

Stratégie globale

Vision

Devenir la société de services financiers la plus performante à l'échelle de l'Amérique du Nord.

Notre stratégie globale dans son contexte

Nous évoluons dans un environnement dynamique qui nous oblige à nous adapter rapidement aux demandes de nos clients et aux changements qui surviennent sur les marchés locaux, nationaux et mondiaux. Le client constitue le point d'ancrage de nos plans stratégiques pour atteindre une croissance rentable et réaliser notre vision. Nos priorités spécifiques en ce qui a trait à notre *croissance*, nos *clients* et à l'*accélération de notre cadence* sont décrites ci-dessous.

Perspectives	Priorités stratégiques et progrès réalisés en 2007
<p>La concurrence s'intensifie dans le marché canadien des services bancaires aux particuliers où on continue d'observer une hausse des investissements des banques dans leurs réseaux de distribution, tandis que les concurrents non bancaires continuent à miser sur certains produits et créneaux spécifiques. Les clients veulent que leur banque leur offre des services faciles d'accès et une gestion financière simplifiée. Nous croyons que la qualité de l'expérience client, associée à un réseau de vente et de distribution productif et bien ciblé, nous confère de solides atouts pour nous démarquer dans ce marché.</p>	<p>Bâtir au Canada une société de services bancaires aux particuliers de calibre supérieur afin de nous assurer de répondre à tous les besoins financiers de nos clients</p> <ul style="list-style-type: none">PE Canada a réalisé un revenu net record de 1 250 millions de dollars, une hausse de 9,4 %, grâce à sa stratégie de vente axée sur la succursale, aux améliorations apportées aux systèmes et aux processus, ainsi qu'à des offres de produits percutantes.Au sein de PE Canada, nous avons remanié les grilles de performance de sorte qu'elles relient les résultats individuels à ceux de la succursale, en mettant l'accent sur la fidélisation de la clientèle mesurée par le taux de recommandation net. De plus, nous avons réaffecté des ressources vers les postes en contact direct avec la clientèle.
<p>On compte de plus en plus de petites entreprises et de travailleurs autonomes parmi nos clients du marché des entreprises au Canada et aux États-Unis. En faisant bien les choses pour ces clients, nous entendons nous tailler une part démesurée de la croissance dans ce segment de clientèle. Nous avons l'occasion de nous imposer dans tous les secteurs en essor où nous choisissons d'être présents en tirant parti de notre force de vente et de nos capacités éprouvées en matière de crédit et de gestion des risques pour consolider nos relations avec nos entreprises clientes.</p>	<p>Consolider nos activités dans le secteur des services bancaires aux entreprises afin de devenir un acteur de premier plan dans tous nos marchés cibles</p> <ul style="list-style-type: none">Au Canada, notre modèle opérationnel orienté client nous a permis d'augmenter notre revenu tiré des services aux entreprises de 6,1 % et d'accroître de 63 points de base notre part du marché des prêts aux PME de 5 millions de dollars et moins, pour la porter à 19,2 %.Aux États-Unis, nous avons ouvert des bureaux de production de prêts dans quatre nouveaux marchés, nos activités étant soutenues par notre acquisition dans l'Indiana et nos acquisitions en instance dans le Wisconsin.
<p>La demande accrue de services-conseils a ouvert d'excellentes perspectives de croissance dans les différentes activités de gestion de patrimoine au Canada et aux États-Unis. Notamment, le départ à la retraite de baby-boomers désireux de vivre une expérience personnellement enrichissante et d'obtenir les conseils avisés d'un conseiller de confiance représente une occasion d'affaires à exploiter.</p>	<p>Intensifier nos activités de gestion de patrimoine afin de nous tailler une part accrue de ce marché à forte croissance</p> <ul style="list-style-type: none">Le groupe Gestion Privée a obtenu un revenu net record de 408 millions de dollars, une hausse de 15 %.Nos investissements continus dans notre force de vente et nos opérations, notamment notre récente entente en vue de l'acquisition de Pyrford International plc, qui doit être approuvée par les organismes de réglementation, assureront notre croissance future.
<p>Le succès de BMO Marchés des capitaux requiert que nous concentrions nos efforts sur les segments des services bancaires d'investissement et des activités liées aux produits de négociation en Amérique du Nord les plus prometteurs en matière de croissance ordonnée, de gestion adéquate des risques et de rendements solides.</p>	<p>Dégager de solides rendements et afficher une croissance ordonnée dans les activités des Services d'investissement Amérique du Nord</p> <ul style="list-style-type: none">Abstraction faite de l'incidence de 651 millions de dollars après impôts des pertes sur produits de base et des charges liées à la détérioration des marchés financiers, le revenu net de BMO Marchés des capitaux a augmenté de 25 % ou de 216 millions de dollars, principalement en raison de la progression des revenus de négociation, des commissions sur fusions et acquisitions, des commissions de prise ferme de titres de participation et des prêts aux grandes entreprises.La priorité accrue accordée à certains secteurs et l'embauche de ressources clés aux États-Unis ont contribué à la consolidation des relations avec les clients et permis d'accroître de plus de 18 % le revenu par représentant de secteur.
<p>Notre présence est bien établie dans le Midwest américain grâce à une marque réputée, à la fidélité de la clientèle et à un modèle distinctif de services bancaires à la collectivité qui constitue une assise solide pour appuyer notre plan de croissance. La structure du secteur américain des services financiers nous fournit des occasions de consolider notre présence et d'accroître nos revenus et notre revenu net en poursuivant notre essor.</p>	<p>Améliorer notre rendement aux États-Unis et étendre notre réseau afin d'occuper le premier rang parmi les banques offrant des services aux particuliers et aux entreprises dans le Midwest américain</p> <ul style="list-style-type: none">Le revenu net de PE États-Unis a progressé de 3 % et s'est établi à 105 millions de dollars américains. Abstraction faite des frais d'intégration de l'acquisition, le revenu net de PE États-Unis s'est accru à chaque trimestre de 2007 par rapport au trimestre précédent.Nous avons réalisé l'achat et l'intégration de la First National Bank & Trust et conclu des ententes en vue de l'acquisition de la Ozaukee Bank et de Merchants and Manufacturers Bancorporation Inc., consolidant ainsi notre présence en Indiana en plus de prendre pied au Wisconsin.
<p>En définitive, notre culture et notre philosophie de travail constituent nos meilleurs atouts pour nous démarquer. Nous nous appliquons à créer une organisation centrée sur le client qui se distingue par l'excellence de son service à la clientèle, et qui est à l'écoute de ses clients et de leurs besoins. Nous entendons nous assurer que nos clients comprennent bien les options les mieux adaptées à leur situation et qu'ils bénéficient de l'encadrement nécessaire pour prendre les bonnes décisions financières. L'expérience client distinctive que nous leur offrons sera appuyée par des processus efficaces, un personnel hautement compétent et attentif, ainsi que par des technologies efficaces.</p>	<p>Bâtir une organisation à rendement élevé et orientée client, soutenue par une assise de classe internationale faisant appel à des technologies hautement productives, à des processus efficaces, à une gestion serrée du rendement, à une gestion rigoureuse des risques et à une saine gouvernance</p> <ul style="list-style-type: none">À l'échelle de l'organisation, nous avons déployé des efforts pour améliorer la productivité et réaffecté des ressources vers les postes en contact direct avec la clientèle; nous avons réalisé des économies de coûts d'exploitation d'environ 140 millions de dollars et amélioré de 150 points de base notre ratio de productivité avant amortissement, abstraction faite des éléments significatifs.Nous mettons davantage l'accent sur l'expérience client afin de l'améliorer à l'échelle de l'organisation. Dans ce but, nous avons accru la capacité et la disponibilité des employés de première ligne, écourté les délais d'attente dans nos activités de détail, orienté les efforts du groupe GP vers les entretiens de planification et élaboré des solutions intégrées pour nos clients des marchés financiers.