

ENVERS NOS CLIENTS

LE SERVICE

LE SERVICE

LE SERVICE



Nous donnons la priorité...
à la satisfaction et à
l'amélioration permanente
de la qualité des services
qui vous sont offerts.

Qualité du service

Puisqu'il s'agit de votre avenir... nous renouvelons continuellement nos expertises et notre engagement à vous accompagner en tout temps, que ce soit pour vos transactions quotidiennes ou la planification de votre sécurité financière.

Proximité

Parce que vos besoins évoluent rapidement... nous privilégions une approche à dimension humaine, à l'écoute de vos besoins en tout temps et en tous lieux.

Simplicité

Parce que la vie est suffisamment compliquée... nous cherchons constamment des façons de simplifier nos produits et services et d'en faciliter l'accès.

Flexibilité

Nous n'avons qu'un seul objectif en tête : Vous... Voilà pourquoi nous encourageons nos employés à se comporter comme s'ils étaient propriétaires de l'entreprise et à faire preuve d'initiative pour vous donner satisfaction.

REVUE DES ACTIVITÉS

La Banque a fait face à des défis importants dans la plupart de ses secteurs d'activité durant tout l'exercice financier 2003. Dans ce contexte économique particulièrement exigeant, les lignes d'affaires et les services corporatifs ont dû multiplier les efforts pour maintenir ou améliorer leur rentabilité. En plus de devoir réduire leurs coûts de façon substantielle, tous ont été mis à contribution dans l'exercice d'évaluation des opérations qui devait mener à la décision de procéder à un repositionnement important.

L'année financière 2003 fut l'occasion d'une réflexion en profondeur et le point de départ d'un plan d'affaires destiné à assurer l'avenir et la croissance de la Banque Laurentienne.

Services financiers aux particuliers

L'événement marquant de l'année dans le secteur des Services financiers aux particuliers fut certainement la vente de 57 succursales hors Québec à la Banque TD. Cette transaction permet en effet à la Banque de concentrer ses efforts sur les marchés qu'elle connaît le mieux et d'y consolider sa notoriété parmi les institutions financières qui font affaires au Québec.

Le revenu net des Services financiers aux particuliers a diminué en 2003 en regard de celui de l'exercice précédent. La réduction des marges nettes d'intérêt due à la concurrence très vive entre les institutions financières a, en effet, eu un impact négatif important sur les résultats de ce secteur. Au Québec, cependant, les succursales ont enregistré une légère croissance de la plupart des portefeuilles de prêts et de dépôts, ce qui augure bien pour l'année en cours.

Le projet-pilote *Entrepreneurship*, lancé au début de l'exercice dans trois marchés locaux, a été accueilli avec enthousiasme par le personnel et la clientèle de la vingtaine de succursales impliquées. Le projet avait deux objectifs principaux : l'amélioration du service à la clientèle et l'augmentation des revenus, grâce à une gestion qui se distingue par son autonomie, son imputabilité et une reconnaissance financière. Compte tenu du succès de l'expérience, les éléments caractéristiques d'*Entrepreneurship* seront étendus à l'ensemble du réseau au cours des prochains mois. En devenant ainsi plus sensibles aux mérites de la responsabilisation, les employés en succursale feront de la Banque Laurentienne une banque reconnue pour sa flexibilité, la qualité de son service, sa proximité et sa simplicité : quatre valeurs qui constituent désormais un *leitmotiv* dans tout le réseau.

L'*Hypothèque simplifiée*, qui distingue déjà la Banque Laurentienne de ses concurrents, traduit bien cette volonté de se rapprocher des gens et de leur offrir des produits et des services plus conviviaux et mieux adaptés à divers types de besoins. La nouvelle base de données mise au point par les équipes de marketing et de technologies de l'information devient, dans ce contexte, un instrument très utile : en regroupant toutes les données relatives à un client, elle permet en effet de proposer à celui-ci

des solutions qui correspondent à ses besoins précis, sans perte de temps ni paperasserie. Les succursales apprécient particulièrement ce nouvel outil de marketing, qui leur donne des moyens dont elles ne disposaient pas jusqu'à tout récemment.

La Banque a par ailleurs confié à Marketel, l'une des agences les plus importantes à Montréal, l'ensemble de ses mandats de publicité. Ce changement s'inscrit dans la volonté de la Banque Laurentienne de renforcer son identité et de se doter d'un positionnement distinctif sur le marché concurrentiel des services financiers aux particuliers au Québec. Retenue pour la qualité de sa compréhension des défis actuels de la Banque et pour sa capacité d'implanter des stratégies de commercialisation et de publicité efficaces, Marketel travaillera en étroite collaboration avec le secteur marketing de la Banque dans le déploiement des stratégies qui appuieront le plan de développement des affaires en matière de services financiers aux particuliers.

Les Services financiers aux particuliers ont procédé au lancement de plusieurs produits innovateurs en 2003 ; le prêt hypothécaire à taux variable, la nouvelle marge de crédit RER, la *Marge de crédit Distinction*, le Programme *Passeport* et le *CPGAction Fiducie Plus* ne sont que quelques-uns des nouveaux outils financiers que la Banque Laurentienne met à la disposition de ses clients pour répondre à l'ensemble de leurs besoins. La *Marge de crédit Distinction*, par exemple, offre à ceux-ci la possibilité de bénéficier d'un pouvoir d'emprunt continu, sûr et flexible sans avoir à négocier chaque fois un nouveau financement et en profitant d'un taux d'intérêt avantageux. Quant au Programme *Passeport*, il donne aux utilisateurs de la carte VISA Or Banque Laurentienne l'occasion de vivre leurs passions par le biais de points échangeables contre des activités hors du commun ou des articles de haute gamme dans les quatre volets suivants : les « plaisirs branchés », « à la carte », « plein air » et « passion voyage », tout en bénéficiant d'un instrument de crédit fort avantageux. Le *CPGAction Fiducie Plus*, enfin, présente deux caractéristiques originales : son capital est entièrement couvert et son rendement est lié à la performance d'un portefeuille privé composé d'unités de fiducie.

Les Services financiers aux particuliers ont également poursuivi la réorganisation de leurs canaux de distribution en deux réseaux distincts : le réseau direct, composé du réseau de succursales, des réseaux électroniques et du Centre Télébancaire, et le réseau indirect, qui comprend le financement aux points de vente, les prêts hypothécaires provenant de courtiers et les dépôts provenant d'agents.

C'est donc dire que les Services financiers aux particuliers gèrent désormais tous les services indirects aux particuliers offerts par la Banque à travers tout le Canada. Les services financiers indirects constituent l'une des grandes forces de la Banque et ils seront le fer de lance de son développement à l'extérieur du Québec.

Services financiers aux entreprises

Pour les Services financiers aux entreprises, l'exercice 2003 aura été une année de transition et de repositionnement. Après avoir identifié et analysé tous les aspects de leur offre de services, les Services financiers aux entreprises ont en effet commencé à mettre en place un plan de relance qui leur permettra de construire sur des bases solides. Ils ont notamment réduit de 40 à 20 millions \$ le maximum des engagements qu'ils peuvent prendre à l'endroit d'un même client commercial. En se repositionnant ainsi, les Services financiers aux entreprises ont dû réduire d'environ 10 % leurs activités de financement commercial ; il en est toutefois résulté, et c'était l'objectif poursuivi, une diminution significative du niveau de risque assumé par la Banque.

Les problèmes financiers d'Air Canada ont néanmoins entraîné une augmentation significative des pertes sur prêts. La Banque a en effet finalisé, au cours du troisième trimestre, la vente du prêt qu'elle avait octroyé à Air Canada dans le cadre d'un syndicat bancaire dans lequel elle détenait une participation minoritaire de 19 millions \$. En vendant cette participation, la Banque a comptabilisé une provision de 10 millions \$, égale à sa perte totale dans ce dossier. Elle s'assurait ainsi que le risque lié à Air Canada n'aurait plus aucun impact sur ses résultats des prochains exercices.

La hausse de la valeur du dollar canadien par rapport à la devise américaine a par ailleurs eu un impact négatif sur les affaires des exportateurs canadiens. Cet impact fut d'autant plus important que l'économie américaine, encore assez fragile, n'a pas vraiment favorisé la relance de l'économie canadienne en 2003. Il en est résulté une contrainte de la demande de financement commercial au Canada, dont les Services financiers aux entreprises ont évidemment ressenti les effets.

Malgré tous ces facteurs, la contribution des Services financiers aux entreprises aux revenus totaux de la Banque a été, une fois de plus, très importante.

Quant au futur, la Banque Laurentienne veut devenir un chef de file en matière de services financiers aux entreprises du Québec dans le créneau des PME et des micro-entreprises. Ses partenariats stratégiques avec la Banque de développement du Canada (BDC) et d'autres prêteurs, notamment Financement agricole Canada, permettent à la Banque d'élargir ses marchés et de faire apprécier par un plus grand nombre de clients l'accessibilité exemplaire de ses équipes, et ceci jusqu'aux plus hauts niveaux de prise de décision.

De plus, dans un souci de répondre adéquatement aux besoins changeants de ses clients, les services financiers aux entreprises ont créé un secteur distinct pour le financement agricole. Il a aussi ouvert un nouveau bureau de financement immobilier à Ottawa, l'Ontario représentant 52 % du portefeuille de financement immobilier du secteur.



ENVERS NOS EMPLOYÉS

FAIRE MIEUX

Nous déploierons les efforts nécessaires pour... offrir un environnement de travail stimulant, qui favorise le développement des compétences de nos employés.

Il est important de préciser que la vente des succursales de l'Ontario et de l'Ouest canadien n'affecte ni la qualité ni la diversité des services offerts par les Services financiers aux entreprises en dehors du Québec. La Banque Laurentienne maintient en effet une présence forte et dynamique dans le reste du Canada, non seulement par ses services indirects aux particuliers mais aussi par une vaste gamme de services destinés aux entreprises. Que ce soit par le biais de B2B Trust ou par celui de ses services de financement commercial, d'hypothèques commerciales, de courtage, de change ou de gestion du patrimoine, la Banque entend maintenir et développer ses services dans le reste du Canada. La concentration de ses efforts et de ses énergies dans les créneaux qu'elle connaît le mieux et où elle excelle lui permettra d'être vraiment à l'écoute de ses clients et de leur proposer les produits et services financiers qui correspondent le plus à leurs besoins.

Les Services financiers aux entreprises ont bien identifié les secteurs où ils peuvent être le plus efficaces. Ils vont maintenant tout mettre en œuvre pour que les entreprises en pleine croissance choisissent la Banque Laurentienne comme leur principale institution financière.

B2B Trust

B2B Trust, une filiale à charte fédérale, fournit des produits et des services financiers à plus de 13 000 intermédiaires financiers indépendants à travers le Canada.

Malgré des conditions peu favorables au marché des fonds communs de placement, B2B Trust a consolidé en 2003 sa position de chef de file parmi les fournisseurs de produits bancaires et financiers aux intermédiaires : cinq des dix plus importantes compagnies de fonds communs de placement au Canada comptent en effet parmi ses clients.

Les résultats de l'exercice 2003 furent toutefois décevants, puisque le revenu net de l'exercice affiche une baisse de 29 % sur celui de l'exercice 2002. La stagnation des marchés a en effet entraîné une baisse du volume de prêts hypothécaires et mis un frein à la croissance du portefeuille de prêts à l'investissement. Cela a eu pour effet de modifier la composition de l'actif et de réduire de façon significative la marge nette d'intérêt de B2B Trust. La campagne REER fut elle aussi décevante, plusieurs intermédiaires financiers ayant décidé, à la suite d'un changement dans la réglementation, de rapatrier l'administration et un certain nombre de régimes autogérés.

Dans ce contexte, B2B Trust a choisi de concentrer son attention sur trois éléments : la gestion de ses coûts, la croissance des revenus reliés à ses nombreuses ententes de distribution et la diversification de son offre de services. Ainsi s'explique l'acquisition de certains produits de prêts liés à la marque privée des Services financiers Canadian Tire en décembre 2002. En finalisant cette transaction, B2B Trust réduisait la concentration de ses produits de crédit dans le secteur des services financiers et amorçait sa diversification.

Il s'agissait d'une bonne stratégie, puisque, en élargissant sa gamme de services, B2B Trust compense en partie la baisse des revenus engendrée par la faiblesse de ses marchés habituels. Ses nouveaux produits, notamment les marges de crédit de marque privée et les produits génériques *Le choix du conseiller^{MC}*, ouvrent la voie à toute une gamme de services que B2B Trust entend offrir aux grands détaillants ; de tels services généreront vraisemblablement des revenus de plus en plus substantiels.

Il convient de souligner ici toute l'importance des synergies qui existent entre les diverses lignes d'affaires de la Banque et B2B Trust. Le lancement de la toute nouvelle marge de crédit Canadian Tire, par exemple, a été possible avec la collaboration étroite du Centre d'épargne et de contrôle de la Banque ; celui-ci a en effet relevé avec brio et à l'intérieur de délais très serrés un défi de taille.

De plus, B2B Trust a établi de nouvelles alliances de distribution avec les Fonds Mutuels NordOuest inc., Compagnie d'assurance Canada-Vie, Placements Franklin Templeton, SSQ Groupe financier et Return on Innovation Management Ltd.

B2B Trust a par ailleurs lancé en mai 2003 une offre publique de rachat dans le cours normal de ses activités. Convaincue qu'il s'agit d'une opération avantageuse pour l'ensemble de ses actionnaires, la direction de B2B Trust a prévu racheter ainsi 1 240 000 actions ordinaires, soit approximativement 5 % de ses actions ordinaires en circulation, entre le 3 juin 2003 et le 2 juin 2004. Au 31 octobre 2003, plus de 900 000 actions ont été rachetées.

B2B Trust est en excellente position pour profiter pleinement de la reprise dès qu'elle se manifesterait dans le marché des fonds communs de placement.

Gestion du patrimoine et Courtage

La ligne d'affaires Gestion du patrimoine et Courtage regroupe la coentreprise BLC-Edmond de Rothschild gestion d'actifs et Valeurs mobilières Banque Laurentienne (VMBL). Ces deux entités spécialisées offrent aux investisseurs privés et institutionnels une gamme de produits d'investissement.

La crise de confiance qu'ont vécue les investisseurs au cours des dernières années a entraîné chez la plupart d'entre eux une grande prudence. D'où le soin qu'ils accordent au choix de leurs produits d'investissement. Dans cet environnement particulièrement exigeant,

la ligne d'affaires Gestion du patrimoine et Courtage a connu, grâce aux efforts déployés par son équipe de gestionnaires et de conseillers, une augmentation de 20 % de ses actifs sous gestion, qui sont passés de 2,5 milliards \$ en 2002 à 3,0 milliards \$ en 2003. Elle a connu également une croissance de sa rentabilité, son revenu net passant de 0,9 million \$ en 2002 à 8,7 millions \$ en 2003, à la suite de la vente d'actions de TSX Group Inc.

Alors que la plupart de ses concurrents enregistraient en 2003 des rachats plus importants que les ventes, BLC-Edmond de Rothschild gestion d'actifs affichait, pour ses Fonds de placement R, des ventes nettes positives ; cette coentreprise, créée il y a quatre ans, regroupe deux expertises en gestion financière : celle des marchés internationaux de La Compagnie Financière Edmond de Rothschild Banque à Paris et celle des marchés canadiens de la Banque Laurentienne. La famille des Fonds R permet aux investisseurs de diversifier leur portefeuille et de profiter de la croissance non seulement des marchés canadiens, mais aussi des marchés étrangers. Ces fonds regroupent des titres de sociétés qui offrent des perspectives de croissance.

Quant au Portefeuille R Distinction, lancé au premier trimestre, il offre une combinaison optimale des meilleurs fonds communs de placement des plus grandes sociétés. Cette gamme de 30 fonds communs, sélectionnés parmi cinq des meilleures familles de fonds d'investissement au Canada, a reçu un accueil positif depuis son lancement. Dans le cadre de l'événement *The Summit Creative Awards 2003*, tenu en mai 2003, BLC-Edmond de Rothschild gestion d'actifs a d'ailleurs mérité le Bronze pour le matériel imprimé conçu pour son Portefeuille R Distinction. Cet événement d'envergure internationale honore les meilleures créations publicitaires à travers le monde.

L'excellence des Fonds de dividendes et des Fonds d'actions canadiennes de petite capitalisation a pour sa part été reconnue par la firme américaine d'analystes financiers Morning Star, qui leur a accordé en 2003 sa cote cinq étoiles.

Valeurs mobilières Banque Laurentienne, courtier de plein exercice en valeurs mobilières, s'est taillé une place enviable dans le marché canadien du courtage, et l'on peut s'attendre à ce que les efforts déployés depuis quatre ans pour développer et raffiner son réseau de distribution donnent des résultats très intéressants. Réputée pour son service de recherche, ses pupitres de négociation et sa technologie de pointe, VMBL met à la disposition des institutions, des gouvernements et des particuliers une expertise exceptionnelle et recherchée. Sa spécialisation dans le financement corporatif lui permet de développer une gamme complète d'instruments de financement de la dette pour les grandes entreprises. Quant à son Service de planification financière, il constitue, pour l'ensemble des clients de la Banque, un outil extraordinaire, offert à tous grâce au réseau de succursales.

ENVERS NOS ACTIONNAIRES

EN UN

MOT:

PERFORMANCE



Nous avons mis en place un plan d'affaires triennal pour... améliorer nos performances et maintenir une relation basée sur la transparence.

Valeurs mobilières Banque Laurentienne a rationalisé et optimisé ses opérations. Sa masse critique lui permet maintenant d'accélérer son développement et d'offrir à ses clients des solutions complètes, qui les satisfont pleinement. Ses cinq valeurs fondamentales, soit le respect de l'individu, l'intégrité, la primauté du client, l'esprit d'équipe et la responsabilisation, constituent autant de forces qui donnent à Valeurs mobilières Banque Laurentienne des assises solides et en font un complément indispensable au réseau de la Banque.

Les secteurs corporatifs

Depuis la restructuration annoncée en juin dernier, la structure organisationnelle de la Banque comprend quatre secteurs corporatifs : Trésorerie et marchés financiers ; Finances, administration et développement stratégique ; Ressources humaines ; et Affaires corporatives et secrétariat. Compte tenu du grand nombre de défis auxquels la Banque a dû se mesurer, ces quatre secteurs ont déployé en 2003 des efforts considérables ; ils ont dû en effet mettre en place, dans des délais très courts, les changements imposés par la restructuration et par le programme de coupures de dépenses, sans compter leur participation essentielle à l'élaboration du nouveau plan d'affaires.

Trésorerie et marchés financiers

Le secteur Trésorerie et marchés financiers a pour rôle principal d'assurer une gestion optimale des capitaux de la Banque, notamment par l'appariement de l'actif et du passif. Les marges d'intérêt ayant été sous pression toute l'année à cause du bas niveau des taux d'intérêt, le défi était de taille, mais le secteur s'en est très bien tiré et a continué de contribuer de façon importante aux revenus de la Banque.

La Banque est réputée pour la qualité exceptionnelle de sa gestion de la Trésorerie ; celle-ci se compare avantageusement, malgré sa taille, à celle de ses concurrents. Vu la volatilité des marchés en 2003, les spécialistes de la Trésorerie ont eu recours aux produits dérivés et ont développé des produits indicels ; ils ont ainsi favorisé une gestion dynamique des portefeuilles à partir de modèles qui leur sont propres. Ce développement original, qui répond à un besoin du marché, a procuré d'excellents rendements. Les transactions de change étranger ont elles aussi généré des revenus intéressants, démontrant une fois de plus la qualité et l'expertise des spécialistes de ce service.

Le secteur Trésorerie et marchés financiers a donc mis l'accent en 2003 sur les axes de développement les plus rentables. Il s'est donné les moyens de suivre plus efficacement l'évolution des marchés, stimulant du même coup l'esprit d'équipe et la motivation de tout son personnel.

Finances, administration et développement stratégique

Le secteur Finances, administration et développement stratégique regroupe, depuis septembre dernier, sept fonctions : planification stratégique et contrôle ; fusions et acquisitions ; fiscalité ; relations avec les investisseurs et gestion intégrée des risques ; technologies de l'information ; services administratifs ; et gestion immobilière et approvisionnement. Ce regroupement a pour but d'assurer une plus grande efficacité à tous les niveaux, tout en permettant un temps de réaction plus court et, par conséquent, un taux de satisfaction encore plus élevé chez tous les clients de la Banque.

Finances, administration et développement stratégique a joué un rôle très important dans l'élaboration du plan triennal de repositionnement stratégique. Il a, de plus, dans le cadre de sa fonction Fusions et acquisitions, mené en collaboration avec plusieurs autres secteurs la négociation de la vente de 57 succursales de l'Ontario et de l'Ouest et facilité la conversion des succursales touchées par la transaction.

La fonction Relations avec les investisseurs est particulièrement importante à ce moment-ci de l'évolution de la Banque, puisqu'elle doit s'assurer que les analystes et les investisseurs comprennent parfaitement le repositionnement stratégique. Il devient en effet plus que jamais essentiel que chaque décision soit expliquée clairement et que les conséquences en soient bien comprises, particulièrement par les actionnaires de la Banque et les investisseurs.

Dans le but d'atteindre ses objectifs d'efficacité et de meilleur contrôle des risques, la Banque a procédé en septembre dernier à une restructuration de sa fonction Gestion intégrée des risques ; elle améliore ainsi ses façons de faire afin de se comparer avantageusement aux meilleures pratiques de l'industrie bancaire.

La fonction Technologies de l'information a consacré en 2003 des ressources financières importantes à la mise en place du nouvel entrepôt de données. Des investissements ont également été consentis pour la mise à niveau de toute l'infrastructure informatique. Un comité des usagers a par ailleurs été créé afin d'analyser, avec des représentants de toutes les lignes d'affaires, chacun des projets soumis, et de mesurer la satisfaction des usagers.

Au chapitre des Services administratifs, la centralisation des opérations, maintenant terminée, a permis des économies et des synergies fort appréciables. Les centres administratifs mettent à la disposition du réseau de succursales et des autres lignes d'affaires une expertise pointue pour chacun des produits offerts par la Banque, et ils allègent le travail administratif des employés en succursale. Ils jouent bien sûr un rôle crucial dans la coordination de la conversion des succursales vendues à la Banque TD, s'assurant que la transition n'entraîne aucun problème pour les clients.

L'équipe de Gestion immobilière et approvisionnement a consacré en 2003 des efforts importants à la mise en place de mécanismes destinés à assurer une meilleure gestion des baux. Elle a également formé un comité de haut niveau, qui a pour mandat d'optimiser la gestion immobilière de la Banque et de la rendre comparable aux meilleures pratiques en ce domaine.

Ressources humaines et Affaires corporatives

Tout au long de l'exercice financier, soit jusqu'au 31 octobre 2003, Ressources humaines et Affaires corporatives relevaient d'une même vice-présidence. Depuis le 1^{er} novembre, toutefois, ces responsabilités ont été partagées en deux secteurs distincts, qui regroupent plusieurs équipes souvent multidisciplinaires :

- les Ressources humaines, qui assurent la gestion et le développement des ressources humaines, y compris la négociation et le renouvellement de la convention collective ; et
- les Affaires corporatives, qui regroupent les affaires publiques, les affaires juridiques et la conformité, le secrétariat, la sécurité corporative et la vérification interne.

Le fait marquant de l'année 2003 en matière de Ressources humaines aura été l'évolution du processus pour en arriver à une entente gagnant-gagnant entre la Banque et ses employés syndiqués. Les auditions du tribunal d'arbitrage ont commencé le 16 septembre et la Banque s'attend à ce que le tribunal d'arbitrage, qui doit déterminer le contenu de la prochaine convention collective, rende sa décision au milieu de l'année 2004. La Banque compte en arriver avec ses employés à un partenariat positif qui lui permettra de progresser, en mode concerté, tout en assurant aux employés des conditions de travail avantageuses.

Les Ressources humaines ont procédé en 2003 à la réévaluation des postes en comparaison avec le marché. Le Manuel de l'employé a aussi été revu et mis à jour, en tenant compte de l'évolution de l'environnement dans lequel les employés non syndiqués de la Banque doivent exercer leurs fonctions.

Le secteur des Affaires corporatives gère tout ce qui a trait aux affaires juridiques et à la conformité de la Banque à l'égard des lois, règlements et directives émanant des gouvernements et des autorités réglementaires. À ce titre, il participe à tous les dossiers stratégiques de la Banque, tels que la préparation et la négociation de l'entente avec la Banque TD.

Il comprend aussi la vérification interne, une fonction qui relève directement du comité de vérification et qui joue un rôle de prévention essentiel auprès de toutes les lignes d'affaires et de tous les services. Il est également responsable de tous les éléments relatifs à la sécurité, notamment le programme de prévention du blanchiment d'argent.

Il assure de plus, par l'intermédiaire du service Affaires publiques et communications, la communication efficace et rapide de l'information et des messages que la Banque destine à ses divers publics, tout en valorisant l'image de marque de la Banque Laurentienne dans l'industrie des services financiers et dans l'ensemble de la population.

Les Affaires corporatives jouent également un rôle essentiel de soutien auprès du conseil d'administration en assumant les tâches liées au secrétariat de la Banque et de ses filiales, et l'une des préoccupations majeures est la préparation et l'implantation des politiques et pratiques de la Banque en matière de régie d'entreprise.

La nomination de M. L. Denis Desautels comme président du conseil, au début de l'exercice, a démontré une fois de plus toute l'importance que la Banque accorde à la régie d'entreprise. Reconnu partout au Canada pour la rigueur de ses positions sur ce qu'on appelle communément la « gouvernance », monsieur Desautels était le candidat idéal pour présider le conseil de la Banque Laurentienne.

Le conseil a fait une évaluation complète de tous ses processus de régie d'entreprise, notamment par le biais d'un questionnaire très élaboré, soumis à tous les administrateurs. Il a en outre créé un comité de gestion des régimes de retraite, qui a pour mandat de s'assurer de la bonne gestion des divers régimes de retraite et de leur capacité de répondre adéquatement aux besoins actuels et futurs.

Les résultats de chacune des lignes d'affaires de la Banque sont présentés à la note 23 des états financiers consolidés, en page 94 du présent rapport annuel.

NOUVEL OMBUDSMAN

La Banque Laurentienne et ses filiales comptent, depuis le 1^{er} octobre 2003, un nouvel ombudsman. Il s'agit de Mme Chantal Béanger, qui occupait jusque-là le poste de première vice-présidente des Services financiers aux particuliers au Québec.

Le rôle de l'ombudsman consiste à servir de médiateur entre les clients et la Banque. Ses interventions visent à résoudre les plaintes non réglées à la satisfaction des clients dans le cadre du processus de résolution de plaintes de la Banque. L'ombudsman agit donc à manière d'un médiateur, de façon neutre et impartiale ; il est aussi appelé à jouer un rôle proactif en signalant des lacunes et en recommandant des changements qui permettraient à la Banque de mieux répondre aux demandes de ses clients et du public en général.

À l'emploi de la Banque Laurentienne depuis janvier 1986, Chantal Béanger est la première femme à assumer les responsabilités d'ombudsman à la Banque et l'une des rares femmes à occuper ce poste dans une grande banque canadienne. Détenrice des titres professionnels de planificateur financier et de CGA, elle a été présidente de l'Ordre des CGA en 2002-2003 et elle est présidente du conseil d'administration du collège Édouard-Montpetit de Longueuil depuis juin 2000.

Chantal Béanger succède à M. Robert S. Robson, qui fut ombudsman de la Banque pendant 5 ans.