

PRÉSENTATION DE FRANÇOIS DESJARDINS  
PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

DISCOURS AUX ACTIONNAIRES  
SUITE À L'ASSEMBLÉE ANNUELLE DES ACTIONNAIRES  
7 AVRIL, 2020 – 9H30  
WEBDIFFUSION

Seul le discours prononcé doit être considéré comme faisant autorité.

## MISE EN GARDE CONCERNANT LES ÉNONCÉS PROSPECTIFS

Au cours de la présente assemblée et dans des documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens ou dans d'autres communications, nous pouvons, à l'occasion, formuler des énoncés prospectifs, écrits ou oraux, au sens des lois applicables en matière de valeurs mobilières. Ces énoncés prospectifs peuvent inclure, notamment, des énoncés relatifs à notre plan d'affaires et à nos objectifs financiers, y compris des énoncés présentés à la rubrique « Perspectives » de notre rapport annuel 2019. Les énoncés prospectifs formulés dans ce document sont destinés à aider les lecteurs à mieux comprendre notre situation financière et les résultats de nos activités aux dates indiquées et pour les périodes closes à ces dates, et pourraient ne pas être adéquats à d'autres fins. Les énoncés prospectifs se reconnaissent habituellement à l'emploi de mots ou d'expressions tels que « croire », « estimer », « prévoir », « projeter », « escompter », « anticiper », « planifier », « objectif », « cible », « pouvoir », « avoir l'intention de » ou la forme négative ou des variantes de tels termes, ou d'une terminologie similaire.

Du fait de leur nature, ces énoncés prospectifs nécessitent que nous posions des hypothèses et sont soumis à un certain nombre de risques et d'incertitudes d'ordre général et spécifique. Il existe un risque important que les prédictions, prévisions, projections ou conclusions soient inexactes, que nos hypothèses soient erronées, et que les résultats réels diffèrent de façon significative des prédictions, prévisions, projections ou conclusions.

Nous déconseillons aux lecteurs de se fier indûment aux énoncés prospectifs, car certains facteurs, dont bon nombre échappent à notre contrôle et dont les effets peuvent être difficiles à prévoir, pourraient faire en sorte que nos résultats réels diffèrent de façon significative des cibles, plans, objectifs, attentes, prévisions, estimations et intentions exprimés dans ces énoncés prospectifs.

Les résultats futurs ayant trait aux énoncés prospectifs peuvent être touchés par de nombreux facteurs, notamment : la conjoncture économique et les conditions des marchés en général; les changements des politiques monétaire, budgétaire et économique; les variations des taux de change et d'intérêt; l'évolution des lois et de la réglementation, y compris de la législation fiscale et de son interprétation; les estimations comptables critiques et l'incidence des changements apportés aux normes, règles et interprétations comptables sur ces estimations; les changements à l'égard de la concurrence; les modifications apportées aux notes de crédit; la rareté des ressources humaines; l'évolution des relations de travail; la technologie informatique et la cybersécurité; l'évolution de l'environnement technologique; le risque environnemental, y compris les changements concernant la politique environnementale et les effets des changements climatiques à l'échelle mondiale; l'incidence possible des conflits mondiaux et d'actes de terrorisme, des catastrophes naturelles, des urgences en matière de santé publique, y compris les impacts directs et indirects de la pandémie du nouveau coronavirus (COVID-19), des perturbations occasionnées aux infrastructures des services publics et de toute autre catastrophe; notre capacité de mettre en œuvre nos plans stratégiques, y compris la réorganisation de nos succursales de services aux particuliers, la modernisation de notre système bancaire central et la mise en œuvre de l'approche fondée sur les notations internes avancée en matière de risque de crédit, de même que notre capacité de prévoir et de gérer efficacement les risques découlant des facteurs qui précèdent.

Enfin, nous prévenons le lecteur que la liste de facteurs ci-dessus n'est pas exhaustive. D'autres facteurs et d'autres risques pourraient avoir une incidence négative sur nos résultats. Pour de plus amples renseignements sur les risques, incertitudes et hypothèses qui pourraient faire en sorte que nos résultats réels diffèrent des attentes exprimées, les personnes intéressées sont priées de consulter la rubrique « Appétit pour le risque et cadre de gestion des risques » de notre rapport annuel 2019 et les autres documents publics déposés et disponibles sur le site [www.sedar.com](http://www.sedar.com).

Nous ne nous engageons pas à mettre à jour les énoncés prospectifs, écrits ou oraux, formulés par nous ou en notre nom, sauf dans la mesure où la réglementation des valeurs mobilières l'exige.

Bonjour et merci d'avoir participé à notre webdiffusion aujourd'hui.

Ces moments exceptionnels ont nécessité que nous tenions notre Assemblée Générale Annuelle de manière exceptionnelle. Le discours annuel aux actionnaires du Président et chef de la direction décrit habituellement les progrès réalisés et la performance de l'année précédente, et donne un aperçu des plans et des priorités pour l'année en cours et les années futures.

Aujourd'hui, mon discours portera d'abord sur notre réponse à la pandémie de coronavirus - COVID-19. Tous les membres de l'équipe de Banque Laurentienne Groupe Financier expriment leurs pensées et leurs meilleurs vœux aux personnes touchées par la maladie et les bouleversements qu'elle a engendrés.

La crise que nous vivons présentement est sans précédent. Nous n'avons pas connu de tels bouleversements depuis la crise financière mondiale de 2008, et, à juste titre, une telle réponse, proportionnelle et coordonnée, des autorités, des corps réglementaires et de l'industrie.

Le Groupe est fier de faire partie du solide système bancaire canadien - un système qui a prouvé qu'il peut réussir à affronter la tempête.

Banque Laurentienne Groupe Financier a pris des mesures proactives pour assurer sa solidité et sa stabilité financière pendant et après cette pandémie. Nous avons toujours géré notre capital, nos liquidités et notre crédit de façon prudente et nous continuerons de le faire pendant cette période.

Nous avons accès à tous les programmes de financement et de liquidité annoncés par la Banque du Canada et la Société canadienne d'hypothèques et nous prenons toutes les mesures raisonnables pour maintenir une situation financière saine.

Notre Groupe a reçu la cote « catégorie investissement » et est la seule banque canadienne de taille moyenne avec deux notations de crédit, soit A - (faible) de DBRS et triple B de Standard and Poors.

Avec des mesures financières et des contrôles efficaces fermement en place, notre priorité est d'être là pour nos clients et d'assurer leur sécurité, ainsi que celle des membres de notre équipe.

La plupart de nos Cliniques financières, de nos Centres d'affaires, de nos opérations et de nos centres d'appels sont restés ouverts et nous poursuivons notre mission d'aider nos clients à améliorer leur santé financière pendant cette période difficile.

Les opérations bancaires quotidiennes continuent d'être accessibles, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en utilisant les services bancaires mobiles ou en ligne et les clients peuvent continuer d'effectuer certaines transactions dans les guichets automatiques – que ce soit les nôtres ou en ceux des réseaux Interac ou Exchange disponibles d'un océan à l'autre.

Compte tenu des difficultés financières qui sont une conséquence directe de la COVID-19, nous avons mis en œuvre des programmes pour aider les clients, par exemple, le report de paiements. Nous aidons nos clients à trouver des solutions adaptées à leurs besoins. Les membres de notre équipe continuent d'aider nos clients par Internet, par téléphone, et en personne lorsque d'autres moyens ne sont pas disponibles.

Dès le début de la crise en janvier, nous avons réuni une équipe de gestion de crise dédiée pour suivre la situation. Lorsqu'il est devenu évident qu'il y aurait de graves répercussions ici, chez-nous, nous avons activé nos plans de continuité des opérations afin de minimiser les conséquences négatives pour nos clients.

Notre approche était de rester agile, flexible et de s'adapter à des circonstances en constante évolution, tout en adhérant aux recommandations des autorités de santé publique.

Par exemple:

- Nous avons pris des mesures de précaution dès le début en éliminant tous les déplacements professionnels non-essentiels. Nous avons également commencé à surveiller les déplacements personnels et avons demandé aux membres de l'équipe de s'isoler s'ils avaient voyagé ou éprouvaient des symptômes.
- Nous avons assuré la santé et la sécurité de nos clients et des membres de l'équipe en augmentant l'intensité du nettoyage et avons installé des distributeurs de désinfectant pour les mains dans nos divers bureaux et emplacements.
- Nous avons maintenu les voies de communication ouvertes avec les membres de l'équipe, les clients, les actionnaires et les organismes réglementaires en leur fournissant les informations appropriées sur la COVID 19 et les mesures que nous mettons en place.
- Enfin, nous avons veillé à ce que les membres de notre équipe occupant des postes critiques puissent être en mesure de continuer à aider nos clients. Entre autres, nous avons relocalisé une partie de la main-d'œuvre critique à différents endroits et nous avons augmenté le nombre de personnes pouvant travailler à domicile.

Tout cela n'aurait pas été possible sans le soutien, le dévouement et la coopération de tous les membres de l'équipe. Je suis fier de travailler avec des gens qui se sont vraiment montrés à la hauteur, avec courage, compte tenu de l'incertitude, et qui ont continués d'être là pour nos clients, particulièrement les membres de l'équipe qui sont en première ligne. Je les remercie tous sincèrement et souhaite qu'ils sachent à quel point leurs efforts sont appréciés.

Passons maintenant à l'état de l'organisation.

Nos réalisations de 2019 nous ont permis d'être encore mieux placés pour aider les Canadiens à améliorer leur santé financière. En effet, nous offrons maintenant la commodité des transactions numériques jumelée à la valeur des conseils fournis par nos professionnels de la finance.

2019 a été une année de réalisations stratégiques:

- Nous avons mis en place les fondations d'un nouveau système bancaire central. Tous les produits de B2B Banque et la plupart de nos prêts à la clientèle commerciale ont été migrés vers la nouvelle plateforme.
- Ceci nous a notamment permis de lancer notre offre entièrement numérique pour rencontrer les besoins bancaires quotidiens des particuliers au Canada. Cette offre a été lancée auprès du réseau de conseillers et de courtiers de B2B Banque, puis directement aux clients sous la marque BLC Numérique.
- Nous avons accueilli des milliers de nouveaux clients et acquis de nouveaux dépôts. Des comptes chèques, des comptes d'épargne à intérêt élevé et des CPG peuvent maintenant être ouverts, avec un traitement direct, immédiatement, en ligne ou à partir d'appareils mobiles. Grâce à ces lancements, la Banque Laurentienne est maintenant une banque pancanadienne.
- Le numérique est important pour nos clients pour leurs transactions quotidiennes, tout autant que l'est l'intervention humaine pour les transactions plus complexes. Nous exploitons maintenant plus de 80 Cliniques financières au Québec où les particuliers et les entreprises sont encouragés à demander l'avis de professionnels de la finance et à établir des relations à long terme.
- Nous avons de véritables conversations avec les clients sur leurs objectifs et comment nous pouvons les aider à les atteindre.

- Sur le plan des relations de travail, la ratification d'une nouvelle convention collective en 2019, ainsi que le changement de composition de l'unité de négociation, améliorent considérablement notre capacité à servir les clients et à mettre en œuvre des processus plus efficaces.
- Désormais, l'unité de négociation couvre presque exclusivement les postes en contact direct avec la clientèle, et aucun autre poste ne peut être ajouté. De plus, l'entente met l'accent sur la performance individuelle plutôt que sur l'ancienneté et la sécurité d'emploi.
- Nous avons enregistré une bonne croissance des prêts à la clientèle commerciale, notamment dans le financement immobilier et le financement d'équipement et d'inventaire, ce qui contribue à changer la composition du portefeuille du Groupe et en améliore la diversification.

Malgré les grandes réalisations stratégiques et la stabilité des actifs pondérés en fonction des risques, le total des actifs a diminué en 2019 et les résultats financiers ont été affectés, principalement en raison des mesures préventives prises pour se préparer à un éventuel conflit de travail. Depuis la ratification de la nouvelle convention collective, nous observons un retour à la normale graduel de nos activités.

Pour l'avenir, nous n'avons pas abandonné notre objectif de mener à bien la transformation, de bâtir des fondations solides, de générer une croissance rentable et d'améliorer la performance.

La transformation est difficile - mais faire des choses difficiles en vaut la peine.

Nous savons tous que le secteur bancaire évolue. Nous le voyons tous les jours. Les opérations et les habitudes numériques sont un mode de vie - et les pandémies comme celle de la COVID-19 ne font que souligner l'importance et la nécessité de faire progresser nos technologies et d'éliminer toutes les transactions papier non-essentiels.

Avec ceci en tête, nous resterons concentrés sur nos livrables de transformation pour faire évoluer cette organisation vers la prochaine décennie et au-delà.

Pour les particuliers:

- Afin de répondre à leurs besoins bancaires de base, l'objectif est d'améliorer l'expérience client, d'ajouter des fonctionnalités, des transactions et des produits à la plateforme numérique et de promouvoir notre offre auprès des Canadiens d'un océan à l'autre, en mettant l'accent sur l'étendue et la profondeur de la relation client.
- Du point de vue du conseil, nous pensons que, indépendamment du fait que les clients passent par nos propres cliniques financières ou par le réseau des conseillers et courtiers indépendants, l'amélioration de leur santé financière est l'objectif ultime.
- Chaque jour, nos professionnels ont des conversations productives avec leurs clients, les accompagnent tout au long de leur cycle de vie lorsqu'ils achètent une maison, développent des objectifs personnels et planifient leur retraite.

Pour les entreprises:

- Nos succès reposent sur notre solide expertise et les relations durables que nous avons nouées dans le financement immobilier, les services bancaires commerciaux et le financement d'équipement et d'inventaire.
- Notre plan est de continuer à opérer dans des marchés de niche où nous pouvons avoir un impact réel sur les activités de nos clients.

Pour les clients institutionnels:

- Nous nous engageons à générer avec eux davantage d'opportunités. Nous avons nommé un nouveau leader dans les Marchés des capitaux qui apporte une énergie renouvelée et de nouvelles perspectives.

Sur le plan de la technologie, notre plus importante initiative est de compléter la mise en place du système bancaire central, ainsi que de migrer les comptes de tous les clients vers cette nouvelle plate-forme.

Ensuite d'adopter l'approche fondée sur les notations internes avancée.

Le remplacement du système bancaire dans les Cliniques financières permettra le retrait graduel de nos systèmes patrimoniaux, améliorera l'efficacité et, surtout, bonifiera considérablement l'expérience client en leur donnant accès à des interfaces numériques modernes.

Cela permettra aussi aux petites entreprises d'accéder à une nouvelle plateforme bancaire en ligne qui offrira de meilleures solutions de libre-service et de gestion de trésorerie.

Le passage à la méthodologie avancée améliore notre capacité à gérer la qualité du crédit et à mesurer le risque approprié et le montant du capital pour soutenir chaque prêt.

Avant la pandémie, nous avons commencé à investir davantage dans l'infrastructure pour étendre nos opérations aux États-Unis et mettre à niveau la technologie destinée aux clients afin d'améliorer leur expérience.

À ce stade, dans le contexte évolutif de la pandémie mondiale - une situation qui affecte toutes les entreprises et les industries, et qui aura des effets durables - même si nous désirons toujours rencontrer ces objectifs, nous devons gérer avec prudence et prioriser les actions qui répondent tout d'abord aux besoins des clients.

À ce moment-ci, à l'exception des Cliniques financières, la plupart des membres de notre équipe travaillent maintenant à partir de leur domicile. Pour les particuliers et les propriétaires de petites entreprises, nos équipes se sont engagées à les aider à traverser cette crise et à gérer leur santé financière.

Pour les grandes entreprises, nos gestionnaires de comptes ont cherché à savoir comment nous pouvons les aider pendant cette période. Les membres de l'équipe Marchés des capitaux sont là depuis le début de la crise pour aider leurs clients institutionnels à gérer leurs investissements et donner un aperçu de ce qu'on ne pourrait appeler autrement qu'une remise à niveau globale.

2020 devait être l'année au cours de laquelle nous allions terminer des initiatives majeures et nous concentrer sur la croissance, une année où le gros du travail prendrait fin. Il est désormais raisonnable de s'attendre à ce que les initiatives de transformation soient ralenties ou retardées d'au moins 6 à 12 mois, bien qu'il soit trop tôt pour dire quelle sera l'ampleur des impacts jusqu'à ce que nous constatons des signes de reprise.

Il est également trop tôt pour dire quels seront les effets financiers de la crise, mais nous continuerons de stimuler la croissance organique dans certains segments et faire avancer les initiatives générant des efficacités, alors que nous abordons les deux côtés de l'équation : les dépenses et les revenus.

Nous bâtissons une expérience bancaire meilleure et différente. La route a été longue, mais à l'heure actuelle, une grande partie du travail de transformation – incluant les investissements - est derrière nous.

Mais en ces temps difficiles, nous devons abandonner les choses qui sont hors de notre contrôle et nous concentrer sur ce qui est sous notre contrôle. Concentrons-nous sur la raison pour laquelle nous avons entrepris cette transformation - cette démarche ambitieuse qui en vaut la peine.

La réponse est assez simple: nous devons le faire, pour nos clients. Nous allons donc continuer, car nous approchons de la fin et nous progressons vers la croissance, l'efficacité et les performances futures. Nous y arrivons. Nous construisons quelque chose de grand. Un délai supplémentaire de six mois ou un an n'y changera rien.

Nous attendons tous 2021 avec impatience – année de notre 175e anniversaire -qui, espérons-le, marquera un moment où nous pourrons sortir à l'extérieur et célébrer de manière appropriée.

Je remercie les formidables membres de notre équipe à travers l'organisation pour leur persévérance. Encore une fois, je suis tellement fier de travailler avec vous. Cette pandémie met à l'épreuve notre détermination, mais elle a également montré notre caractère et prouve ce que nous pouvons accomplir. Notre avenir est prometteur parce que nous sommes ensemble.

Je remercie également les membres de notre conseil d'administration pour leur perspicacité, leur soutien et leur énergie positive et en particulier notre président, Michael Mueller, pour ses précieux conseils pendant cette période et toujours.

Enfin, pour vous, nos actionnaires: la récente agitation du marché a été déchirante, mais vous devez également savoir que notre organisation est forte.

Nous vous remercions d'avoir démontré votre soutien continu par votre investissement dans la Banque.

Banque Laurentienne Groupe Financier traversera cette période encore plus déterminée à offrir une croissance et une performance durables et rentables à long terme. Vous investissez dans quelque chose de grand.

Je vous souhaite la santé et je vous remercie.