, la Banque a confié aux Services financiers aux entreprises la responsabilité de toutes les activités commerciales reliées au marché des petites et moyennes entreprises (PME). La ligne d'affaires a réorganisé ses activités en conséquence et opère désormais au Québec six centres régionaux dédiés à cette clientèle. De même, trois centres de services dédiés aux micro-entreprises ont été établis afin de mieux répondre aux besoins de ce créneau particulier.

Pour 2005, les Services financiers aux entreprises se sont donné pour objectifs d'augmenter leur base de clients au sein des PME et d'assurer ainsi la croissance

DANS LE MARCHÉ IMMOBILIER, LES SERVICES FINANCIERS AUX ENTREPRISES ONT ENCORE CONNU DE TRÈS BONNES PERFORMANCES EN 2004

de leurs actifs, tout en contribuant à ce que la Banque soit reconnue comme un acteur important dans ce marché, au Québec.

Pour le marché des PME en Ontario, les Services financiers aux entreprises poursuivent une stratégie dont l'objectif principal est d'être reconnu comme un joueur de niche. En 2005, un projet pilote sera mis sur pied à Kitchener, projet destiné à transformer ses centres d'affaires en succursales commerciales. La ligne d'affaires entreprendra également une campagne de télémarketing auprès des entreprises ontariennes de taille moyenne au cours de l'exercice financier 2005.

LE SECTEUR IMMOBILIER

Dans le marché immobilier, les Services financiers aux entreprises ont encore connu de très bonnes performances en 2004, mais un ralentissement des activités dans le domaine de la construction demeure toutefois une perspective probable. Afin d'assurer une plus grande stabilité au portefeuille, la Banque sera plus agressive dans le financement à terme. Soutenue par son expertise et sa réputation dans ce marché, la ligne d'affaires entend par ailleurs rehausser sa présence dans les provinces de l'Ouest du Canada.

LE SECTEUR AGRICOLE

Dans le marché agricole, le potentiel de croissance demeure intéressant et la ligne d'affaires dispose des ressources nécessaires pour répondre de manière efficace et efficiente aux demandes des agriculteurs.

Là encore, les Services financiers aux entreprises se sont donc donné pour objectifs de rehausser la visibilité de la Banque, tout en augmentant leur base de clients et leurs actifs dans le secteur du financement agricole au cours de 2005.

À cette fin, la ligne d'affaires élargira son rayonnement et son accessibilité pour le milieu agricole québécois en implantant des succursales « satellites ». De plus, la gamme de produits sera élargie afin de se démarquer parmi les

institutions financières qui desservent actuellement le marché agricole.

En résumé, les Services financiers aux entreprises sont positionnés pour une croissance efficace en 2005.

B2B TRUST

La décision de la Banque de privatiser B2B Trust représente sans doute l'un des faits saillants de l'exercice financier 2004. Cette transaction, finalisée au cours du troisième trimestre 2004, était d'abord et avant tout liée à la volonté de la Banque de réaliser des économies de coûts, évaluées entre 1 million \$ et 2 millions \$ par année, grâce entre autres à l'élimination des exigences de conformité et de régie d'entreprise liées aux sociétés ouvertes.

La ligne d'affaires B2B Trust poursuit donc résolument sa stratégie de développement au service des intermédiaires, partout au Canada.

DISTRIBUTION VIA LES INTERMÉDIAIRES FINANCIERS INDÉPENDANTS

Les intermédiaires financiers indépendants, par l'entremise de leurs maisons de courtage, représentent pour B2B Trust l'un des réseaux de distribution les plus importants. B2B Trust fournit une gamme de produits et services tels que des prêts à l'investissement et des prêts REER, des dépôts, des produits bancaires et des services administratifs pour les régimes autogérés.

En matière de prêts à l'investissement, l'exercice financier 2004 a été marqué par le lancement du *Prêt Accélérateur 100 %*. Ce nouveau produit offre aux investisseurs et à leurs conseillers financiers un processus dynamique qui se distingue par des démarches simplifiées de demande de crédit, de souscription et d'acheminement. Les investisseurs peuvent normalement disposer de leurs fonds en moins de 24 heures. Ce produit a reçu un accueil enthousiaste dans les milieux de l'investissement et compte maintenant parmi les produits vedettes de la ligne d'affaires. En anticipant ainsi les tendances du marché et en répondant de manière innovatrice aux besoins de ses

clients, B2B Trust a consolidé sa position de chef de file dans le domaine des prêts à l'investissement.

Dans le même créneau, B2B Trust s'affirme déjà comme un leader canadien en matière de prêts REER, ainsi que de régimes autogérés hypothécaires, un produit dont la popularité est en pleine croissance.

DISTRIBUTION VIA LES ALLIANCES DE DISTRIBUTION DANS LES MILIEUX DE L'INVESTISSEMENT

Les alliances de distribution avec des entreprises des milieux de l'investissement, dont les sociétés de fonds de placement et les compagnies d'assurance vie, représentent pour B2B Trust des relations d'affaires mutuellement avantageuses et contribuent à consolider sa position de chef de file auprès des milieux de l'investissement.

Au cours de l'exercice financier 2004, alors que le marché des prêts à l'investissement et les ventes de fonds communs de placement reprenaient de la vigueur, B2B Trust a ainsi mis à profit ses importantes alliances de distribution.

DISTRIBUTION VIA LES ALLIANCES DE DISTRIBUTION AVEC DES DÉTAILLANTS

Les alliances de distribution avec des détaillants se sont concrétisées pour B2B Trust par une entente de mise en marché conclue en 2003 avec l'un des plus importants détaillants au Canada, les Services Financiers Canadian Tire. B2B Trust fournit aujourd'hui un produit de marge de crédit que Canadian Tire offre à ses clients.

Tout au long de l'exercice financier 2004, B2B Trust a consacré beaucoup d'énergie et de ressources à la mise au point et au développement de ce produit dans le domaine des prêts à la consommation. Les marges de crédit personnelles, en particulier, ont fait l'objet de beaucoup d'attention, compte tenu du fait qu'il s'agit d'un portefeuille relativement nouveau et que B2B Trust tient à s'assurer que tous les processus répondent adéquatement aux besoins des clients de même qu'à ses propres objectifs de performance et de rentabilité.

DISTRIBUTION VIA LES COURTIERIS DE DÉPÔT ET LES COURTIERIS HYPOTHÉCAIRES

En plus de gérer les dépôts en provenance des courtiers pour son propre compte, B2B Trust assure les relations d'affaires et l'administration des dépôts pour le compte de la Banque Laurentienne. Chef de file dans les activités de cette nature, B2B Trust assure donc l'accès à cette importante source de financement qui compte pour plus d'un quart des dépôts de la Banque.

Au début de 2005, la Banque a décidé de concentrer auprès de B2B Trust les activités de son centre de prêt courtier hypothécaire de Toronto. Bien connu dans ce domaine pour l'excellence de son service, ce centre offre une gamme de prêts et de marges hypothécaires complètes et se spécialise dans quelques produits nichés destinés, entre autres, à la clientèle œuvrant dans le domaine du multi-logement et des immeubles à usage multiple.

B2B TRUST : EN BREF

Les avantages concurrentiels de B2B Trust reposent donc sur l'expertise et les compétences de ses employés,

qui se démarquent par leur connaissance intime des milieux de l'investissement et leur capacité d'innovation, ainsi que sur les outils technologiques qu'elle met à la disposition de ses clients.

À cet égard, l'exercice financier 2004 a confirmé le succès de la plateforme électronique d'adjudication en ligne des demandes de prêts REER que les partenaires de B2B Trust ont utilisé de manière soutenue à plus de 50 % durant la campagne REER.

Tout en assurant une gestion serrée de ses coûts et en veillant à la croissance de ses revenus, B2B Trust accordera dorénavant la priorité à la diversification de son offre de produits et services ainsi qu'à la conclusion de nouvelles ententes avec des partenaires de premier plan.

GESTION DU PATRIMOINE ET COURTAGE

Valeurs mobilières Banque Laurentienne exploite quatre secteurs d'activité : une division de marché des capitaux, des activités de courtage au détail et de courtage à escompte ainsi que des activités de courtiers remisiers.

Courtier de plein exercice en valeurs mobilières, Valeurs mobilières Banque Laurentienne met à la disposition des gouvernements, des institutions et des particuliers toute l'expertise et l'expérience d'une équipe de gestionnaires et de conseillers chevronnés. Son service de recherche, ses pupitres de négociation et ses technologies de pointe lui ont de même permis d'acquérir une réputation enviable dans le milieu du courtage au Canada.

Spécialisée dans le financement corporatif, en outre, Valeurs mobilières Banque Laurentienne offre aux institutions, aux gouvernements et aux entreprises une gamme complète d'instruments de financement de la dette. Ses services de courtage au détail, disponibles pour l'ensemble des clients grâce à une entente de référencement avec le réseau de succursales, représentent par ailleurs un complément apprécié de la gamme des produits et services de la Banque, avec l'ajout entre autres, de son service Portefeuille privé pour sa clientèle plus fortunée.

L'exercice financier 2004 a été particulièrement remarquable pour Valeurs mobilières Banque Laurentienne, alors que sa contribution aux résultats de la Banque de même que son revenu net ont augmenté de manière substantielle.

Ces résultats sont attribuables, entre autres, aux efforts déployés pour développer et raffiner le réseau de distribution de l'entreprise, ainsi qu'aux mesures adoptées pour rationaliser et optimiser ses opérations. Valeurs mobilières Banque Laurentienne s'est également préoccupée d'élargir sa gamme de produits et de développer les fonctionnalités de sa plateforme transactionnelle sur Internet afin de promouvoir ses services de courtage à escompte.

Au cours de l'exercice financier 2005, Valeurs mobilières Banque Laurentienne veillera à poursuivre le développement de son réseau de distribution, à bonifier son offre de service de courtage en ligne et à développer des relations d'affaires toujours plus étroites avec les succursales de la Banque, notamment grâce à une entente de référencement.

La ligne d'affaires Gestion du patrimoine et Courtage se composait également d'une coentreprise, BLC-Edmond de Rothschild gestion d'actifs inc., qui gérait des portefeuilles de fonds communs de placement et offrait des services de gestion financière, privée et institutionnelle.

Au début de l'exercice financier 2005 cependant, la Banque a annoncé la conclusion d'une entente en vertu de laquelle l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc. acquerra la totalité des actions de BLC-Edmond de Rothschild gestion d'actifs inc. Cette transaction, qui a été complétée le 31 décembre 2004, est assortie d'une entente de distribution de 10 ans selon laquelle la Banque pourra continuer d'offrir les fonds communs de placement – les Fonds R – à ses clients par l'entremise de ses divers canaux de distribution.

La vente de BLC-Edmond de Rothschild gestion d'actifs inc. s'inscrit d'emblée dans les mesures nécessaires à la réalisation du plan d'affaires de la Banque. Avec celle-ci, la Banque a complété ses principales actions de recentrage.

D'une part, le gain réalisé grâce à cette transaction, dont le montant est sujet à certaines conditions, procurera à la Banque des ressources additionnelles qui lui permettront de consolider encore davantage sa situation financière et de poursuivre résolument la mise en œuvre des actions prévues dans son plan d'affaires.

D'autre part, l'offre de produits et services disponibles dans les réseaux de la Banque s'en trouvera encore renforcée et les employés disposeront d'atouts encore plus compétitifs pour offrir un service de qualité à leurs clients.

LES SECTEURS CORPORATIFS

Outre ses quatre lignes d'affaires, la Banque compte quatre secteurs corporatifs : Trésorerie et Marchés financiers ; Finances, Administration et Développement stratégique ; Crédit ; Affaires corporatives, Ressources humaines et Secrétariat.

Après avoir contribué de très près à l'élaboration du plan d'affaires, chacun de ces secteurs a continué, tout

au long de l'exercice financier 2004, à soutenir quotidiennement les lignes d'affaires et à participer à la mise en œuvre et à la bonne marche des mesures destinées à assurer le développement rentable de la Banque.

TRÉSORERIE ET MARCHÉS FINANCIERS

Dans des conditions de marché défavorables, marquées entre autres par l'évolution des taux d'intérêt, le secteur Trésorerie et Marchés financiers a dû faire preuve de détermination et de rigueur afin de contrebalancer le resserrement des marges d'intérêt, particulièrement dans la dernière partie de l'exercice financier 2004.

En sa qualité de gestionnaire des capitaux de la Banque, le secteur Trésorerie et Marchés financiers a par ailleurs été engagé de près dans l'élaboration et la réalisation des transactions qui ont marqué l'exercice financier 2004 et le début de l'exercice financier 2005 de la Banque.

Ce secteur a également consacré beaucoup d'énergie à examiner et à évaluer les politiques et procédures de la Banque relativement à la répartition de ses actifs et à l'appariement des flux de trésorerie. Les résultats de cette analyse devraient conduire le secteur Trésorerie et Marchés financiers à effectuer certains ajustements en ces matières au cours de l'exercice financier 2005.

Le secteur Trésorerie et Marchés financiers veille également à assurer une gestion dynamique et rigoureuse de tous les éléments qui sont influencés par les cotes de crédit, et ce, bien que les besoins de la Banque en matière de financement institutionnel soient relativement limités.

FINANCES, ADMINISTRATION ET DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE

Ce secteur corporatif, dont le mandat est de soutenir les opérations quotidiennes de la Banque et de participer au développement de ses lignes d'affaires et de ses filiales, regroupe cinq fonctions : Technologies de l'information ; Gestion immobilière et approvisionnement ; Services administratifs ; Finances ; Relations avec les investisseurs et Gestion intégrée des risques.

AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER 2005, VALEURS MOBILIÈRES BANQUE LAURENTIENNE VEILLERA À POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DE SON RÉSEAU DE DISTRIBUTION, À BONIFIER SON OFFRE DE SERVICES DE COURTAGE EN LIGNE ET À DÉVELOPPER DES RELATIONS D'AFFAIRES TOUJOURS PLUS ÉTROITES AVEC LES SUCCURSALES DE LA BANQUE.

Afin d'assurer une gestion optimale des importants investissements de la Banque en technologies, la fonction *Technologies de l'information* a entrepris de dresser un bilan des actifs technologiques ainsi que d'implanter et d'assurer le suivi d'une série de mesures préventives destinées à pallier les déficiences ou les pannes éventuelles des systèmes électroniques et informatiques. Au cours de l'exercice financier 2004, ce service a, entre autres, élaboré et diffusé un plan stratégique des technologies ainsi qu'un plan directeur de la sécurité de l'information afin de renforcer la sécurité de ces systèmes et de répondre toujours plus adéquatement aux besoins d'affaires de la Banque.

La fonction *Gestion immobilière et approvisionnement* a quant à elle joué un rôle central dans l'optimisation du réseau de succursales de la Banque et des nouvelles boutiques de services financiers. Tout en poursuivant son travail de soutien au développement de ce réseau au cours de l'exercice financier 2005, ce service s'est donné pour objectifs de réduire les coûts de location pour les baux, tant dans le réseau de succursales que dans les locaux corporatifs, ainsi que de réduire et optimiser les espaces vacants. Un plan directeur immobilier couvrant un horizon de trois ans a aussi été élaboré afin de supporter le plan stratégique de la banque.

La fonction *Services administratifs* a contribué de très près à la finalisation du transfert des succursales de l'Ontario et de l'Ouest du Canada et veillé à ce que cette opération majeure soit réalisée à la satisfaction de l'acheteur et des clients. Pour l'exercice financier 2005, ce service entend optimiser diverses opérations administratives, dont les activités de compensation imparties, et finaliser la mise en place des indicateurs de productivité afin qu'ils puissent être utilisés dans le processus d'élaboration et de suivi des budgets.

La fonction *Finances* a été étroitement liée aux transactions significatives réalisées par la Banque au cours de l'exercice financier 2004, dont la vente de BLC-Edmond de Rothschild gestion d'actifs inc. et l'entente de distribution

conclue avec l'Industrielle Alliance, entre autres. Ce service joue un rôle central en matière de planification fiscale, de stratégie et de contrôle, particulièrement à l'égard de la réalisation du plan d'affaires de la Banque. Ainsi, il assure un suivi continu des divers éléments de ce plan d'affaires et peut intervenir rapidement si la Banque dévie de ses objectifs. Au cours de l'exercice financier 2005, la fonction Finances entend contribuer toujours plus activement à la rentabilité des différentes lignes d'affaires de la Banque par la mise en place de divers outils et modèles d'analyse, ainsi que par un contrôle rigoureux des coûts.

La mise en œuvre du plan d'affaires a suscité l'intérêt des partenaires, des actionnaires et des investisseurs qui ont partie liée ou qui s'intéressent de près au développement de la Banque. Tout au long de l'exercice financier 2004, la fonction *Relations avec les investisseurs* s'est donc préoccupée d'assurer, grâce à divers outils de communication, la diffusion d'une information aussi accessible que complète auprès de ces divers publics.

En matière de gestion intégrée des risques, l'entrée en vigueur prochaine du Nouvel accord de Bâle sur les fonds propres aura d'importantes répercussions sur les procédures et opérations de la Banque. La fonction *Gestion intégrée des risques* a la responsabilité de coordonner l'analyse exhaustive de l'accord et des coûts reliés au capital et aux opérations de la Banque afin d'assurer une implantation rigoureuse et optimale des modalités au sein de la Banque.

CRÉDIT

La fonction *Crédit* a la responsabilité de gérer les processus d'approbation de tous les prêts de nature commerciale et à la consommation. Les processus d'approbation de la Banque sont centralisés. Le secteur compte aussi sur une équipe de gestion de risque, laquelle est responsable de l'implantation et de la gestion des cartes de pointage servant à l'approbation des prêts et au suivi des portefeuilles. Le secteur est aussi responsable de la collection et du recouvrement des prêts en

LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'AFFAIRES A SUSCITÉ L'INTÉRÊT DES PARTENAIRES, DES ACTIONNAIRES ET DES INVESTISSEURS QUI S'INTÉRESSENT DE PRÈS AU DÉVELOPPEMENT DE LA BANQUE.

défaut, par l'entremise de son centre de collection et de recouvrement. La fonction compte aussi dans ses rangs des ressources spécialisées en redressement d'entreprise et en recouvrement commercial.

AFFAIRES CORPORATIVES, RESSOURCES HUMAINES ET SECRÉTARIAT

Le secteur Affaires corporatives, Ressources humaines et Secrétariat regroupe plusieurs fonctions, à savoir les Ressources humaines, la Vérification interne, les Affaires juridiques, la Sécurité, les Affaires publiques et Communications et le Secrétariat.

Le secteur *Ressources humaines* a poursuivi au cours de l'année ses actions visant à assurer une gestion optimale de tous les aspects qui y sont associés, et ce, pour l'ensemble de la Banque. En plus de la gestion quotidienne des dossiers relatifs à la dotation et au recrutement, à la rémunération, au développement des ressources et à la formation, la Banque a poursuivi ses efforts visant à améliorer les relations avec le Syndicat représentant ses employés syndiqués. Au début de l'exercice financier 2005, le tribunal d'arbitrage mandaté pour déterminer le contenu de la convention collective a rendu une décision partielle relativement aux aspects monétaires. Le tribunal devrait rendre sa décision sur tous les autres aspects de la convention au début de l'année 2005.

La fonction *Vérification interne* a pour mandat de doter la Banque d'une approche systématique et structurée permettant d'évaluer et d'améliorer ses processus de gestion des risques, de contrôle et de régie d'entreprise. Elle relève directement du comité de vérification du conseil d'administration de la Banque, assurant ainsi l'indépendance et l'objectivité des vérificateurs internes, deux éléments fondamentaux dans la qualité et la crédibilité de leur travail. Ce secteur entend par ailleurs développer en

2005 une nouvelle fonction *Conseil et Soutien* afin de fournir aux gestionnaires de la Banque les outils nécessaires au développement de leurs compétences et de rehausser leur contribution à la gestion rigoureuse des opérations dont ils sont responsables.

Le secteur *Affaires juridiques* a participé de près, tout au long de l'exercice financier 2004, à l'élaboration et à la réalisation des ententes stratégiques conclues par la Banque, tout en veillant à la conformité de ces transactions et des opérations de la Banque aux lois, règlements et directives des gouvernements et des autorités réglementaires.

Par ses interventions, la fonction *Sécurité corporative* contribue à assurer le respect des obligations de déclaration au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada, à minimiser le risque que la Banque soit involontairement associée à des activités de blanchiment d'argent, à combattre la fraude et à assurer la sécurité des clients, du personnel et des biens de la Banque.

En plus d'assurer l'efficacité des communications avec les publics de l'entreprise, la fonction *Affaires publiques et Communications* gère aussi les commandites et les dons consentis par la Banque. Les dons sont gérés par l'entremise de la Fondation Banque Laurentienne qui, se comportant en bon citoyen corporatif, remet chaque année d'importantes sommes à la collectivité, principalement dans les secteurs de la santé, de l'éducation, des arts et à des organismes communautaires.

Le *Secrétariat* apporte quant à lui un rôle essentiel de soutien auprès du conseil d'administration en assumant les tâches reliées au secrétariat de la Banque et de ses filiales.

Les résultats des lignes d'affaires de la Banque sont présentés à la note 23 des états financiers consolidés, en page 101 du présent rapport annuel.