

15

**ROBERT FRANCES**Président et chef de la direction  
**GROUPE FINANCIER PEAK**Né à Montréal (45 ans)  
Actif sous administration : 6 G\$  
Effectif : 1 000 conseillers

*Au lendemain de la crise, sa résilience a permis à Peak de garder le cap sur une croissance annuelle de 20 % de ses actifs.*

L'ANNÉE A DÉBUTÉ EN FORCE AVEC L'INTÉGRATION des quelque 300 conseillers et employés de Promutuel Capital. C'est donc l'équivalent du tiers de toute la main-d'œuvre de Peak qui devait être absorbée d'un coup.

À ce chapitre, l'intégration des conseillers de Promutuel Capital s'est soldée par « l'excellent taux de rétention, l'intégration transparente pour les conseillers et leurs clients, la stabilité de l'offre et des services et de la notoriété ».

Robert Frances mettait également la main sur 1,5 G\$ d'actifs sous administration, respectant ainsi son objectif de croître de 20 % par an.

Année charnière également pour le Groupe, qui a pu tester la résilience de son modèle d'affaires au lendemain de la crise financière. « Je suis particulièrement fier d'avoir vu mes conseillers sortir renforcés de la crise », dit Robert Frances.

Il note d'ailleurs que la « loyauté des conseillers Peak » a attiré de nouveaux conseillers, tandis que la « stabilité de nos valeurs, notre vision et notre positionnement ont contribué à la fidélisation des conseillers ».

Peak rapporte une « belle progression de Services d'assurances Peak chez les conseillers qui faisaient

Année	Rang
2009	9
2008	12
2007	3
2006	21
2005	21

déjà affaire avec Services en placements et Valeurs mobilières Peak. » Deux hauts dirigeants se sont joints à l'équipe, soit un vice-président à la conformité et un vice-président, opérations et service aux conseillers, recrutés respectivement à l'AMF et chez Penson.

**PLUS GRANDE SATISFACTION**

« Voir le conseil indépendant réussir partout dans le monde, de la crise financière jusqu'à aujourd'hui », se réjouit le président et chef de la direction.

**PLUS GRANDE DÉCEPTION**

« Il y a encore trop de confusion pour le client entre les titres, les inscriptions et les intervenants de l'industrie ! »

**PRINCIPAUX PROJETS POUR 2011**

« Nous continuons à rechercher des acquisitions », dit Robert Frances.

Par ailleurs, il dit vouloir « découvrir davantage ce dont les conseillers indépendants ont besoin pour continuer à réussir ».

Il proposera en outre de grands chantiers qui porteront sur la sensibilisation à la valeur du Conseil, et il entend raffermir son offre de services auprès des conseillers.

16

**MICHELINE MARTIN**

Présidente, Direction du Québec

**RBC BANQUE ROYALE**Née à Montréal (59 ans)  
Volume d'affaires : 65 G\$  
(filiales et divisions exclues)  
Effectif : 8 000 employés au Québec

*Une augmentation de 15 % de la moyenne des ventes place la division du Québec parmi les plus performantes.*

FAIRE DE LA RÉGION DU QUÉBEC L'UNE DES plus profitables de RBC Banque Royale par rapport à l'ensemble du pays. Voilà l'objectif que s'était fixé l'institution financière pour 2010. Grâce à une croissance de 15 % de la moyenne des ventes par employé, sa présidente Micheline Martin dit mission accomplie.

Elle rappelle que la croissance des parts de marché a été générée principalement par les dépôts et les prêts aux particuliers. En 2010, RBC Banque Royale a également assuré le « lancement de nouveaux produits qui ont connu beaucoup de succès au Québec », indique Micheline Martin. Les exemples sont nombreux : carte VISA Remise en argent, hypothèque à taux plafonné, ainsi que le lancement d'applications bancaires pour téléphones intelligents.

En 2010, RBC Banque Royale aura « investi plus de 25 M\$ dans le déménagement de trois succursales et la rénovation de 17 autres », dit Micheline Martin. Résultat : selon des sondages auprès de particuliers et d'entreprises de Synovate et de Market Intelligence Study, l'institution est en première place au Québec sur le plan de la satisfaction des clients, souligne la présidente.

Année	Rang
2009	12
2008	8
2007	1
2006	9
2005	13

**PLUS GRANDE SATISFACTION**

« La loyauté et l'engagement » sont les forces principales de l'équipe de RBC Banque Royale, note Micheline Martin. Elle précise justement que sa plus grande satisfaction découle du fait d'avoir réussi « à susciter une grande loyauté de la part de nos employés, à dépasser la moyenne de l'industrie en matière de satisfaction du client et à devancer la concurrence à ce chapitre. »

**PLUS GRANDE DÉCEPTION**

« Que la reprise économique soit très lente aux États-Unis et que cela ait un impact au Québec et dans l'ensemble du Canada », regrette la présidente pour le Québec de la banque.

**PRINCIPAUX PROJETS POUR 2011**

« Nous continuerons d'accroître notre force de vente et nous continuerons aussi d'exercer un contrôle efficace des coûts dans l'ensemble de notre réseau », dévoile Micheline Martin.

Pour y parvenir, RBC Banque Royale lancera de nombreux projets : la création d'un centre régional et d'une succursale dans le Quartier DIX30, sur la Rive-Sud de Montréal, le déménagement de quatre succursales et la rénovation de 14 autres, au total, un investissement de plus de 30 M\$ est prévu.

17

**DIANE GIARD**

Première vice-présidente, Région du Québec et de l'Est de l'Ontario

**BANQUE SCOTIA**

Née à Montréal (50 ans)

SELON DIANE GIARD, MÊME SI 2010 A APPORTÉ plus de croissance que 2008 et 2009, elle n'en a pas été plus facile pour l'économie. La dirigeante de la Banque Scotia pour le Québec est d'ailleurs fière des progrès réalisés par son équipe de 2 000 employés tout au long de l'année : « Générer de la croissance en 2010 n'a pas été facile parce que beaucoup de changements structurels se produisent encore dans

sans changer nécessairement leurs habitudes de consommation. »

**PLUS GRANDE SATISFACTION**

Dans la province en 2010, la croissance de la clientèle a été supérieure de 100 % à ce qui a été observé ailleurs au Canada. « Je suis très fière d'avoir convaincu autant de Québécois de se joindre à notre