

## Engagement de nos parties prenantes

Nous devons notre succès à notre capacité d'écouter attentivement nos clients, et aux efforts que nous déployons pour comprendre leurs priorités et répondre adéquatement à leurs préoccupations.

« Pour prospérer et grandir en tant que société, nos points de vue doivent constamment être remis en question. En fait, ce dont nous avons vraiment besoin, c'est de passer plus de temps avec plus de gens en désaccord avec nous. La similarité finit par mener à l'ignorance, tandis que la diversité de pensées engendre l'innovation. »

– Darryl White  
Chef de la direction, BMO Groupe financier

Nous veillons à adopter une approche similaire dans nos pratiques d'engagement des diverses parties prenantes qui contribuent à notre réussite et sont concernées par la façon dont nous exerçons nos activités, à savoir nos employés et nos investisseurs, les organismes gouvernementaux et de réglementation et la société civile dans son ensemble. Alors que le rythme du changement s'accélère et que les attentes envers les institutions financières et leur rôle dans la société ne cessent de croître, il est plus important que jamais pour nous de comprendre ce que nos parties prenantes pensent, d'échanger des idées avec elles et de transformer l'information ainsi acquise en actions concrètes.

Nous entretenons un dialogue avec nos parties prenantes autant dans le cadre de nos activités courantes que dans celui des activités liées aux enjeux ESG. Voici quelques exemples :

Groupe de parties prenantes	Activités de mobilisation	Principales questions ESG soulevées	
Clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupes consultatifs</li> <li>• Mécanisme de gestion des plaintes (p. ex., le Bureau de l'ombudsman de BMO)</li> <li>• Sondages sur l'expérience client (voir la page 23)</li> <li>• Boîtes de courriel réservées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupes de discussion</li> <li>• Réunions, appels téléphoniques et correspondance par courriel</li> <li>• Médias sociaux</li> <li>• Sondages ESG auprès des parties prenantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite</li> <li>• Frais et taux d'intérêt</li> <li>• Difficultés financières</li> <li>• Fraude et prévention de la fraude</li> <li>• Niveau de service</li> <li>• Campagnes de marketing et récompenses</li> <li>• Politiques et procédures</li> </ul>
Employés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boîtes de courriel réservées</li> <li>• Groupes-ressources d'employés</li> <li>• Mécanismes internes de règlement des griefs</li> <li>• Blogues internes des dirigeants</li> <li>• Sondages ESG auprès des parties prenantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondages (sondages ponctuels, sondage annuel auprès des employés) (voir la page 42)</li> <li>• Réunions d'équipe</li> <li>• Rencontres de discussion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement de carrière</li> <li>• Expérience client</li> <li>• Diversité et inclusion en milieu de travail</li> <li>• Bien-être des employés</li> <li>• Culture éthique et valeurs communes</li> </ul>
Communauté des actionnaires et des investisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assemblée annuelle</li> <li>• Communication des résultats financiers intermédiaires et annuels</li> <li>• Conférences à l'intention des investisseurs</li> <li>• Site Web Relations avec les investisseurs</li> <li>• Circulaire de sollicitation de procurations de la direction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions, appels téléphoniques et correspondance par courriel</li> <li>• Conférences téléphoniques trimestrielles</li> <li>• Sondages ESG auprès des parties prenantes</li> <li>• Dialogue avec les actionnaires et les investisseurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite et politiques et procédures connexes</li> <li>• Gouvernance et pratiques en matière de communication de l'information</li> <li>• Structure organisationnelle, secteurs d'activité et présence géographique</li> <li>• Rendement du crédit</li> <li>• Résultats financiers</li> <li>• Droits de la personne</li> <li>• Perfectionnement des leaders et planification de la relève</li> <li>• Gestion des risques clés (dont ceux liés à la cybersécurité)</li> <li>• Pratiques de vente</li> </ul>
Organismes gouvernementaux et de réglementation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions, appels téléphoniques et correspondance par courriel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépôts réglementaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarification du carbone</li> <li>• Initiatives liées aux changements climatiques dans le secteur des services financiers (p. ex., GIFCC)</li> <li>• Finance durable</li> <li>• Soutien aux femmes entrepreneures</li> <li>• Objectifs de développement durable</li> </ul>
Société civile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretiens</li> <li>• Réunions, appels téléphoniques et correspondance par courriel</li> <li>• Questionnaires</li> <li>• Rapports de recherche (sur les principaux enjeux de notre secteur d'activité)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondages ESG auprès des parties prenantes</li> <li>• Sondages (sur les principaux enjeux de notre organisation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès aux services bancaires et inclusion financière</li> <li>• Conduite</li> <li>• Changements climatiques</li> <li>• Gouvernance</li> <li>• Investissement responsable</li> <li>• Octroi de crédit responsable</li> <li>• Transparence et protection du consommateur</li> </ul>