

NOTRE VISION

Être la meilleure banque

NOS PRINCIPES DIRECTEURS

Axer nos efforts sur la clientèle • Nous respecter mutuellement
Exécuter avec le souci de l'excellence • Connaître nos affaires
Rehausser notre marque • Accroître la valeur pour les actionnaires

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Les indicateurs de performance servent de guides et de points de repère quant aux réalisations du GFBTD. Ils font état de nos priorités et démontrent comment la Banque fait croître la valeur revenant aux actionnaires. Les tableaux ci-dessous présentent la performance par rapport aux indicateurs en 2005 ainsi que les priorités établies pour 2006.

INDICATEURS DE PERFORMANCE – 2005	RÉSULTATS ¹
Actionnaires¹ <ul style="list-style-type: none">• Accroître le profit économique.• Dépasser le rendement total moyen des autres institutions bancaires pour les actionnaires.• Augmenter le bénéfice par action de 7 % à 10 %.• Faire croître les revenus plus rapidement que les frais dans chacun de nos secteurs d'exploitation.• Obtenir un meilleur rendement des actifs pondérés en fonction des risques que toutes les autres banques.	Croissance de 19 %. Le rendement se situe à 16,9 % et le rendement moyen des autres institutions bancaires est de 12,9 %. Croissance de 10 %. Objectif atteint dans trois de nos quatre secteurs d'exploitation. Le rendement a atteint 2,33 % alors que le rendement le plus élevé des autres institutions bancaires est de 1,99 %.
Secteurs d'exploitation¹ <ul style="list-style-type: none">• Services bancaires personnels et commerciaux au Canada : atteindre une croissance des bénéfices à deux chiffres.• Gestion de patrimoine : faire croître les actifs de 10 %.• Services bancaires en gros : obtenir un rendement sur le capital investi de 15 % à 22 %.	Croissance annuelle composée de 16 % sur trois ans. Croissance de 13 % des actifs administrés et croissance de 12 % des actifs gérés. Rendement de 22 %.
Employés <ul style="list-style-type: none">• Améliorer la satisfaction des employés pour renforcer leur engagement.	La cote d'engagement des employés est passée à 4,08 à l'automne 2005 alors qu'elle se situait à 4,03 au printemps 2005 (sur une échelle de 5)².
Clients <ul style="list-style-type: none">• Rehausser la satisfaction des clients en atteignant un indice global de satisfaction de la clientèle de 86 %.	86,8 %
Collectivité <ul style="list-style-type: none">• Appuyer par nos actions les collectivités dans les milieux où nous travaillons et où nous vivons, notamment par le soutien des activités de bénévolat des employés et un don équivalant à au moins 1 % de notre bénéfice d'exploitation intérieur annuel (moyenne de trois ans), avant impôts, à des organismes canadiens de bienfaisance et sans but lucratif.	1,2 %, soit 27,5 millions de dollars.

INDICATEURS DE PERFORMANCE – 2006

Objectifs financiers

- Accroître le profit économique.
- Dépasser le rendement total moyen des autres institutions bancaires pour les actionnaires.
- Augmenter le bénéfice par action de 7 % à 10 %.

Secteurs d'exploitation

- Faire croître les revenus plus rapidement que les frais.
- Rehausser le profil de risque de la Banque (mesuré à l'aide d'un rendement des actifs pondérés en fonction des risques supérieur au rendement moyen des autres institutions financières).
- Investir dans les principaux secteurs d'exploitation dans le but d'améliorer l'efficacité et l'efficacé.

Clients

- Investir dans les principaux secteurs d'activité afin de rehausser la satisfaction des clients.
- Augmenter la proportion d'employés qui rencontrent les clients.
- Augmenter l'indice de satisfaction de la clientèle.

Employés

- Améliorer la satisfaction des employés en prenant les mesures suivantes :
 - Offrir un milieu de travail sain et sécuritaire ainsi qu'un horaire flexible;
 - Offrir des salaires, des avantages sociaux et une rémunération au rendement concurrentiels;
 - Investir dans la formation et le perfectionnement;
 - Nous assurer de la diversité du personnel;
 - Être à l'écoute de nos employés.
- Élever la cote annuelle d'engagement des employés.

Collectivité

- Appuyer les collectivités, notamment :
 - Promouvoir la santé et l'éducation des enfants;
 - Protéger et préserver l'environnement;
 - Offrir bénévolement du temps aux initiatives et organismes de services sociaux.
- Faire un don équivalent à au moins 1 % de notre bénéfice d'exploitation intérieur annuel (moyenne de trois ans) avant impôts, à des organismes canadiens de bienfaisance et sans but lucratif.

Une analyse plus détaillée du rendement de la Banque par rapport aux indicateurs de performance pour les actionnaires 2005 est présentée à la page 15.

¹ Les indicateurs de performance et les résultats, le cas échéant, sont basés sur les bénéfices avant l'amortissement des actifs incorporels et les éléments à noter de l'exercice complet.

² Échelle : de 1 à 5.