

[étude de cas]

Histoires à succès de Conseillers Buck

Externalisation de l'administration d'un régime d'actionnariat des employés (RAE)



CONTEXTE COMMERCIAL

BMO Groupe financier offre un large éventail de produits et de solutions dans les domaines des services bancaires de détail, de la gestion de patrimoine et des services d'investissement. Comptant plus de 34 000 employés, BMO Groupe financier est présent à la fois au Canada et aux États-Unis, par l'intermédiaire de BMO Banque de Montréal, de BMO Nesbitt Burns, de BMO Marchés des capitaux et de la Harris Bank de Chicago.

« Nous pensons qu'ACS/Buck travaille avec sérieux et tient ses promesses. »

David Minifie

Directeur, Avantages sociaux et régimes de retraite
BMO Groupe financier

BMO Groupe financier a confié dès le début l'administration de son RAE à un fournisseur externe. En 1992, en raison de changements à la loi de l'impôt, ce fournisseur a mis fin à ses services. Prévenu à l'automne 1992, BMO Groupe financier a dû rapidement trouver un nouveau fournisseur et un fiduciaire, qui devaient être opérationnels le 1^{er} janvier 1993.

SOLUTION

ACS/Buck avait déjà fourni des services-conseils à BMO Groupe financier pour son régime de retraite à prestations déterminées. BMO Groupe financier savait donc qu'ACS/Buck disposait de l'infrastructure nécessaire pour se charger également de l'administration de son RAE. Il a donc choisi ACS/Buck pour administrer le RAE, et ACS/Buck en a assuré la mise en œuvre avec succès et rapidité.

À l'origine, le RAE n'était offert qu'à la haute direction et aux cadres de la Banque, mais au début de 1999, il a été proposé à l'ensemble de l'effectif. Le nombre de participants pouvait alors passer de 3 000 à 33 000. Parmi les autres réalisations, BMO Groupe financier et ACS/Buck ont collaboré pour améliorer le régime, établir de nouvelles interfaces systèmes, déterminer les exigences relatives à l'établissement des rapports et fournir le matériel promotionnel pour le lancement. La technologie devait respecter les exigences précises des régimes de BMO Groupe financier, notamment les dispositions relatives à l'adhésion, à l'acquisition des droits et aux retraits. Là encore, le délai prévu pour la mise en œuvre était serré : le lancement du nouveau RAE était prévu pour juin 1999.

RÉSULTATS

Le nouveau RAE a été lancé avec succès et à temps, malgré le court délai. Les documents relatifs à l'adhésion ont été envoyés avant le lancement du régime, les systèmes de soutien étaient en place lorsque les employés s'y sont inscrits et le premier relevé a été produit à temps. Par la suite, ACS/Buck a élargi le soutien offert aux employés en assumant à l'interne la responsabilité du centre d'appels.

BMO Groupe financier a jugé qu'ACS/Buck avait bien géré la relation durant la transition, avait répondu rapidement aux questions et que les problèmes avaient été réglés à sa satisfaction. BMO Groupe financier a aussi été satisfait qu'ACS/Buck ait pu déployer le projet en différentes étapes, en temps opportun, et que la transition se soit faite en douceur pour les employés. En assumant à l'interne la responsabilité du centre d'appels, ACS/Buck était en mesure d'offrir aux employés de BMO Groupe financier un meilleur service et un accès à un grand nombre de ressources bien renseignées pour répondre à leurs demandes.

AVANTAGES

Les employés de BMO Groupe financier ont profité d'un RAE très avantageux du point de vue de la rémunération et d'un soutien étroit. L'inscription au moyen du système de réponse vocale interactif (SRVI) leur a semblé facile et BMO Groupe financier a constaté une nette diminution des problèmes au moment où ACS/Buck a pris en charge le centre d'appels.

BMO Groupe financier et ACS/Buck ont établi une solide relation de travail à long terme. BMO Groupe financier estime que la qualité du service a été constante depuis le lancement et a confiance dans la stabilité et la vigueur d'ACS/Buck. Non seulement ACS/Buck a répondu aux exigences et aux normes de BMO Groupe financier à mesure que celui-ci évoluait, mais elle a dépassé ses attentes. BMO Groupe financier est un client satisfait depuis longtemps.