BMO

BMO Groupe financier

Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance et Déclaration annuelle 2017

BÂTIR
UN AVENIR
MEILLEUR.

Index

1 Notre cadre stratégique
2 Message du chef de la direction
3 Message du président du Conseil de la durabilité
4 Contribution de BMO à l'économie
5 Prix et reconnaissance
6 À propos du présent rapport
7 Objectifs de développement durable
8 Tableau de performance ESG
9 Engagement de nos parties prenantes
10 Importance relative des enjeux

14 Gestion des activités

24 Favoriser des services bancaires responsables

33 Inspirer les employés

42 Bâtir des collectivités durables

51 Index GRI
65 Glossaire
69 Rapport d'assurance limitée indépendant présenté à BMO Groupe financier
71 Déclaration annuelle de la Banque de Montréal
78 Déclaration annuelle de la Société hypothécaire Banque de Montréal
79 Déclaration annuelle de BMO Société d'assurance-vie
80 Déclaration annuelle de BMO Compagnie d'assurance-vie

Ce que nous sommes

Fondé en 1817, BMO Groupe financier est un fournisseur de services financiers hautement diversifiés ayant son siège social en Amérique du Nord. Avec un actif totalisant 710 milliards de dollars et un effectif de plus de 45 000 employés, nous sommes la huitième banque en Amérique du Nord selon la valeur de l'actif. BMO offre à plus de douze millions de clients une vaste gamme de produits et de services dans les domaines des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, de la gestion de patrimoine et des services de banque d'affaires. Nous servons huit millions de clients dans l'ensemble du Canada par l'entremise de BMO Banque de Montréal, notre société canadienne de services bancaires aux particuliers et aux entreprises. Nous servons également notre clientèle par l'intermédiaire de nos sociétés de gestion de patrimoine : BMO Gestion mondiale d'actifs, BMO Nesbitt Burns, BMO Banque privée, BMO Assurance et BMO Ligne d'action. BMO Marchés des capitaux, notre division de services de banque d'affaires et de services bancaires aux sociétés ainsi que de produits de négociation, offre une gamme complète de produits et services financiers aux grandes entreprises clientes nord-américaines et internationales. Aux États-Unis, BMO sert plus de deux millions de particuliers, de petites entreprises et de moyennes entreprises, par l'entremise de BMO Harris Bank, établie dans le Midwest. Les activités de BMO Groupe financier sont réparties entre trois groupes d'exploitation : les Services bancaires Particuliers et entreprises, la Gestion de patrimoine et BMO Marchés des capitaux.

Notre cadre stratégique

Vision – Être la banque modèle en matière d'expérience client exceptionnelle.

Priorités stratégiques

Des énoncés clairement définis qui guident la Banque dans ses décisions à long terme et nous permettent de concrétiser notre vision.

1. Se démarquer en matière de **fidélisation de la clientèle** en concrétisant notre promesse de marque.

2. Augmenter la **productivité** pour renforcer la performance et la valeur pour les actionnaires.

3. Accélérer le déploiement de **technologies numériques** pour transformer nos activités.

4. Mettre pleinement à profit notre **plateforme consolidée en Amérique du Nord** et poursuivre une expansion stratégique dans certains marchés mondiaux dans une perspective de croissance.

5. S'assurer que nos forces en **gestion des risques** sous-tendent tout ce que nous faisons pour nos clients.

Principes de durabilité

Les lignes directrices en matière de croissance durable que nous suivons, en tant que banque gérée de manière responsable, tiennent compte des répercussions sociales, économiques et environnementales de nos activités.

1. Changement social

Aider les gens à s'adapter et à réussir à mesure que la société progresse – en personnalisant nos produits et services pour qu'ils correspondent à l'évolution de leurs attentes et en encourageant la diversité et l'inclusion dans notre milieu de travail et dans les collectivités où nous exerçons nos activités.

2. Résilience financière

Répondre aux besoins des clients et les aider à atteindre leurs objectifs concernant leur avenir financier, tout en maintenant le risque à un niveau approprié. Et donner aux membres de collectivités mal desservies un accès à des conseils et à un soutien qui les aideront et leur permettront d'améliorer leur situation.

3. Renforcement des collectivités

Favoriser le bien-être social et économique des collectivités où nous vivons et travaillons en finançant de nouvelles entreprises, en facilitant les investissements publics, en payant notre juste part d'impôts et en offrant du soutien, en collaboration avec nos employés, sous forme de dons aux organismes de charité, de commandites et d'activités bénévoles.

4. Impact environnemental

Réduire notre empreinte écologique en tenant compte des répercussions de nos activités, tout en collaborant avec des parties prenantes qui partagent notre engagement en matière de durabilité.

Nous concilions nos engagements envers toutes nos parties prenantes alors que nous poursuivons notre stratégie d'affaires et travaillons à nous acquitter de nos responsabilités sociales élargies.

Un lien de confiance

Afin de continuer à mériter la confiance de nos parties prenantes, nous agissons avec intégrité, nous sommes ouverts à la diversité et l'inclusion, nous faisons preuve de transparence dans nos communications et nous respectons les normes les plus élevées en matière de saine gouvernance éthique.

Message du chef de la direction

Être une banque responsable signifie savoir mesurer l'impact de chacune de nos décisions, partout où nous exerçons nos activités. Et toujours penser aux nouvelles contributions que nous pouvons apporter pour : Bâtir des collectivités plus solides. Protéger l'environnement. Aider les gens à trouver de nouvelles occasions. Et améliorer le bien-être collectif et économique. Car c'est la seule façon de connaître une croissance durable.

À BMO, chaque nouvelle initiative commence par une question bien simple : à quoi s'attendent nos parties prenantes? Pas seulement nos clients et nos actionnaires, mais également nos employés. Les collectivités où nous menons nos activités. Et la société dans son ensemble. En d'autres mots, nos diverses parties prenantes comptent sur nous pour agir de manière éthique, transparente et responsable. En tout temps.

Pour notre Banque, la durabilité n'est pas accessoire. Elle est au centre de notre plan stratégique. La valeur que nous contribuons à créer va bien au-delà des rendements que nous procurons aux investisseurs. Elle se mesure aussi par l'incidence positive que nous avons collectivement sur l'ensemble de nos parties prenantes. Et comme ces dernières, nous ajustons continuellement notre façon de voir les choses en fonction d'enjeux sociaux, politiques, économiques et environnementaux qui évoluent rapidement.

En 2017, nous avons officialisé des principes de durabilité axés sur le changement social, la résilience financière, le renforcement des collectivités et l'impact environnemental (voir page 1). Ce sont des énoncés clairement définis qui renforcent la promesse que nous faisons à nos clients – *Ici, pour vous* – et la rattachent à un profond sens des responsabilités. Le fait que ces principes figurent aux côtés de nos priorités stratégiques met en évidence ce que nos gestes ont toujours clairement démontré : la durabilité fait partie intégrante de la façon dont notre banque exerce ses activités. De la façon dont nous prenons les décisions importantes. De la façon dont nous gérons les risques. Et de la façon dont nous assurons la croissance à long terme.

Nos activités s'appuient sur les entretiens que nous menons. Nous écoutons attentivement les clients qui utilisent nos produits et services. Et nous sommes aussi à l'écoute des instigateurs du changement qui nous demandent d'établir des partenariats avec eux, tandis qu'ils lancent de nouvelles entreprises, créent des emplois, améliorent des quartiers et favorisent le bien-être collectif et économique. Nous devons comprendre leurs priorités. Saisir leur point de vue. Et prendre des mesures concrètes face aux questions qui ont de l'importance – pour nous tous.

Nous sommes également à l'écoute de nos employés et travaillons avec eux au développement d'une culture de soutien mutuel ancrée dans les normes de comportement éthique les plus élevées. S'appuyant sur nos valeurs communes, le Code de conduite de la Banque nous guide dans les choix que nous faisons et nous aide à évaluer les gestes des autres. Dans tous les groupes et à tous les niveaux de l'organisation, nous tenons à favoriser un environnement de travail où les gens se sentent les bienvenus, respectés et en sécurité.

Dans le cadre de ces efforts, nous consultons régulièrement les diverses parties prenantes qui contribuent à notre réussite et qui sont concernées par la façon dont nous exerçons nos activités. Nous avons recensé les meilleures pratiques mondiales en matière de mobilisation des parties prenantes et les avons adaptées à notre secteur. Et nous nous sommes engagés à rigoureusement mesurer et communiquer la performance de BMO sur le plan de la durabilité. Cet engagement est mis en évidence dans le présent Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance et Déclaration annuelle 2017.

Nous continuons d'aller vers l'avant tout en renforçant les liens qui unissent stratégie et durabilité. Pour nous, il n'est jamais question de choisir l'un ou l'autre – ces deux aspects sont indissociables. Nous regardons toujours plus loin que l'horizon. Nous demeurons agiles et prêts à nous adapter à de nouvelles occasions, et à aider à en créer. En même temps, nous respectons des principes fondamentaux qui ne changent pas – à commencer par notre responsabilité envers toutes les parties prenantes de BMO, dont nous cherchons à gagner et à conserver la confiance.

Darryl White
Chef de la direction
BMO Groupe financier

Message du président du Conseil de la durabilité

Pour nous, une croissance durable signifie voir à long terme et avoir conscience des risques et des occasions. Et même si nous ne savons pas de quoi l'avenir sera fait, nous pouvons nous y préparer.

2017 était la troisième année de notre stratégie de mobilisation des parties prenantes à l'égard des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance, qui s'inscrit dans le cadre de notre analyse de l'importance relative. Les résultats des sondages et entrevues nous révèlent ce qui importe à nos parties prenantes, et orientent nos priorités. Je tiens à remercier nos clients, nos employés, les investisseurs ainsi que les groupes communautaires et de la société civile d'avoir contribué à ces efforts et d'avoir fait part de leur avis.

Dans notre Rapport ESG 2016, nous avons annoncé notre soutien à l'égard des objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, sur lesquels nous avons aligné nos initiatives. Cette année, nous avons tiré parti du travail accompli pour mettre en lumière les cinq ODD qui ont un lien direct avec nos principes de durabilité et sur lesquels nous croyons que BMO peut avoir la plus grande incidence. Des exemples de nos réalisations de 2017 sont présentés à la page 7.

Notre organisation a été reconnue à l'échelle internationale pour ses pratiques responsables comme en témoigne, pour une quatrième année d'affilée, sa présence parmi les multinationales les plus engagées en matière de développement durable dans le monde selon le classement du Global 100 de 2017. BMO a également reçu le Prix des meilleures pratiques ESG 2017 de Thomson Reuters/S-Network et fait partie de l'indice de développement durable Dow Jones Amérique du Nord, de la série d'indices FTSE4Good et de l'indice Euronext Vigeo World 120.

La diversité n'est pas seulement une de nos valeurs fondamentales – c'est aussi une de nos forces. BMO a eu l'honneur de recevoir un prix Catalyst 2017 qui reconnaît ses efforts exceptionnels dans le secteur bancaire pour accélérer la diversité et l'inclusion. Dans le monde entier, seules neuf organisations ont remporté ce prix à deux reprises, et BMO est l'une d'elles. BMO s'est aussi classé au 19e rang, sur 6 000 sociétés cotées en Bourse, de l'indice 2017 Thomson Reuters servant à mesurer la diversité et l'inclusion et a été reconnu par l'indice 2017 Bloomberg d'égalité des sexes dans les services financiers pour sa communication de l'information et ses pratiques et politiques de premier plan sur l'égalité des sexes.

En 2017, nous avons établi dans le cadre de notre vision pour 2020 des objectifs de représentation en matière de diversité de l'effectif afin de nous aider à maintenir notre position de chef de file du secteur. Ces objectifs sont présentés à la page 41 et comprennent un nouvel objectif en matière d'égalité des sexes aux postes de cadre dirigeant.

BMO contribue à la lutte contre les changements climatiques en réduisant son empreinte écologique, en lançant des produits d'investissement responsable, en gérant les répercussions environnementales et sociales de ses activités de financement et de crédit et en recueillant plusieurs milliards de dollars de financement par actions et par emprunts sur les marchés des capitaux pour des entreprises actives dans le secteur de l'énergie renouvelable. Notre organisation se donne des cibles de réduction des émissions de carbone depuis 2008 et est carboneutre depuis 2010. Notre performance environnementale est présentée aux pages 49 et 50.

Pour ce qui est de l'avenir, tout ce que nous ferons et chaque décision que nous prendrons appuieront nos priorités stratégiques et nos principes de durabilité.

Merci d'avoir pris le temps de consulter notre Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance. N'hésitez pas à envoyer toute question ou suggestion par courriel, à l'adresse sustainability@bmo.com.

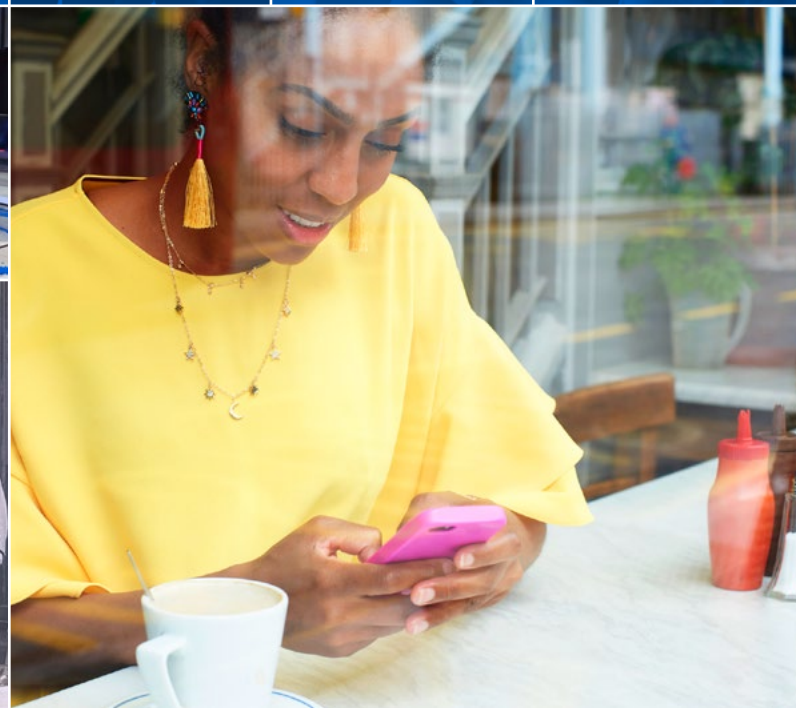
Simon Fish
Conseiller général et président,
Conseil de la durabilité de BMO

Contribution de BMO à l'économie

En 1817, la Montreal Bank est devenue la première banque au Canada. Au cours des décennies qui ont suivi, elle a joué un rôle essentiel dans l'édification du pays en soutenant les systèmes financiers locaux et national et en favorisant la prospérité des Canadiens.

Aujourd'hui, nous contribuons au bien-être social et économique des nombreux pays et collectivités dans lesquels nous exerçons nos activités, ainsi que des nombreuses parties prenantes que nous servons.

L'apport économique direct de BMO en 2017 s'élève à des milliards de dollars en salaires et avantages sociaux donnés aux employés, en impôts payés aux gouvernements, en paiements versés aux fournisseurs, en dons consentis à des organismes communautaires et en dividendes distribués aux actionnaires. De façon plus générale, notre apport englobe les produits, services et conseils financiers fournis à nos clients ainsi que le financement octroyé à nos entreprises clientes et partenaires commerciaux, qui ont contribué à stimuler l'activité économique et à renforcer la résilience financière et les collectivités locales partout au pays.



Prix et reconnaissance

Prix d'excellence en information d'entreprise 2017 des Comptables professionnels agréés du Canada

Meilleurs lieux de travail au Canada (Best Workplaces in Canada) de 2017, selon l'institut Great Place to Work Canada

Bloomberg Financial Services Gender-Equality Index de 2017 (indice d'égalité des sexes dans les services financiers de Bloomberg)

Prix Catalyst 2017

Prix Égalité des sexes 2017 du Réseau canadien du Pacte mondial

Parmi les multinationales les plus engagées en matière de développement durable dans le monde en 2017 selon le classement du Global 100

Fait partie de l'indice 2017 de Thomson Reuters servant à mesurer la diversité et l'inclusion

Prix des meilleures pratiques ESG 2017 de Thomson Reuters/S-Network

Meilleur fonds d'investissement à caractère durable dans le cadre du gala Sustainable Investment Awards 2017 d'*Investment Week* (fonds d'actions mondiales responsable de F&C)

Prix de la gouvernance 2017 de la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance dans la catégorie Meilleure communication des pratiques de gouvernance d'entreprise et de rémunération des dirigeants

Prix Innovatio du magazine *Canadian Lawyer InHouse* dans les catégories Conformité et Gestion du risque

Au nombre des 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada en 2017, selon Corporate Knights

Prix Corporate Social Responsibility Leadership, décerné par la Financial Services Roundtable (États-Unis)

Fait partie de l'indice de développement durable Dow Jones Amérique du Nord

Fait partie de l'indice Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Global

Fait partie de l'indice Euronext Vigeo World 120

Fait partie de l'indice éthique FTSE4Good

Prix Or du Conseil canadien pour le commerce autochtone dans le cadre du programme Relations progressistes avec les Autochtones

Prix Excellence in Governance décerné par l'association Governance Professionals of Canada dans la catégorie Best Practices in Subsidiary Governance

Statut oekom Prime

Prix de responsabilité sociétale en matière de recrutement dans le cadre des National Campus Recruitment Excellence Awards de TalentEgg

Prix Top Corporate Citizen et Corporate Leadership attribués par United Way of Metropolitan Chicago

Prix d'entreprise membre de l'année 2017 de WBE Canada

À propos du présent rapport

Le présent Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (le Rapport ESG) et Déclaration annuelle de BMO couvre l'exercice 2017 (du 1er novembre 2016 au 31 octobre 2017). Le Rapport ESG et Déclaration annuelle est publié chaque année. Notre rapport précédent (pour l'exercice 2016) date de janvier 2017. À moins d'indication contraire, l'information présentée dans le présent rapport est en date du 31 octobre 2017, tous les montants indiqués sont en dollars canadiens et les données sur le rendement sont pour l'ensemble de l'organisation. Lorsqu'un changement a été apporté aux méthodes de mesure, nous avons soit indiqué le changement en note de bas de page, soit défini le changement dans le glossaire aux pages 65–68.

Légende

- Index
- Objectif de développement durable (ODD)
- En savoir plus
- Données historiques de BMO
- Icône « Chapitre »
- ▲ Faits/chiffres de 2017 assurés par KPMG
- XX Consulter une autre section/page

Rapport ESG

Le Rapport ESG est établi « en conformité » avec les critères essentiels des lignes directrices G4 de la Global Reporting Initiative (GRI) et le Supplément sectoriel « Services financiers » de la GRI. L'Index GRI se trouve aux pages 51 à 64.

Les conclusions de l'évaluation de l'importance relative des enjeux réalisée en juin 2017 ont servi à élaborer le contenu du présent Rapport ESG. Cet exercice, qui suivait le protocole technique de la GRI, nous a permis de mettre à jour nos enjeux ESG prioritaires (voir le graphique de l'importance relative des enjeux à la page 11). De plus, nous avons inclus dans le présent rapport des définitions tirées de notre sondage ESG, ainsi que des renseignements au sujet de tous les enjeux prioritaires abordés et la note moyenne attribuée par les parties prenantes. Nous l'avons également étoffé en ajoutant à l'information présentée la rémunération des dirigeants, qui s'impose comme un enjeu prioritaire depuis l'évaluation de l'importance relative des enjeux précédente, réalisée en 2015.

Notre série de publications

Tout au long du présent rapport, nous faisons référence aux publications suivantes (toutes accessibles sur le site Web de l'organisation, au www.bmo.com/principal/particuliers) :

- Rapport annuel
- Rapport narratif sur l'équité en matière d'emploi
- Circulaire de sollicitation de procurations de la direction

Déclaration annuelle

Le présent rapport contient la Déclaration annuelle de la Banque de Montréal, de la Société hypothécaire Banque de Montréal, de BMO Société d'assurance-vie et de BMO Compagnie d'assurance-vie. Il donne un aperçu de certains aspects des contributions de la Banque de Montréal et de ses sociétés affiliées établies au Canada à l'économie et à la société canadiennes. L'information y est présentée conformément aux règlements sur la déclaration annuelle du gouvernement fédéral du Canada, paragraphe 459.3(1) de la *Loi sur les banques* (Canada), paragraphe 444.2(1) de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* (Canada) et paragraphe 489.1(1) de la *Loi sur les sociétés d'assurances* (Canada). La Déclaration annuelle se trouve aux pages 71 à 80.

Commentaires

Nous aimerions savoir ce que vous pensez du Rapport ESG et Déclaration annuelle ou de tout autre aspect de nos efforts en matière environnementale, sociale, de gouvernance ou de développement durable. Veuillez faire parvenir vos questions ou commentaires à l'adresse sustainability@bmo.com.

Objectifs de développement durable

Les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies sont une invitation à agir universelle visant à mettre fin à la pauvreté, à protéger la planète et à s'assurer que tous puissent connaître la paix et la prospérité. Les 17 objectifs comportent des cibles précises à atteindre d'ici 2030, mais ne pourront être réalisés que si les gouvernements du monde entier s'allient avec les organisations du secteur privé et de la société civile.

Les ODD fournissent aux gouvernements, aux entreprises et aux investisseurs un ensemble d'objectifs communs qu'ils peuvent citer pour communiquer de manière uniforme les changements positifs résultant de leurs activités. Le fait de participer au Réseau canadien du Pacte mondial permet à BMO de collaborer avec d'autres entreprises canadiennes afin de trouver la meilleure façon de faire état des progrès réalisés dans l'atteinte des ODD.

Tout au long du présent rapport, nous indiquons les ODD avec lesquels nos efforts s'harmonisent. Nous mettons ici en lumière les cinq ODD sur lesquels nous croyons que BMO peut avoir la plus grande incidence et donnons des exemples pertinents de nos réalisations en 2017.

Changement social

5 ÉGALITÉ DES SEXES

Réaliser l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles

BMO a établi des objectifs pluriannuels de représentation en matière de diversité de son effectif qui comprennent l'égalité des sexes dans les postes de cadre dirigeant au Canada et aux États-Unis (en %). Notre objectif pour 2020 consiste à atteindre une représentation minimale de 40 % d'hommes et de femmes dans chaque secteur d'activité.

Pour en savoir plus, se reporter aux pages 40 et 41.

Renforcement des collectivités

9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE

Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable et encourager l'innovation

En 2017, BMO Harris Bank a accordé 552 millions de dollars américains en prêts à vocation sociale afin de soutenir le développement économique, les services communautaires et l'accès à des logements abordables.

Pour en savoir plus, se reporter à la page 29.

Résilience financière

10 RÉDUCTION DES INÉGALITÉS

Réduire les inégalités dans les pays et entre les pays

Les Services bancaires aux Autochtones, qui ont célébré en 2017 leurs 25 ans d'activités, répondent aux besoins bancaires personnels des Autochtones, prodiguent des conseils financiers aux propriétaires d'entreprises dans les réserves, collaborent aux initiatives de développement économique des communautés et offrent des solutions de gestion de placement et de fiducie adaptées.

Pour en savoir plus, se reporter à la page 26.

Impact environnemental

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

Établir des modes de consommation et de production durables

BMO est carboneutre depuis 2010. Au début de 2017, nous nous sommes joints à la Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone, une initiative volontaire qui vise à soutenir la mise en œuvre de pratiques de tarification du carbone partout dans le monde.

Pour en savoir plus, se reporter aux pages 48 à 50.

13 LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions

BMO Marchés des capitaux a participé au financement par actions et par emprunts de 6,4 milliards de dollars du secteur de l'énergie renouvelable, et a accordé 4,2 milliards de dollars d'engagements de crédit associés à des projets d'énergie renouvelable et à des entités actives dans ce secteur.

Pour en savoir plus, se reporter aux pages 31 et 32.

Tableau de performance ESG

La définition des indicateurs se trouve dans le glossaire, aux pages 65 à 68.

	Cible	2017[1]	2016[1]	2015[1]
Environnement				
Énergie renouvelable				
Financement par actions et par emprunts (participation) (en milliards de $)		6,4	2,4	2,9
Engagements de crédit (en milliards de $)		4,2	3,6	2,5
Empreinte écologique de nos activités				
Émissions du champ d'application 1 (téq. CO_2)	Réduction de 15 % d'ici à 2021[2]	À déterminer[3]	19 311	22 734
Émissions du champ d'application 2 (téq. CO_2)		À déterminer[3]	63 057	69 948
Émissions du champ d'application 3 (téq. CO_2)		À déterminer[3]	92 900	99 199
Société				
Employés				
Diversité et inclusion				
Femmes à un poste de cadre dirigeant[4] – Canada et États-Unis (en %)▲	40 % d'ici à 2020[5]	40	39	37
Membres d'une minorité occupant un poste de cadre supérieur – Canada (en %)▲	30 % d'ici à 2020	29,2	26,9	25,5
Personnes de couleur occupant un poste de cadre supérieur – États-Unis (en %)▲	20 % d'ici à 2020	16	14	12
Personnes handicapées[6] – Canada et États-Unis (en % de l'effectif total)▲	4,5 % d'ici à 2020	3,6	3,0	3,0
Autochtones – Canada (en % de l'effectif total)▲	2,0 % d'ici à 2020	1,2	1,3	1,3
Indice de mobilisation des employés (en %)▲	86 % d'ici à 2020	83	80	81
Taux de départs volontaires – Canada et États-Unis (en %)▲		11,6	11,7	11,4
Investissement dans la collectivité				
Dons – Canada et États-Unis (en millions de $)▲		62,3	57,3	56,9
Prêts à vocation sociale – États-Unis (en millions de $ US)		552,0	652,9	947,3
Investissements à vocation sociale – États-Unis (en millions de $ US)		190,3	182,3	222,6
Gouvernance				
Diversité du Conseil d'administration				
Femmes siégeant au Conseil d'administration (en % des administrateurs indépendants)	1/3 au minimum	42	36,4	36,4
Conduite				
Formation en éthique (employés ayant terminé la formation, en %)▲	97 %[7]	99,7	99,6	99,3
Amendes importantes ou sanctions pécuniaires▲	Aucune	0	0[8]	0[8]
Rétroaction des clients				
Enquêtes relatives aux services bancaires réalisées par le Bureau de l'ombudsman de BMO▲		247	215	181
Enquêtes relatives aux services de gestion de patrimoine réalisées par le Bureau de l'ombudsman de BMO▲		56	50	51

Légende
1. Exercice (du 1er novembre au 31 octobre)
2. Par rapport à l'année de référence 2016
3. Accessible en ligne en juin 2018 à la page : Performance environnementale
4. Les données de 2015 et de 2016 ont été retraitées afin de tenir compte de tous les groupes de BMO, y compris BMO Marchés des capitaux.
5. Voir les pages 40-41 pour en savoir plus sur notre nouvel objectif en matière d'égalité des sexes.
6. Les données de 2015 et de 2016 ont été retraitées afin d'inclure les États-Unis, étant donné que seules les données du Canada étaient publiées pour les exercices précédents.
7. Compte tenu du taux normal de roulement des employés, un taux d'achèvement de 97 % ou supérieur est considéré comme englobant 100 % du personnel (voir la définition de Formation en éthique dans le glossaire)
8. Les données de 2015 et de 2016 incluent le Canada et les États-Unis seulement.

▲ Assurance des données fournie par une organisation externe en 2017 (la déclaration d'assurance de KPMG se trouve aux pages 69 et 70.)

Performance environnementale : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale

Engagement de nos parties prenantes

Le fait de bien saisir les attentes et les intérêts de nos parties prenantes nous permet d'améliorer la façon dont nous menons nos activités, ce qui nous aide à progresser dans la réalisation de notre vision d'être la banque modèle en matière d'expérience client exceptionnelle. C'est pourquoi c'est une priorité pour nous, à l'échelle de l'organisation, d'écouter nos parties prenantes et de trouver des façons de donner suite à l'information reçue.

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. En voici quelques exemples :

Groupe de parties prenantes	Activités de mobilisation		Principales questions ESG soulevées	
Clients	• Groupes consultatifs • Mécanisme de gestion des plaintes (y compris le Bureau de l'ombudsman de BMO) • Boîtes de courriel réservées • Groupes de discussion	• Réunions, appels téléphoniques et correspondance par courriel • Sondages aux fins d'établissement du taux de recommandation net • Médias sociaux • Sondages ESG auprès des parties prenantes	• Conduite • Frais et taux d'intérêt • Difficultés financières • Fraude et prévention de la fraude • Niveau de service	• Campagnes de marketing et récompenses • Politiques et procédures
Employés	• Boîtes de courriel réservées • Groupes-ressources d'employés • Mécanismes internes de règlement des griefs • Blogues internes des dirigeants	• Sondages ESG auprès des parties prenantes • Sondages (sondages ponctuels, sondage annuel auprès des employés) • Réunions d'équipe • Rencontres de discussion	• Développement de carrière • Expérience client • Diversité et inclusion en milieu de travail	• Bien-être des employés • Culture éthique et valeurs communes
Communauté des actionnaires et des investisseurs	• Assemblée générale annuelle • Communication des résultats financiers intermédiaires et annuels • Conférences à l'intention des investisseurs • Site Web Relations avec les investisseurs	• Réunions, appels téléphoniques et correspondance par courriel • Conférences téléphoniques trimestrielles • Sondages ESG auprès des parties prenantes • Dialogue avec les actionnaires et les investisseurs	• Conduite et politiques et procédures connexes • Gouvernance et pratiques en matière de communication de l'information • Structure organisationnelle, secteurs d'activité et présence géographique	• Rendement du crédit • Résultats financiers • Formation en leadership et planification de la relève • Gestion des risques clés (dont ceux liés à la cybersécurité)
Organismes gouvernementaux et de réglementation	• Réunions, appels téléphoniques et correspondance par courriel	• Dépôts réglementaires	• Tarification du carbone • Initiatives liées aux changements climatiques dans le secteur des services financiers • Finance sociale	• Soutien aux femmes entrepreneures • Objectifs de développement durable
Société civile	• Entretiens • Réunions, appels téléphoniques et correspondance par courriel • Questionnaires • Rapports de recherche (sur les principaux enjeux de notre secteur d'activité)	• Sondages ESG auprès des parties prenantes • Sondages (sur les principaux enjeux de notre organisation)	• Accès aux services bancaires et inclusion financière • Conduite • Changements climatiques • Gouvernance	• Investissement responsable • Octroi de crédit responsable • Transparence et protection du consommateur

Importance relative des enjeux

Tous les deux ou trois ans, nous effectuons une évaluation de l'importance relative des enjeux afin de mettre à jour les enjeux auxquels nous trouvons le plus important de donner suite dans le cadre de la planification et des programmes en matière d'ESG, d'en établir la priorité et d'en discuter dans notre Rapport ESG annuel. La plus récente évaluation a été réalisée en 2017, avec l'aide d'un consultant indépendant.

Conformément au protocole technique de la GRI, l'évaluation comportait trois étapes :

1. Détermination des enjeux

- Nous avons déterminé 19 enjeux ESG potentiels à la suite d'un vaste examen des recherches et des analyses effectuées partout dans le monde au sujet des problèmes propres à notre secteur d'activité, des rapports sur les tendances, des rapports sur le développement durable produits par nos pairs dans le secteur, ainsi que des cadres largement reconnus, tels que les normes GRI et le Supplément sectoriel « Services financiers ».

2. Établissement des priorités

- Nous avons interrogé plus de 3 300 personnes – un échantillonnage représentatif d'employés, de clients, d'investisseurs, d'organisations communautaires ou de la société civile et de dirigeants de BMO en Amérique du Nord, en Europe et en Asie – pour leur demander d'attribuer une note (sur une échelle de quatre points) à chacun des 19 enjeux potentiels en se fondant sur leur importance pour BMO et pour ses parties prenantes, et d'indiquer dans quelle mesure, selon elles, BMO aborde chacun d'eux.
- Nous avons transposé les enjeux dans le graphique de l'importance relative des enjeux en fonction de la note moyenne qui leur a été attribuée dans le cadre du sondage.
- Nous avons mené des entretiens approfondis avec certains investisseurs, représentants d'organisations communautaires ou de la société civile et dirigeants de BMO afin de mieux comprendre le contexte dans lequel s'inscrivent les notes attribuées dans le cadre du sondage ainsi que les commentaires formulés, et pour identifier d'autres enjeux, risques et occasions à examiner et à aborder.

3. Validation

- Nous avons organisé un atelier interne avec des dirigeants de BMO et des experts en la matière afin d'examiner et de valider les enjeux figurant dans le graphique de l'importance relative des enjeux. Les participants se sont aussi penchés sur les enjeux se situant sous le seuil d'importance relative et sur plusieurs autres qui ont été soulevés lors du sondage en ligne et des entretiens approfondis afin de déterminer s'ils devaient aussi être abordés d'une façon ou d'une autre dans le Rapport ESG.
- Nous avons soumis le graphique de l'importance relative des enjeux final – en précisant les enjeux prioritaires qui seraient abordés dans notre Rapport ESG et leur lien avec les enjeux précis de l'Index GRI – au Conseil de la durabilité de BMO aux fins de validation.

Graphique de l'importance relative des enjeux

Ce graphique illustre les résultats de l'évaluation de l'importance relative des enjeux menée en 2017. Nous avons regroupé les enjeux prioritaires en quatre thèmes, qui ont façonné le contenu, la structure et la portée de notre rapport. Le présent rapport comporte différentes définitions tirées du sondage sur les enjeux ESG, ainsi que des renseignements au sujet de tous les enjeux prioritaires.

Les notes moyennes sur 4,00 attribuées dans le cadre du sondage, reflétant l'importance de chaque enjeu pour BMO selon les parties prenantes, sont indiquées entre parenthèses.

Changements notables depuis notre dernière évaluation de l'importance relative des enjeux

- ^ Confidentialité et sécurité des données
- ^ Rémunération des dirigeants
- v Réduction de notre empreinte écologique

Gestion des activités

1 Conduite (3,80)
2 Protection du consommateur et transparence (3,73)
3 Gouvernance (3,59) *NOUVEAU en 2017*
4 Rétroaction des clients (3,38)
5 Rémunération des dirigeants (3,29)
6 Confidentialité et sécurité des données (3,82)

Favoriser les services bancaires responsables

7 Accès aux services bancaires et inclusion financière (3,23)
8 Investissement responsable (3,38)
9 Octroi de crédit responsable (3,40)

Inspirer les employés

10 Diversité et inclusion (3,45)
11 Mobilisation des employés (3,30)
12 Apprentissage et perfectionnement (3,27)
13 Recrutement et fidélisation d'employés talentueux (3,27)

Bâtir des collectivités durables

14 Contribution à la vie des collectivités (3,02)
15 Littératie financière (3,13)
16 Réduction de notre empreinte écologique (3,05)

« Nous aimerions en savoir plus sur la façon dont l'éthique est communiquée et intégrée à BMO. Les entreprises qui le font bien disposent d'une culture éthique intégrée sur tous les plans. »

– Gestionnaire de placements éthiques canadien

Ce que nous avons appris

Nos enjeux prioritaires sont semblables à ceux qui ont été déterminés lors de la dernière évaluation de l'importance relative des enjeux, réalisée en 2015. Cependant, chaque évaluation reflète les perceptions nouvelles ou changeantes de nos parties prenantes. Voici trois éléments clés à retenir de l'évaluation de 2017 :

1. LE RESPECT DE NOS VALEURS ET DE NOTRE CODE DE CONDUITE DANS TOUT CE QUE NOUS FAISONS DEMEURE LA PRIORITÉ ABSOLUE.

La conduite demeure la principale priorité déterminée à la suite de notre évaluation de l'importance relative des enjeux de 2017. Les parties prenantes tant internes qu'externes ont souligné l'importance non seulement de disposer des meilleurs politiques et codes de conduite possible, mais également de veiller à leur respect.

Nous sommes au courant des manquements aux pratiques de vente qui ont récemment été reprochés au secteur des services financiers et, conformément à notre Code de conduite, nous continuons de travailler avec nos employés de première ligne pour nous assurer qu'ils accordent la priorité à leurs clients. Pour ce faire, nous formons nos employés afin qu'ils s'efforcent de comprendre la situation financière et les objectifs de chaque client, et leur offrent les produits et services financiers dont ils ont besoin.

Nous avons également poursuivi nos efforts visant à renforcer le comportement éthique dans notre culture et nos activités courantes, et à encourager les employés à en parler s'ils voient quelque chose de louche, de sorte que toujours faire ce qui est bien devienne la façon habituelle d'exercer nos activités à BMO. Voir les pages 16 et 17 pour en savoir plus.

2. LE RÔLE ATTENDU DES BANQUES DANS L'AFFRONTEMENT DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX S'EST ÉLARGI ET A ÉVOLUÉ.

La réduction de notre empreinte écologique ne fait plus partie des enjeux dont l'importance relative est la plus élevée en 2017. Les entretiens avec les parties prenantes subséquents au sondage ont clairement révélé que la gestion de nos opérations de manière à en réduire l'impact environnemental demeure pertinente et importante, mais que les principaux risques et possibilités liés à l'environnement découlent de nos activités d'octroi de crédit et d'investissement, plus particulièrement des activités en lien avec les changements climatiques.

Avec la prise de conscience à l'échelle mondiale des répercussions des changements climatiques et du rôle que peut jouer le secteur des services financiers en appuyant la transition vers une économie à faibles émissions de carbone, de nombreux analystes et investisseurs se sont montrés encouragés par les lignes directrices facultatives en matière d'information financière relative aux changements climatiques récemment présentées par le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (TCFD) du Conseil de stabilité financière.

Plutôt que de considérer les changements climatiques comme un seul enjeu important, nous les voyons comme un facteur déterminant de l'importance relative élevée que revêtent pour nous l'octroi de crédit responsable et l'investissement responsable. Voir les rubriques Octroi de crédit responsable (page 31) et Investissement responsable (page 29) pour un compte rendu de ce que nous faisons dans ces domaines.

Outre l'information relative aux changements climatiques communiquée dans la Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project, nous avons inclus dans le présent document un tableau dressant la liste des prêts que nous avons accordés au secteur des ressources naturelles, afin d'illustrer notre participation dans les secteurs écosensibles. Voir la rubrique Octroi de crédit responsable (page 31).

Nous continuons à rendre compte de notre performance en matière d'empreinte écologique, étant donné que les mesures connexes font partie intégrante de notre réponse aux changements climatiques et de la façon dont nous exerçons nos activités. Voir la page 48.

« Les renseignements communiqués par BMO sont axés sur le financement du secteur de l'énergie renouvelable. C'est intéressant, mais nous aimerions avoir plus d'information sur le risque lié au financement des secteurs à fort impact sur les changements climatiques, ainsi que sur la stratégie de financement climatique à long terme et ses conséquences. »

– Gestionnaire de placements canadien

« Les changements climatiques sont l'un des plus importants risques macroéconomiques pour l'économie mondiale à long terme. »

– Gestionnaire de placements européen

Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project : https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2017fr.pdf

« Tous les secteurs ayant accès aux renseignements sur les clients s'exposent à des risques commerciaux considérables. Les atteintes à la sécurité des données peuvent avoir de graves conséquences sur la réputation d'une banque et sur l'opinion des clients à son égard. »

– Gestionnaire d'actifs européen

3. LA CYBERSÉCURITÉ EST PRIORITAIRE POUR UN GRAND NOMBRE DE PARTIES PRENANTES.
La confidentialité et la sécurité des données ont toujours été importantes pour BMO et ses parties prenantes. Les clients, les employés et les investisseurs ont classé la confidentialité et la sécurité des données parmi les trois premiers facteurs en importance, et nous croyons que cela est lié à l'attention portée récemment à la cybersécurité (que nous considérons comme une sous-catégorie de la sécurité des données). Les préoccupations de nos parties prenantes ne visaient pas expressément BMO; le nombre croissant d'atteintes à la sécurité des données très médiatisées et le recours à la technologie sans cesse croissant dans tous les secteurs d'activité en étaient à l'origine.

La gestion des risques liés à la sécurité des données nécessite des investissements importants sur le plan technique et sur celui des capacités au niveau de la direction ou du Conseil d'administration puisqu'elle implique la mise en œuvre de technologies, de processus et de contrôles solides pour surveiller et gérer ces risques, ainsi qu'une vision stratégique clairement définie qui permet de prévoir et d'atténuer les risques à l'échelle de l'organisation.

Il est entendu que nous ne pouvons pas divulguer les détails de notre approche en matière de protection des données, mais nos parties prenantes nous ont fait part de leur désir d'obtenir davantage de renseignements sur notre exposition aux cyberrisques et les mesures que nous prenons pour nous protéger et protéger nos clients, en particulier en ce qui concerne la gouvernance et la surveillance en matière de sécurité des données.

Quant aux pratiques de communication de l'information, nous essayons d'atteindre un équilibre optimal entre la communication d'information pertinente qui répond aux exigences réglementaires et qui explique notre approche, et la nécessité de protéger l'intégrité de nos systèmes et de nos opérations. Consulter la page 23 du présent rapport pour en savoir plus au sujet de notre approche en matière de confidentialité et de sécurité des données.

Trois principaux enjeux par groupe de parties prenantes

En fonction du niveau moyen d'importance relative de chaque enjeu, tel qu'il est attribué par chaque groupe de parties prenantes (classé par ordre alphabétique) :

Clients
- Conduite
- Protection du consommateur et transparence
- Confidentialité et sécurité des données

Employés
- Conduite
- Protection du consommateur et transparence
- Confidentialité et sécurité des données

Investisseurs
- Conduite
- Gouvernance
- Rémunération des dirigeants[1]
- Confidentialité et sécurité des données[1]

Organisations communautaires ou de la société civile
- Gouvernance
- Investissement responsable
- Octroi de crédit responsable

[1] Les investisseurs ont accordé une importance relative égale à la rémunération des dirigeants et à la confidentialité et la sécurité des données.

« La confidentialité et la sécurité des données sont des points de départ très importants pour toutes les institutions financières. »

– Gestionnaire de placements européen

Gestion des activités

Notre engagement de longue date à l'égard du comportement éthique définit et soutient nos pratiques commerciales et de gouvernance. Nous nous attendons à ce que chaque membre de notre organisation respecte cet engagement en faisant ce qui est bien, chaque jour – et en tenant compte des répercussions de chaque décision d'affaires sur nos clients et parties prenantes. C'est ainsi que nous gagnons leur confiance, gérons les risques et créons une valeur durable.

42 %
des administrateurs indépendants siégeant au Conseil d'administration de BMO sont des femmes

99,7 %▲
des employés ont suivi la formation annuelle en éthique

Récipiendaire des prix Innovatio du magazine *Canadian Lawyer InHouse* dans les catégories Conformité et Gestion du risque

Alignement sur les ODD

5 ÉGALITÉ DES SEXES

10 RÉDUCTION DES INÉGALITÉS

Enjeux importants abordés dans la présente section

Conduite

Gouvernance

Rémunération des dirigeants

Rétroaction des clients

Protection du consommateur et transparence

Confidentialité et sécurité des données

Jan Babiak met son expérience unique à profit dans son rôle de membre du Conseil d'administration de BMO. Anciennement associée directrice chez Ernst & Young s.r.l., elle a créé et dirigé les Services en changements climatiques et développement durable de la firme à l'échelle mondiale. De son point de vue, « pratiquement tous les sujets figurant à l'ordre du jour du Conseil ont un lien, d'une façon ou d'une autre, avec la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance ».

Photo : Benedicte Brocard

Une vue éclairée

COMMENT PEUT-ON INTÉGRER LES PRIORITÉS EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE, SOCIALE ET DE GOUVERNANCE DANS LA STRATÉGIE D'UNE BANQUE?

Cela nécessite une approche multidimensionnelle, car on traite tout un éventail de questions, des problèmes sociaux aux risques environnementaux ou financiers. Chaque jour, nous prenons des décisions – au sujet de placements, des clients avec lesquels nous collaborerons, de blanchiment d'argent, de la façon dont nous motivons notre équipe, etc. – qui doivent être examinées d'un point de vue global, et non pas au cas par cas. Le plus grand risque est de se concentrer sur une seule question, sans tenir compte des autres.

Les investisseurs souhaitent bien sûr que nous soyons rentables, mais ils veulent aussi que les leaders assument leurs responsabilités relativement aux questions d'éthique et de réputation. Même s'il existe pour la Banque des façons de gagner plus d'argent plus rapidement, elle a l'obligation de tenir compte de ses responsabilités envers la société dans tout ce qu'elle fait. Atteindre la durabilité demande une vision à long terme.

COMMENT UN CONSEIL D'ADMINISTRATION PEUT-IL VEILLER À LA BONNE GOUVERNANCE ET À LA BONNE CONDUITE?

La responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance ne se résume pas à une liste d'éléments à cocher chaque année. Elle doit faire partie intégrante de tout ce qui concerne la Banque, notamment notre stratégie, nos activités ou encore notre gestion des risques. Nous examinons les répercussions sociales et environnementales des activités de l'organisation et leurs liens avec les employés, les clients et les fournisseurs, et nous nous penchons sur les questions de gouvernance, comme les droits des actionnaires, les pratiques en matière d'audit et le portefeuille de placements.

À titre de gardiens de l'organisation, l'un de nos principaux rôles consiste à prendre des décisions sur la haute direction. À cet effet, notre travail – qui a par exemple récemment consisté à superviser la relève du chef de la direction de la Banque – est en grande partie axé sur les valeurs et l'éthique. Nous devons également nous assurer que les leaders disposent des ressources nécessaires pour agir.

EN QUOI LA FAÇON DONT LES ENTREPRISES TRAITENT LES QUESTIONS ESG A-T-ELLE CHANGÉ AU COURS DES 20 DERNIÈRES ANNÉES?

Quand je dirigeais les efforts en matière de développement durable, je travaillais en Europe, où certains aspects de la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance – comme la protection de l'environnement – étaient plus avancés. Même il y a 20 ans, de nombreuses entreprises européennes commençaient à trouver des moyens d'être rentables tout en protégeant l'environnement, tandis qu'en Amérique du Nord, la plupart des efforts environnementaux étaient axés sur l'image de marque ou le recrutement, au lieu de faire partie intégrante de la stratégie d'affaires. Aujourd'hui, les entreprises commencent à mieux comprendre que ce qui est bon pour la société – la diversité, l'éthique, une gouvernance solide – est aussi bon pour les affaires, et pour les résultats.

Une chose est sûre : les investisseurs ont aujourd'hui conscience que, s'ils ignorent ces questions, ils en paieront le prix à long terme. Bien que certaines organisations évoluent plus vite que d'autres, on constate que la majorité d'entre elles considèrent la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance comme un élément à part entière de leur stratégie d'affaires.

VOUS DÉFENDEZ L'IDÉE D'UNE PLUS GRANDE DIVERSITÉ AU SEIN DES CONSEILS D'ADMINISTRATION. POURQUOI EST-CE SI IMPORTANT?

Je ne vous étonnerai pas si je vous dis que la représentation des femmes à tous les niveaux d'une organisation est un aspect de la diversité qui me tient particulièrement à cœur. En effet, il a été prouvé que la mixité des leaders au sein des conseils d'administration contribue à de meilleurs rendements, que ce soit en termes de revenus ou de capitaux propres. Ce sont les femmes qui prennent la majorité des décisions relatives aux dépenses sur le marché de la consommation. Elles représentent donc une très grande part de la clientèle de notre organisation et ne pas nommer de femmes à des postes de direction reviendrait à limiter notre potentiel. BMO a fait du bon travail au chapitre de la représentation équitable des sexes.

Cela étant dit, je suis convaincue qu'on ne doit pas uniquement veiller à la représentation équitable des hommes et des femmes dans les conseils d'administration ou aux postes de direction, mais bien à la diversité dans tous ses aspects, peu importe le poste ou le niveau. La diversité élargit les perspectives sur lesquelles l'organisation peut se baser pour garantir son succès et rester concurrentielle. Si nous réfléchissons tous de la même façon, cela débouchera systématiquement sur une grande répétitivité et nuira considérablement à l'innovation. Il ne s'agit pas uniquement de faire ce qui est bien – même si c'est la bonne chose à faire. Il s'agit plutôt d'une bonne décision pour le long terme, qui permet de créer de la durabilité dans tous les sens du terme.

Conduite

Notre engagement de longue date à respecter les normes les plus élevées en matière d'intégrité, de transparence et de responsabilité soutient BMO et continue de nous définir. Dans ce monde en perpétuel changement, où les attentes des parties prenantes évoluent sans cesse, il est primordial de posséder une culture éthique solide afin de relever les défis d'aujourd'hui et de nous préparer à ceux de demain, ainsi que de protéger notre réputation.

Définition : Comportement en tout temps conforme à notre Code de conduite et à nos valeurs, de manière à entraîner des résultats positifs pour toutes nos parties prenantes.

NOTRE APPROCHE

Notre Code de conduite (le Code) est le fondement éthique sur lequel s'appuient tous les membres de notre organisation afin d'honorer leur engagement à faire ce qui est bien pour nos clients. Le Code – qui repose sur les valeurs d'intégrité, d'empathie, de diversité et de responsabilité de BMO – guide nos décisions, nos gestes et notre façon de travailler. Il vise les membres de notre Conseil d'administration comme les employés.

Le Code est mis à jour chaque année pour tenir compte des attentes changeantes des parties prenantes, des enjeux émergents, des changements législatifs et des meilleures pratiques. Ces mises à jour sont examinées par la haute direction et approuvées par le Conseil d'administration de BMO.

Le Conseil d'administration détermine les attentes de BMO en ce qui concerne une solide culture éthique et veille à leur respect. Notre Bureau de l'éthique, dirigé par le chef de l'éthique, offre le soutien nécessaire afin que ces attentes soient claires et bien comprises à l'échelle de l'organisation, notamment en les faisant connaître aux employés dans le cadre de programmes de formation et de communication officiels et non officiels. Tous les employés de BMO sont tenus de suivre la formation Conformité éthique et réglementaire chaque année.

L'un des principes de base d'une culture éthique efficace est la possibilité de signaler un manquement sans crainte de représailles. Pour ce faire, les employés disposent de différentes options, notamment le Bureau de l'éthique, les Ressources humaines, l'équipe Enquêtes, ainsi qu'un service de signalement tiers confidentiel offert par le Bureau de l'ombudsman de BMO aux personnes qui souhaitent conserver leur anonymat. Les conséquences d'une infraction au Code vont du coaching obligatoire et de la supervision au licenciement et aux poursuites judiciaires.

Notre responsabilité ne se limite pas à respecter nous-mêmes le Code : nous devons aussi appliquer ses principes dans les relations que nous entretenons avec nos fournisseurs. Notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs énonce des attentes précises en matière d'intégrité, de traitement équitable et de durabilité. Il est mis à jour tous les deux ans pour tenir compte de l'évolution des tendances, des enjeux et des exigences législatives.

Nos convictions communes quant à l'importance d'accueillir des personnes de diverses origines, issues de milieux différents et représentant une diversité d'opinions, et de protéger les droits fondamentaux de la personne dans tous les territoires où nous exerçons nos activités font partie intégrante de notre Code. Conformément à ces principes, nous avons publié notre première Déclaration concernant l'esclavage moderne et la traite des personnes en 2017, en réponse aux dispositions de la loi britannique sur l'esclavage moderne (2015). La Déclaration réaffirme nos engagements et les mesures que nous prenons pour les honorer. Notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs a aussi été mis à jour en fonction de cette loi.

Chaque membre de l'organisation a un rôle à jouer pour préserver la réputation de BMO et doit comprendre parfaitement le Code et la façon dont il s'applique à ses activités quotidiennes. Nous utilisons des mesures telles que les résultats de notre sondage annuel BMO à l'écoute mené auprès des employés, des sondages internes fréquents sur l'éthique et le taux de participation au programme de formation Conformité éthique et réglementaire pour déterminer si nous réussissons bien à ce chapitre, et nous modifions notre approche en matière de formation et de communication au besoin.

Nous avons exercé un leadership éclairé au sujet des meilleures pratiques novatrices à mettre en œuvre afin de créer une culture où l'on peut dire ce que l'on pense et être écouté lors du forum sur les meilleures pratiques organisé par l'organisme Ethics & Compliance Initiative.

Politiques et déclarations connexes de BMO

- Code de conduite de BMO
- Code de conduite à l'intention des fournisseurs
- Déclaration concernant l'esclavage moderne et la traite des personnes
- Déclaration sur les droits de la personne de BMO

Code de conduite de BMO : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/information-dentreprise/codedeconduite
Code de conduite à l'intention des fournisseurs : https://www.bmo.com/pdf/Supplier_Code_of_Conduct_Final_FR.pdf
Déclaration concernant l'esclavage moderne et la traite des personnes : https://www.bmo.com/cr/files/BMO_ModernSlaveryHumanTraffickingStmtFeb2017fr.pdf
Déclaration sur les droits de la personne de BMO : https://www.bmo.com/cr/files/BMOHumanRightsApril2017fr.pdf

92 %

des employés sont convaincus que BMO fait preuve d'éthique dans ses relations d'affaires (selon le sondage annuel auprès des employés de 2017)

FAITS SAILLANTS

Nous avons actualisé un certain nombre de programmes et d'outils de formation et de communication en 2017 afin que les attentes de BMO en matière d'éthique trouvent écho auprès de tous les employés et soient bien comprises. En voici quelques exemples :

- Nous avons adopté une méthode fondée sur des scénarios dans le cadre de notre programme de formation Conformité éthique et réglementaire dans le but d'encourager les employés à réfléchir, plutôt que de simplement mémoriser.
- Nous avons mis en œuvre une approche de communication ciblée multicircuit et multimodale, notamment au moyen de guides interactifs, de vidéos, de contenu et de graphiques animés pour nos divers sites intranet et l'application mobile des employés de BMO.
- Nous sollicitons la participation des cadres dirigeants dans la communication des messages clés en matière d'éthique et de conformité.
- Nous avons élaboré un aide-mémoire sur le modèle de prise de décisions *Faire ce qui est bien* à l'intention de tous les employés de l'organisation pour orienter leurs décisions et nous assurer qu'ils respectent les valeurs, le Code de conduite et les politiques de BMO, ainsi que les exigences juridiques et réglementaires.

Gouvernance

Une gouvernance saine et efficace est cruciale, tant pour toutes nos parties prenantes que pour nous. Définir et communiquer des attentes claires en matière de gouvernance favorise l'adoption d'une conduite éthique qui, en retour, nous aide à mieux gérer nos activités et à nous conformer aux exigences juridiques et réglementaires auxquelles nous devons nous soumettre.

Définition : Surveillance rigoureuse des questions environnementales, sociales et de gouvernance, ainsi que de la diversité, de l'indépendance et du savoir-faire du Conseil d'administration.

NOTRE APPROCHE

BMO s'efforce d'appliquer des normes de gouvernance rigoureuses en suivant les meilleures pratiques du secteur et en respectant ou en excédant les exigences juridiques et réglementaires, ainsi que les règles des Bourses de Toronto et de New York, et celles du NASDAQ. Nous nous tenons constamment au fait des changements réglementaires et examinons régulièrement l'évolution des pratiques de gouvernance afin de déterminer celles qui serviront au mieux les intérêts de nos parties prenantes.

Une gouvernance saine et efficace commence au sein du Conseil d'administration. Ce dernier est formé de personnes bien renseignées venant d'horizons divers et possédant une expérience pertinente qui, à l'exception du chef de la direction, sont indépendantes de la direction. Conformément à sa politique sur la diversité, le Conseil d'administration tient minutieusement compte de critères comme l'éthique, l'intégrité, l'étendue de l'expérience, le jugement en affaires, les champs d'expertise, les compétences et qualités personnelles, le sexe, l'âge et les origines ethnique et géographique lorsqu'il évalue les candidats à un poste d'administrateur. La politique prévoit une représentation tant des femmes que des hommes au Conseil qui corresponde au moins au tiers des postes d'administrateurs indépendants. Une grille des compétences est utilisée pour évaluer la capacité et la diversité globales du Conseil d'administration. Chaque année, les administrateurs doivent répondre à un sondage d'évaluation du Conseil d'administration anonyme en ligne, qui comprend un volet d'évaluation des pairs. Ils rencontrent aussi individuellement le président du Conseil pour fournir une rétroaction supplémentaire.

Nos valeurs fondamentales guident le Conseil d'administration dans l'exercice de ses responsabilités de surveillance, et orientent sa relation avec la direction et sa responsabilité envers les parties prenantes. La charte de certains comités du Conseil d'administration fait état des responsabilités particulières qui leur incombent à l'égard des questions ESG. Par exemple, le Comité d'audit et de révision assume une responsabilité de surveillance en matière de conduite, de durabilité et d'éthique et est responsable de l'examen et de l'approbation de notre Rapport ESG et Déclaration annuelle.

42 %

des administrateurs indépendants (5 sur 12) siégeant au Conseil d'administration de BMO sont des femmes

Le Conseil de la durabilité de BMO, composé de cadres dirigeants provenant de différents secteurs d'activité et services d'entreprise de l'organisation, assure des fonctions de conseil et d'analyse à l'égard des questions ESG. Le chef de la direction a nommé le conseiller général de BMO au poste de président du Conseil de la durabilité.

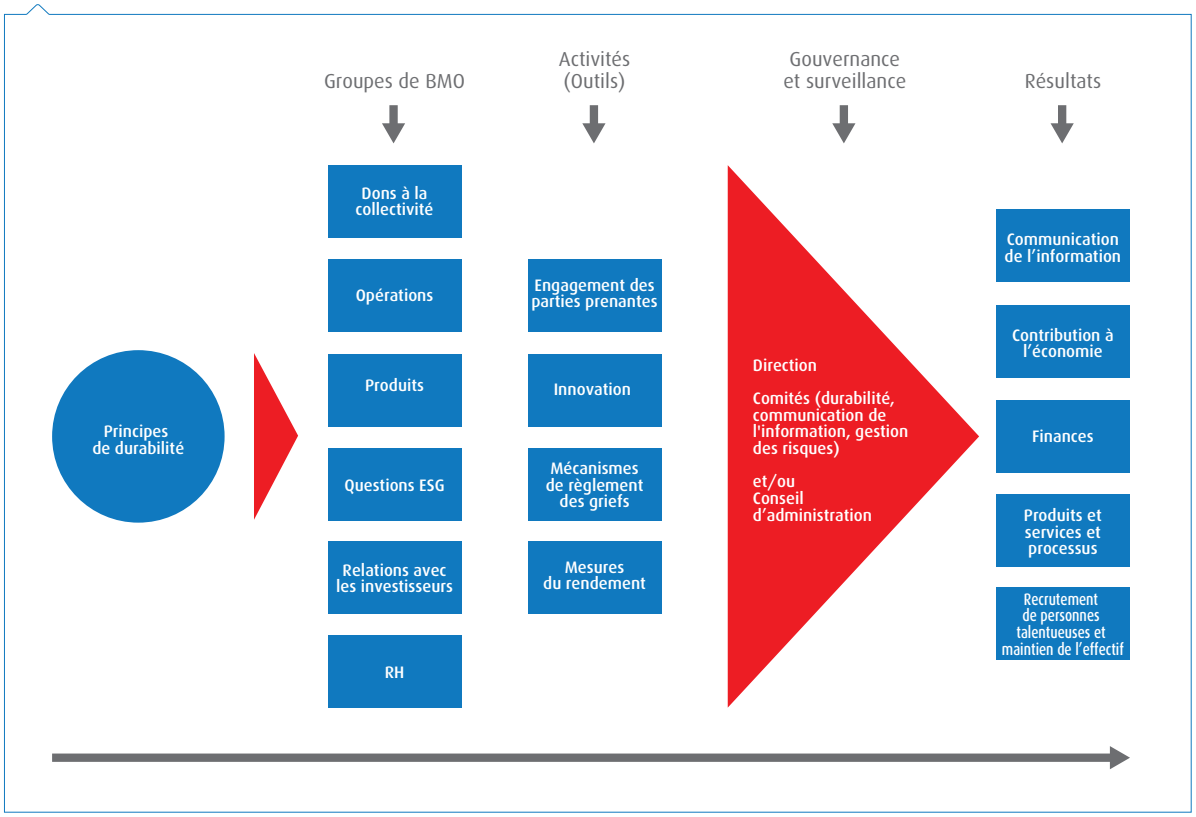
Maintenir un dialogue constant avec nos actionnaires est important pour le Conseil d'administration, et notre politique d'engagement des actionnaires indique les moyens avec lesquels les actionnaires peuvent communiquer avec le Conseil d'administration et la direction de BMO. Nous offrons également un service de signalement tiers indépendant qui permet aux employés et aux autres parties prenantes de signaler au Bureau de l'ombudsman de BMO de façon confidentielle, et anonyme si telle est leur préférence, tout manquement d'ordre comptable ou financier, ou tout autre manquement lié au Code de conduite.

Pour en savoir plus sur nos pratiques de gouvernance

- Politique sur la diversité du Conseil
- Actions du Conseil en matière de surveillance des enjeux relatifs à la durabilité
- Politique d'engagement des actionnaires [PDF]
- Déclaration relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et sanctions [PDF]
- Énoncé des pratiques en matière de gouvernance [PDF]
- Site Web de BMO – Documents relatifs à la gouvernance, y compris notre circulaire de sollicitation de procurations de la direction 2017

CADRE DE GOUVERNANCE DES FACTEURS ESG

Ce cadre donne un aperçu des structures et des processus que nous suivons pour mettre en œuvre notre stratégie ESG.



Politique sur la diversité du Conseil d'administration : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/conseil-dadministration/diversite-du-conseil
Actions du Conseil en matière de surveillance des enjeux relatifs à la durabilité : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
Politique d'engagement des actionnaires : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/a-propos-de-nous/politique-dengagement-des-actionnaires
Déclaration relative à la lutte au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes et sanctions : www.bmo.com/cr/images/BMOAMLATFandSanctionsMeasuresMarch2016-fr.pdf
Énoncé des pratiques en matière de gouvernance : www.bmo.com/pdf/Enonce-des-pratiques-en-matiere-de-gouvernance.pdf
Site Web de BMO – Documents relatifs à la gouvernance : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/selectionner-les-documents

Prix Excellence in Governance décerné par l'association Governance Professionals of Canada dans la catégorie Best Practices in Subsidiary Governance

BMO 200

Pauline Vanier, première femme administratrice de BMO, s'est jointe au Conseil d'administration en 1967.

FAITS SAILLANTS

Le Bureau de gouvernance des filiales de BMO travaille avec le groupe des Ressources humaines afin de constituer un bassin diversifié de candidats pour les postes d'administrateur des conseils des filiales. Le secrétaire général de la filiale doit dresser une liste des compétences requises relevées dans sa grille des compétences et la transmettre aux Ressources humaines, qui, à leur tour, doivent déterminer les cadres issus de milieux variés qui possèdent les compétences requises et qui gagneraient à acquérir de l'expérience au sein d'un conseil. Ces candidats sont ajoutés au bassin d'administrateurs potentiels.

En janvier 2017, le président du conseil d'administration de BMO a offert un dîner biennal à l'intention des actionnaires institutionnels, auquel étaient invités tous les présidents des comités de notre Conseil d'administration, ainsi que les représentants de dix sociétés d'investissement et de la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance. La direction n'était pas présente à cette réunion. Par la suite, notre équipe des Relations avec les investisseurs et des cadres dirigeants ont fait un suivi auprès des participants afin de répondre à toutes les questions liées aux activités de gestion laissées en suspens.

Le Secrétariat général, l'équipe des Relations avec les investisseurs et le groupe Responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance entretiennent un dialogue constant avec diverses parties prenantes afin de comprendre ce qui est important pour elles et de discuter des questions d'actualité.

Rémunération des dirigeants

Le Conseil d'administration estime que la concrétisation de la vision et des priorités stratégiques de BMO dépend des compétences et du rendement de ses employés. Le Conseil pense également que la rémunération des dirigeants peut jouer un rôle important dans le succès de la Banque et l'augmentation de la valeur pour les actionnaires. Nous savons que les parties prenantes s'intéressent de près à nos pratiques de rémunération des dirigeants.

Définition : Rémunération globale juste et transparente, qui établit notamment un lien entre la rémunération des dirigeants et l'atteinte des cibles de rendement à l'égard des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.

NOTRE APPROCHE

BMO respecte ou dépasse toutes les exigences pertinentes en matière de communication d'information sur la rémunération des dirigeants, et a instauré en 2010 le vote consultatif annuel des actionnaires sur la rémunération.

Le Comité des ressources humaines du Conseil d'administration établit et surveille les stratégies de BMO en matière de ressources humaines, y compris en ce qui concerne la rémunération et la gestion des talents. Le Comité a structuré le programme et les politiques de rémunération des dirigeants de BMO de façon à soutenir la vision et les priorités stratégiques de la Banque et à intéresser personnellement les dirigeants dans la croissance à long terme et la santé de l'organisation. Les résultats de la Banque, la rémunération des dirigeants et le rendement du capital investi par les actionnaires sont tous étroitement liés d'une manière qui n'encourage pas ni ne récompense une prise de risques inappropriés.

Les dirigeants touchent une rémunération plus élevée lorsque les résultats dépassent nos objectifs de rendement et moins élevée lorsqu'ils sont inférieurs à ceux-ci. En effet, les primes octroyées aux dirigeants sont fonction du rendement obtenu par rapport aux objectifs de la Banque, du groupe d'exploitation et des objectifs personnels qui soutiennent la concrétisation de notre vision et de nos priorités stratégiques.

Le Comité tient également compte d'autres facteurs financiers et non financiers, dont le rendement de BMO par rapport à celui des autres banques et la qualité de son bénéfice, afin d'évaluer le rendement et de confirmer que les primes de rendement sont conformes aux principes de saine gouvernance et de gestion prudente des risques.

Afin d'établir un lien entre le rendement de BMO en matière d'ESG et les objectifs des dirigeants, lorsqu'il doit prendre des décisions en matière de rémunération, le Comité tient aussi compte des compétences en leadership de personnes, des résultats en matière de mobilisation des employés, ainsi que des résultats globaux de BMO en matière d'audit et de conformité.

BMO est l'un des deux lauréats du Prix de la gouvernance 2017 de la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance dans la catégorie Meilleure communication des pratiques de gouvernance d'entreprise et de rémunération des dirigeants.

Le rendement des dirigeants au niveau du groupe d'exploitation est évalué en fonction de la rentabilité de leur champ de responsabilité. Leur contribution à l'amélioration de la productivité de BMO et, plus précisément, à la réduction des dépenses, est aussi évaluée. Leurs contributions à l'égard des questions ESG sont également prises en compte. L'imposition de limites relatives aux déplacements des employés à des fins professionnelles (vols commerciaux) et l'adoption de solutions de rechange comme Webex, Skype et d'autres outils de conférence en ligne sont des exemples de moyens sur lesquels mise BMO pour réduire les dépenses qui contribuent aussi à l'atteinte des taux de réduction ciblés d'émissions de gaz à effet de serre.

LE PROGRAMME DE RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS DE BMO REPOSE SUR QUATRE PRINCIPES CLÉS

Attirer et garder à notre service des dirigeants talentueux	Lier la rémunération à la performance de la Banque
La rémunération nous aide à attirer et à garder à notre service des gens talentueux et à les encourager à exceller pour atteindre les objectifs.	La structure et la mise en œuvre de la rémunération des dirigeants doivent être harmonisées avec la stratégie de BMO et liées à la performance de la Banque et des groupes d'exploitation.
Encourager une vision à long terme afin d'accroître la valeur pour les actionnaires	**Favoriser la prudence dans la prise de risques**
Une tranche importante de la rémunération variable de chaque dirigeant est fondée sur des titres de capitaux propres. Chaque dirigeant doit satisfaire à des exigences en matière de propriété d'actions.	La structure de rémunération n'encourage pas une prise de risques excessifs et récompense l'utilisation appropriée du capital. Une tranche importante de la rémunération de chaque dirigeant est reportée.

Consultez notre Circulaire de sollicitation de procurations de 2017 pour une présentation et une analyse détaillées des pratiques en matière de rémunération des dirigeants.

Rétroaction des clients

Nos clients sont toujours au centre de nos activités, conformément à notre vision, à savoir être la banque modèle en matière d'expérience client exceptionnelle. Nous progressons vers la réalisation de cette vision en étant constamment à l'écoute de nos clients et en sollicitant leurs commentaires. Cela nous aide à comprendre ce qui fonctionne – et ce qui ne fonctionne pas –, et nous permet d'obtenir des commentaires exploitables sur la manière dont nous pouvons améliorer l'expérience de nos clients.

Définition : Solliciter les commentaires des clients et les intégrer dans le développement de produits et services au moyen de mécanismes de rétroaction comme les sondages sur la fidélité de la clientèle.

NOTRE APPROCHE

Nous recueillons les commentaires grâce à des sondages sur la fidélité de la clientèle et à nos processus de règlement des plaintes, ainsi que dans le cadre de nos interactions quotidiennes avec nos clients.

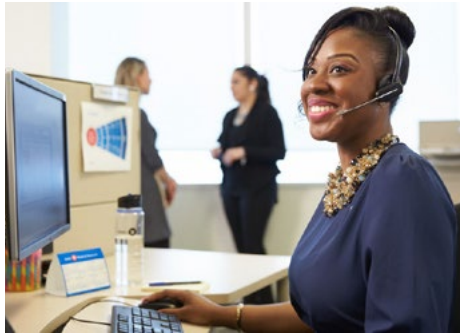
Le processus de règlement des plaintes au Canada est expliqué à la section « Résolution de différends » du site Web de BMO. Ces renseignements figurent également dans la brochure intitulée *Nous sommes là pour vous aider – Processus de résolution des plaintes*, offerte dans les succursales de services aux particuliers. La première étape consiste à encourager les clients à parler à un représentant de la succursale ou du bureau avec lequel ils ont fait affaire. Si, après cette étape, la plainte n'est toujours pas résolue, les clients sont invités à communiquer avec un cadre supérieur, puis avec le Bureau de l'ombudsman de BMO. Aux États-Unis, les clients qui désirent faire une plainte sont invités à téléphoner à un numéro sans frais ou à remplir une formule en ligne.

Notre plateforme de rétroaction client analyse de façon systématique les rétroactions des clients obtenues de multiples sources, y compris les commentaires recueillis directement par les employés de première ligne, et fait la synthèse des grands thèmes.

Le taux de recommandation net (TRN) est la principale mesure employée pour évaluer l'expérience client, et fait partie des facteurs pris en compte dans la grille de performance individuelle et dans les décisions relatives à la rémunération des dirigeants. Le TRN est mesuré de différentes façons selon les groupes et les expériences clients. Par exemple :

- Le TRN relation client est une mesure globale de la fidélisation de la clientèle à BMO.
- Le TRN transaction est une mesure de la fidélisation de la clientèle par rapport à une transaction ou à une interaction précise.
- Le TRN parcours client est une mesure de la fidélisation de la clientèle par rapport à une expérience de bout en bout, comme l'achat d'une maison.

Tous nos centres contact clientèle et toutes nos succursales disposent de programmes TRN actifs, fonctionnant par échantillonnage. Au Centre de recouvrement, tous les clients avec qui nous communiquons sont invités à remplir un sondage à la fin de l'appel.



Circulaire de sollicitation de procurations de la direction 2017 : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/relations-avec-les-investisseurs/rapports-annuels

En 2017, nous avons évalué nos programmes TRN existants afin de déterminer les meilleures pratiques et d'améliorer l'efficience et l'efficacité des initiatives mentionnées plus haut en ce qui a trait à nos mesures de fidélisation de la clientèle. À la lumière de cette évaluation, nous avons raccourci les sondages auprès des clients afin d'améliorer le taux de réponse et ajouté des questions ouvertes qui permettent aux répondants de fournir des commentaires détaillés. Nos TRN ne sont pas communiqués au public.

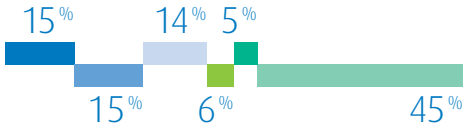
FAITS SAILLANTS

Nous avons recueilli de nos clients en Amérique du Nord 301 094 réponses à des sondages sur la fidélité de la clientèle, ce qui nous a permis d'obtenir des commentaires exploitables sur la manière dont nous pouvons améliorer l'expérience client.

Au début de 2017, nous avons lancé, dans l'ensemble de nos centres contact clientèle, l'Expérience sans effort, une initiative dans le cadre de laquelle nos conseillers sont encouragés à se mettre à la place du client afin d'être davantage en mesure de répondre à ses besoins en toute confiance et de respecter la promesse de notre marque. Nos conseillers gèrent activement les entretiens clients en utilisant un langage réfléchi, positif et ancré dans des solutions pertinentes, et démontrent à nos clients que nous agissons dans leur intérêt et que nous sommes là pour eux. L'initiative a des retombées positives : la rétroaction des clients est favorable et les employés apprécient la simplicité de la nouvelle approche.

Les clients qui adoptent les services numériques sont deux fois plus fidèles et plus susceptibles que les autres d'établir des relations solides avec BMO. Nous avons lancé les démos des services numériques en 2017 à l'intention des employés et des clients. Ce nouvel outil fournit des instructions détaillées montrant à quel point les services bancaires en ligne et mobiles peuvent être faciles et pratiques.

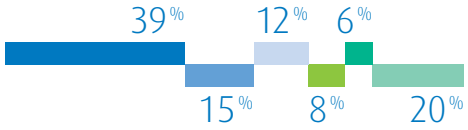
PLAINTES TRANSMISES À L'ÉCHELON SUPÉRIEUR EN 2017 (CANADA)



Principaux sujets de préoccupation liés à l'expérience client	% du total
Qualité du service	15
Frais et intérêts	15
Fraude et différends avec un commerçant	14
Traitement des paiements	6
Campagnes de marketing et récompenses	5
Autres (p. ex., successions, encaissement de chèques, retenues, déclarations fiscales)	45

Nous avons enregistré une diminution globale de 17 % du nombre de plaintes transmises à l'échelon supérieur, y compris une légère diminution du nombre de plaintes de clients liés à la qualité du service. Cette forte tendance à la baisse suggère que nous gérons les plaintes de manière efficace et efficiente au premier point de contact et améliorons ainsi l'expérience client. Cette tendance est attribuable à plusieurs initiatives, notamment l'ajout de cours de formation et d'aide-mémoire sur la résolution des différends à l'intention du personnel et un recours accru des succursales aux conseils spécialisés de l'équipe de représentation des intérêts du client de BMO.

PLAINTES TRANSMISES À L'ÉCHELON SUPÉRIEUR EN 2017 (ÉTATS-UNIS)



Principaux sujets de préoccupation liés à l'expérience client	% du total
Compte de dépôt	39
Succursale	15
Crédit (excluant prêt hypothécaire)	12
GA / carte de débit	8
Prêt hypothécaire	6
Autres	20

Dans le cadre de son évaluation continue des attentes des clients – et du désir croissant de ces derniers de faire leurs transactions bancaires comme ils l'entendent (quand et où bon leur semble) –, BMO Harris a établi un partenariat avec le réseau de guichets automatiques *Allpoint*®†, qui procure aux clients un accès sans frais à 40 000 GA de plus partout aux États-Unis, et à 10 000 GA de plus ailleurs dans le monde. Nous avons en outre déterminé que les compteurs de pièces de monnaie dans les succursales n'offraient plus la même valeur ajoutée que par le passé. Le retrait de ces appareils a entraîné une légère augmentation des commentaires de la part de clients.

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE BMO

La dernière étape de notre processus interne de résolution de différends au Canada consiste à s'adresser au Bureau de l'ombudsman de BMO, qui réalise un examen confidentiel et impartial des plaintes des clients – selon des principes d'équité, d'intégrité et de respect – en tenant compte des intérêts de toutes les parties, des lois et politiques applicables ainsi que des pratiques sectorielles courantes.

Les clients peuvent aussi s'adresser à l'un des responsables externes de la résolution des différends de BMO, soit l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou l'Ombudsman des assurances de personnes, en vue d'obtenir un autre examen impartial, informel et confidentiel.

En 2017, le Bureau de l'ombudsman de BMO a procédé à l'examen de 303 plaintes, dont 247▲ de clients des Services bancaires et 56▲ de clients des services de Gestion de patrimoine. Cela représente une hausse de 14 % par rapport à 2016.

Le délai moyen de règlement des plaintes de clients des Services bancaires ayant fait l'objet d'une enquête a été de 63▲ jours, tandis qu'il a été de 95▲ jours dans le cas des services de Gestion de patrimoine. Selon le Bureau de l'ombudsman, 178 des 247▲ plaintes des clients des Services bancaires, et 39 des 56▲ plaintes des clients de la Gestion de patrimoine ont été réglées à la satisfaction des clients.

BMO respecte de nombreux codes de conduite volontaires et engagements publics mis en place pour protéger les consommateurs. Pour la liste complète, rendez-vous à la page « Codes de conduite volontaires et engagements publics » du site Web de BMO.

Protection du consommateur et transparence

« Ici, pour vous » est la promesse de la marque BMO, et elle s'applique à tous les produits, services et conseils que nous offrons. C'est notre façon de dire à nos clients que nous agirons toujours dans leur intérêt. C'est avec cette promesse que nous nous assurons leur fidélité, qui est essentielle à notre réussite.

Définition : Veiller à ce que les produits et services financiers offerts par la Banque soient sûrs et que les renseignements et les conseils donnés par BMO et ses employés soient transparents.

NOTRE APPROCHE

Nous voulons que nos clients réussissent. C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour leur fournir des renseignements qu'ils peuvent comprendre, des choix valables ainsi que des conseils clairs et pertinents qui répondent à leurs besoins et les aident à protéger leur avenir financier. Par exemple :

- Toutes nos offres de produits bancaires et de placement respectent les lois et règlements sur la protection des consommateurs, les codes de conduite volontaires et les engagements publics en matière de conception et de vente équitables de produits et de services financiers.
- Nous offrons à nos employés de première ligne une formation approfondie et des outils spécialisés leur permettant de recommander les produits appropriés et de répondre aux questions des clients.
- Nous nous efforçons d'employer un vocabulaire clair et simple dans le cadre de nos activités de marketing.
- Nous offrons de l'éducation financière à nos clients pour les aider à comprendre la nature de nos produits et services, ainsi que les ententes qu'ils signent.

Les principales mesures utilisées pour évaluer notre efficacité proviennent des résultats du sondage sur l'expérience client (TRN), des plaintes des clients et des taux de conservation de la clientèle. Le TRN fait partie des facteurs qui sont pris en considération dans les grilles de performance individuelles et les décisions en matière de rémunération des dirigeants. Pour en savoir plus, rendez-vous à la section Rétroaction des clients, à la page 20.

FAITS SAILLANTS

Au Canada, la *Loi sur les banques* exige que les banques indiquent clairement aux clients que la vente liée coercitive est illégale. La vente liée coercitive consiste à exercer des pressions sur un client pour qu'il achète un produit ou un service comme condition à l'obtention d'un autre produit ou service. Dans le cadre de l'éducation financière offerte à nos clients, nous avons créé la brochure *Ce que vous devez savoir sur les ventes liées coercitives*, qui explique comment reconnaître cette pratique et comment nous joindre pour nous poser une question, formuler une plainte ou signaler un manquement.

Nous avons également pris un certain nombre de mesures supplémentaires pour protéger les aînés et les clients vulnérables. Nous avons notamment créé de nouvelles formules – papier et en ligne – de procuration rédigées en langage simple et mis nos politiques à jour.

Nous sommes au courant des manquements aux pratiques de vente qui ont récemment été reprochés au secteur des services financiers et, conformément à notre Code de conduite, nous continuons de travailler avec nos employés de première ligne pour nous assurer qu'ils accordent la priorité à leurs clients. Pour ce faire, nous formons nos employés afin qu'ils s'efforcent de comprendre la situation financière et les objectifs de chaque client, et leur offrent les produits et services financiers dont ils ont besoin.

Codes de conduite volontaires et engagements publics : www.bmo.com/accueil/popups/global/codes-de-conduite
Ce que vous devez savoir sur les ventes liées coercitives : www.bmo.com/ci/files/CoerciveTiedSelling_fr.pdf

Confidentialité et sécurité des données

En tant qu'institution financière qui s'appuie largement sur les transactions en ligne et les technologies numériques avancées, nous tenons à protéger les renseignements personnels et financiers que nous confient nos clients. Ces derniers s'attendent à ce que nous prenions toutes les précautions nécessaires à cet effet, et notre réputation repose sur notre capacité à protéger leurs renseignements.

Définition : Prendre des précautions pour veiller à la protection des renseignements des particuliers et des entreprises, à la prévention de la fraude et à la cybersécurité, et offrir aux clients de l'information sur la façon de se protéger.

NOTRE APPROCHE

Sécurité de l'information

BMO adopte des pratiques rigoureuses et efficaces en matière de sécurité de l'information afin de protéger ses activités, ses opérations, sa marque et sa réputation.

Pour mieux protéger nos clients, nous investissons de manière proactive dans les gens et la technologie afin d'améliorer notre capacité à contrer, à repérer et à gérer les menaces susceptibles de compromettre la cybersécurité. Dans le but de demeurer à l'abri des cyberattaques, nous évaluons régulièrement l'efficacité des contrôles clés au moyen de tests, de revue des meilleures

pratiques et de comparaisons réalisées à l'aide de cadres externes comme la norme de gestion de la sécurité de l'information ISO 27001 et le cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology des États-Unis. Nous collaborons également avec des experts et des fournisseurs en cybersécurité afin de rehausser nos contrôles, nos ressources internes et notre capacité technologique.

Le chef - Sécurité de l'information de BMO dirige le Bureau de la sécurité de l'information et est responsable du programme de sécurité de l'information à l'échelle de l'organisation, qui définit les exigences en matière de formation annuelle obligatoire à l'intention des employés, de conformité à la réglementation en vigueur et de communication de problèmes liés à la sécurité de l'information à la direction et au Conseil d'administration.

Dans le cadre de notre programme de formation Conformité éthique et réglementaire, tous les employés sont tenus de suivre la formation Sécurité de l'information et protection des renseignements personnels dès leur entrée en fonction à BMO, et chaque année par la suite.

Confidentialité

La confidentialité est une question d'intérêt public qui retient tout autant l'attention du monde des affaires. De nouvelles technologies ont mené à l'élaboration de nouvelles stratégies commerciales qui tirent parti des renseignements personnels. Les clients y sont plus sensibilisés et se préoccupent davantage de la confidentialité des renseignements qui les concernent. Nous sommes tenus de nous conformer aux exigences judiciaires et réglementaires en matière de confidentialité dans toutes les régions où nous exerçons nos activités. Afin de favoriser le respect de ces exigences, la formation annuelle obligatoire que tous nos employés suivent porte entre autres sur la protection des renseignements personnels.

Au Canada, le Code de confidentialité de BMO énonce notre engagement envers les clients et les dix principes clés régissant la protection des renseignements personnels auxquels nous adhérons. Il présente aussi les canaux de dépôt ou de transmission hiérarchique des plaintes liées à la protection de la vie privée qui sont mis à la disposition des clients. Ailleurs dans le monde, nous offrons des mécanismes de signalement des manquements à la protection de la vie privée qui respectent les exigences locales en vigueur.

BMO a mis sur pied un Bureau de la protection des renseignements personnels, dirigé par notre chef de la confidentialité, responsable de la supervision de notre programme de gouvernance du risque d'atteinte à la vie privée, qui définit les politiques et les procédures de BMO servant à déterminer, à gérer, à mesurer, à atténuer et à signaler les risques d'atteinte à la vie privée. Tous les cas de violation présumée ou réelle de la confidentialité doivent être signalés au Bureau de la protection des renseignements personnels, qui gère les mesures que BMO doit prendre pour y donner suite.

Le risque d'atteinte à la vie privée est évalué et surveillé dans le cadre du programme de gestion de la relation fournisseur de BMO et des programmes de conformité de l'organisation, ainsi que d'un certain nombre de nouvelles initiatives. Le Bureau de la protection des renseignements personnels dispose d'un système de rapports axé sur les données qui permet d'assurer le suivi des principales mesures. Le Bureau présente des rapports trimestriels au Comité d'audit et de révision du Conseil d'administration au Canada, et au Comité d'audit aux États-Unis. Il signale aussi les atteintes à la vie privée à tous nos groupes d'exploitation et services d'entreprise afin de les aider à comprendre leur état de préparation en matière de protection de la vie privée et de repérer les occasions d'amélioration.

6

plaintes fondées liées à la confidentialité ont été déposées par des clients de BMO auprès des autorités publiques chargées de la réglementation

FAITS SAILLANTS

Les courriels sont un moyen pratique pour les clients de communiquer avec leur représentant de BMO, mais ils sont souvent utilisés pour envoyer des pièces jointes ou fournir des renseignements personnels. Notre portail de messages PROTEGE permet à nos clients d'envoyer et de recevoir des courriels en toute sécurité. Il s'agit d'un service gratuit et simple qui chiffre ou brouille les renseignements confidentiels et les enregistre dans un format sécurisé pendant 90 jours. Pour en savoir plus, visitez la section Sécurité du site Web de BMO.

BMO offre aux clients des services bancaires aux particuliers une garantie totale sur les services bancaires électroniques, qui couvre toutes les pertes liées à des transactions non autorisées effectuées dans leurs comptes au moyen des Services bancaires en ligne ou des Services mobiles. Visitez la section Sécurité de notre site Web pour plus de détails.

Politiques et déclarations connexes de BMO

- Site Web de BMO – Code de confidentialité – Canada
- Site Web de BMO Harris – Avis de confidentialité – États-Unis

Centre de sécurité : www.bmo.com/principal/a-propos-de-nous/confidentialite-securite/comment-nous-vous-protegeons#
Site Web de BMO – Code de confidentialité – Canada : www.bmo.com/principal/a-propos-de-nous/confidentialite-securite/notre-code-de-confidentialite/
Site Web de BMO Harris – Avis de confidentialité – États-Unis : https://www.bmoharris.com/us/about/privacy

Favoriser des services bancaires responsables

Pour nous à BMO, offrir des services bancaires responsables implique la poursuite de vastes objectifs sociétaux – qu'il s'agisse de rendre nos produits et services financiers disponibles au plus grand nombre et facilement accessibles ou de lutter contre les changements climatiques et leurs effets. Nous croyons que la taille, la portée et l'influence de BMO lui confèrent la responsabilité de faire ce qui est bien, mais lui donnent aussi l'occasion d'apporter des changements concrets.

4,2 G$
d'engagements de prêt associés à des projets d'énergie renouvelableet à des entités actives dans ce secteur

Collaboration avec 1 363 entreprises relativement à des enjeux ESG

226 M$
de prêts accordés dans le cadre de notre Programme de prêts à l'habitation dans les réserves

40 %

La demande mondiale d'eau dépassera l'offre de 40 % d'ici 2030, selon les prévisions des Nations Unies.

Actif liquide

L'eau est une ressource naturelle que nous avons tendance à tenir pour acquise. Pourtant, de plus en plus, elle se fait rare pour bon nombre de personnes. Un récent rapport des Nations Unies prévoit que d'ici 2030, les deux tiers de la population mondiale vivront dans des régions déficitaires en eau. Les répercussions seront omniprésentes, autant dans les résidences et les entreprises que dans les systèmes de santé publique et d'assainissement, mais avant tout dans le secteur de l'agriculture, qui est responsable d'environ 70 % de la consommation d'eau douce à l'échelle de la planète.

En 2017, le document *Global Risks Report* recensait pour la troisième année de suite une crise éventuelle de l'eau parmi les trois principaux risques en termes d'impact. Et la menace d'une crise mondiale préoccupe bien entendu toutes les entreprises ayant besoin d'eau pour exercer leurs activités. C'est notamment le cas de PepsiCo, l'un des plus grands conglomérats multinationaux de produits alimentaires et de boissons. L'entreprise a besoin d'eau pour ses opérations et sa chaîne d'approvisionnement, dont une partie relève de la production agricole.

En plus d'être un aspect essentiel aux activités de PepsiCo, la préservation de l'eau s'inscrit dans les efforts que l'entreprise déploie en matière de durabilité, car il s'agit d'un enjeu qui concerne les clients, les employés et les collectivités du monde entier.

Les investisseurs analysent de plus en plus les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance au moment de prendre une décision en matière de placements, et la gestion de l'eau s'avère l'un des principaux enjeux. BMO s'est hissé au rang de chef de file au chapitre des analyses environnementales, sociales et de gouvernance. Notre équipe Gouvernance et investissement durable, qui relève de BMO Gestion mondiale d'actifs, collabore avec des gestionnaires de fonds et examine de près la performance en matière de durabilité afin de mieux comprendre la totalité des risques auxquels sont exposées les sociétés de notre portefeuille et les occasions qui se présentent à elles. Située au Royaume-Uni, cette équipe composée d'employés expérimentés issus de divers milieux – finance, organisations non gouvernementales, institutions de politiques publiques et gouvernement, entre autres – tient compte de facteurs comme les normes du travail, la gouvernance, les mesures anticorruption, la nutrition ou encore les changements climatiques. Un grand nombre de ces facteurs sont étroitement liés aux objectifs de développement durable (voir page 7).

L'équipe Gouvernance et investissement durable incite également les entreprises à améliorer leur rendement et à communiquer davantage de renseignements sur leurs mesures en matière de durabilité. En 2017, l'équipe Gouvernance et investissement durable de BMO Gestion mondiale d'actifs a activement collaboré avec 1 363 entreprises de 12 pays différents.

Notre collaboration avec PepsiCo, qui remonte à 2008, s'est renforcée au cours des dernières années étant donné l'urgence croissante et la généralisation des enjeux. L'équipe Gouvernance et investissement durable s'est notamment concentrée dans le cas de PepsiCo sur le risque lié à l'eau dans les chaînes d'approvisionnement agricoles, par l'analyse des mesures prises par l'entreprise pour gérer les ressources actuelles et futures de manière systématique tout en collaborant étroitement avec les agriculteurs et les fournisseurs dans les régions déficitaires en eau.

En 2015, PepsiCo a atteint ou dépassé tous ses objectifs en matière de gestion de l'eau. Plus particulièrement, la société a réduit sa consommation d'eau à des fins opérationnelles d'environ 26 % par unité de production par rapport à 2006, ce qui représente un résultat supérieur à son objectif établi à 20 %. « L'équipe Gouvernance et investissement durable voit d'un bon œil les progrès réalisés par l'entreprise, explique Emma Lupton, analyste - Questions ESG à BMO Gestion mondiale d'actifs. Nous sommes favorables aux cibles de gestion de l'eau plus élevées qui ont été fixées pour 2025, surtout que l'équipe de direction de PepsiCo a reconnu devoir dépasser les objectifs de 2015. Nous faisons maintenant le suivi des progrès en fonction de ces nouveaux objectifs. »

L'équipe Gouvernance et investissement durable de BMO collabore avec 1 363 entreprises pour contribuer à leurs efforts de gestion des ressources vitales.

« Nos clients ne se contentent plus d'analyser les rendements à court terme pour juger de la valeur d'un placement, ajoute Emma, qui possède un diplôme d'études supérieures en écotechnologie et qui a de l'expertise dans l'exploitation des données financières et en matière de durabilité. Nous aidons nos clients à comprendre les risques et les occasions qui peuvent avoir une incidence sur le rendement à long terme, y compris ceux qui sont liés aux questions environnementales, sociales et de gouvernance. Je suis personnellement ravie de contribuer à tirer parti du pouvoir des entreprises et du secteur financier pour instaurer un changement positif. »

Accès aux services bancaires et inclusion financière

En permettant de réduire la pauvreté et de générer la prospérité économique, l'accès aux produits et services financiers peut améliorer la vie des gens. En tant qu'importante institution financière, BMO considère que de rendre les services bancaires accessibles et abordables pour tous les particuliers, entreprises et collectivités – y compris celles qui sont moins bien servies – est à la fois un impératif social et un objectif d'affaires sensé. Les stratégies de BMO tiennent compte de ces considérations.

Définition : Répondre aux besoins des collectivités moins bien servies et à faible revenu et créer des produits et des services spécialisés qui rendent l'offre bancaire plus accessible à certains groupes cibles.

NOTRE APPROCHE

Notre approche pour répondre aux besoins financiers des collectivités moins bien servies commence par l'établissement de relations solides afin de bien comprendre les priorités de chaque collectivité et de déterminer comment nous pouvons les aider. À partir de là, nous concevons des politiques et des programmes en fonction de ces priorités. Par exemple, nous avons élaboré des lignes directrices de crédit aux entreprises et plusieurs politiques sur le logement, dont l'une fait partie de notre Programme de prêts à l'habitation dans les réserves, pour soutenir les employés qui traitent les demandes de prêts des membres des communautés autochtones. En plus du programme Nouveau commencement avec BMO[MD] à l'intention des nouveaux arrivants au Canada, BMO a instauré un processus particulier pour les réfugiés qui veulent ouvrir un compte à la Banque, mais qui ne possèdent pas toutes les pièces d'identité normalement requises.

Afin de rendre son offre bancaire plus accessible aux personnes handicapées, BMO a établi des partenariats stratégiques avec des organismes sans but lucratif afin d'offrir des produits et services qui répondent à des besoins particuliers. En outre, la Banque offre divers modes d'accès à ses services. Par exemple, au Canada, les guichets automatiques en succursale ont été adaptés en braille et dotés de fonctionnalités audio, et sont désormais installés à une hauteur accessible normalisée. La formation annuelle Conformité éthique et réglementaire que doivent suivre tous les employés comporte un volet accessibilité.

Nous mesurons notre réussite de diverses façons : ampleur de nos activités relatives à chacune de ces communautés (en particulier les Autochtones, les personnes handicapées, les femmes propriétaires d'entreprises, les étudiants, les aînés, les militaires et les petites entreprises), sommes engagées dans le réinvestissement communautaire aux États-Unis, reconnaissance externe et rétroaction des communautés elles-mêmes. Notre approche par rapport à chaque communauté est examinée et redéfinie dans le cadre des processus habituels de planification des activités. En 2017, en réponse aux commentaires des propriétaires de petites entreprises, BMO a lancé le Programme PME électronique, qui permet d'effectuer des transactions électroniques sans frais mensuels (voir Soutien aux petites entreprises, à la page 28).

Responsabilité organisationnelle

L'administration des programmes à l'intention des collectivités moins bien servies est confiée aux groupes Produits des différents secteurs d'activité. Par exemple, les affaires avec les communautés autochtones sont principalement gérées par les Services bancaires aux Autochtones, un secteur d'activité au sein des Services bancaires Particuliers et entreprises au Canada.

FAITS SAILLANTS

Communautés autochtones

BMO a toujours reçu le prix Or décerné par le Conseil canadien pour le commerce autochtone dans le cadre du programme Relations progressistes avec les Autochtones (PAR). Notre stratégie et nos programmes s'harmonisent avec les quatre piliers du programme PAR, à savoir l'emploi, les affaires avec les Autochtones, l'approvisionnement et les investissements communautaires.

Les Services bancaires aux Autochtones, qui ont célébré leurs 25 ans d'existence en 2017, dirigent la plupart de nos efforts. Les Services bancaires aux Autochtones collaborent avec les partenaires à l'échelle de l'organisation afin de répondre aux besoins bancaires personnels des membres des communautés autochtones, de prodiguer des conseils financiers aux entreprises dans les réserves, de collaborer avec les collectivités à leurs initiatives de développement économique et d'offrir des solutions de gestion de placement et de fiducie adaptées. Ces efforts ont donné lieu à l'ouverture de 14 succursales de BMO dans des réserves autochtones ou à proximité au Canada et à la participation de 102 Premières Nations▲ au Programme de prêts à l'habitation dans les réserves, qui offre du financement sans obligation de fournir une garantie de l'État. Dans le cadre de ce programme, BMO a octroyé environ 226 millions de dollars de prêts.

Dans le cadre de rapports antérieurs, nous avons présenté un indicateur assuré de notre volume d'affaires avec les clients autochtones. En 2016, nous avons rencontré, lors d'une conversion de système, des problèmes imprévus qui ont empêché la direction de faire état de cet indicateur en 2016 et en 2017. Nous mettons tout en œuvre pour résoudre ces problèmes afin de pouvoir présenter cette mesure dans le rapport de l'année prochaine.

BMO a remporté le prix Égalité entre les sexes décerné par le Réseau canadien du Pacte mondial

En 2017, BMO a financé la construction, sur l'île de Vancouver, d'un hôtel détenu et exploité par la nation Gwa'sala-'Nakwaxda'xw. Par sa participation à ce projet, la Banque vient en aide à la communauté qui prend des mesures pour assurer son autosuffisance économique et préserver son patrimoine culturel. L'influence et l'art des Premières Nations qu'on retrouve dans cet hôtel racontent les histoires des membres de la nation Gwa'sala-'Nakwaxda'xw.

Options pour les personnes handicapées

Notre partenariat de longue date avec Planned Lifetime Advocacy Network (PLAN) vise à faire connaître les régimes enregistrés d'épargne-invalidité (REEI). Les REEI sont des régimes d'épargne enregistrés assortis de contributions de contrepartie et destinés aux personnes handicapées. De concert avec PLAN, BMO a aidé 18 personnes à adhérer à un REEI et a donné, partout au Canada, 25 séminaires d'information auxquels ont participé quelque 425 personnes. En collaboration avec PLAN, la Banque développe des outils pour le site Web RDSP.com et distribue le matériel d'information de PLAN.

Soutien aux clients éprouvant des difficultés financières

BMO offre aux clients aux prises avec des difficultés financières les options Report de versements, Intermède familial et Un moment de répit en ce qui concerne leurs prêts personnels et hypothécaires. Si un client rate un paiement alors qu'il ne bénéficie d'aucune de ces options, plusieurs solutions de recouvrement sont possibles. Par exemple, les titulaires de carte de crédit peuvent bénéficier d'un répit financier en ne payant qu'un taux d'intérêt compris entre 0 % et 5 % sur le solde à payer; ce répit peut s'étendre sur une durée maximale de 60 mois.

En 2017, des inondations et feux de forêt ont entraîné des difficultés financières chez beaucoup de nos clients dans certaines provinces canadiennes, y compris un certain nombre de nos employés. Compte tenu de notre engagement à soutenir nos clients tant dans les périodes de prospérité que dans les moments difficiles, nous avons donc offert à ces clients des conseils financiers, ainsi que différentes options, comme un programme d'aide aux victimes de catastrophes, qui permet le report d'un certain nombre de paiements, selon la situation.

Égalité entre les sexes et avancement des femmes

À BMO, nous reconnaissons que le pouvoir des femmes représente une force économique. L'organisation s'est fixé comme priorité de comprendre les besoins financiers particuliers des femmes et d'élaborer des outils et des ressources qui peuvent aider les femmes investisseuses et propriétaires d'entreprises à réussir. De nouveau en 2017, BMO s'est associé à l'Université Carleton et à la Beacon Agency pour mener une étude sur les femmes entrepreneures et l'innovation, et une sous-étude sur la façon dont les entrepreneures autochtones innovent. Cette étude sera publiée au début de 2018.

BMO échange avec diverses parties prenantes sur des solutions destinées à répondre aux besoins en matière de planification de patrimoine et aux besoins des femmes propriétaires d'entreprises. Par exemple, la Banque a travaillé en partenariat avec un expert du rapport à l'argent afin d'offrir à ses employés en contact direct avec la clientèle une formation sur les distinctions subtiles qui caractérisent les femmes dans une relation de services financiers.

En 2017, BMO a remporté le prix Égalité entre les sexes, décerné par le Réseau canadien du Pacte mondial (RCPM), en reconnaissance de ses produits et pratiques commerciales exemplaires qui soutiennent les femmes et favorisent leur autonomie, ainsi que sa contribution à la défense des sept principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies – plus précisément le principe 5, qui consiste à mettre en œuvre des pratiques permettant d'autonomiser les femmes au niveau du développement des entreprises, de la chaîne logistique et du marketing.

Voici d'autres initiatives de BMO :

- Inauguré en 2016, le Fonds leadership féminin de BMO est le premier fonds d'investissement d'impact axé sur l'égalité entre les sexes à être offert par une banque canadienne. Ce fonds investit dans des titres d'entreprises nord-américaines qui ont à leur tête une chef de la direction ou dont le conseil d'administration compte au moins 25 % de femmes.
- BMOpourElles vise à soutenir les femmes propriétaires d'entreprises et à établir des liens avec elles grâce à une gamme d'ateliers portant sur des sujets comme l'entrepreneuriat et la planification des objectifs.
- BMO favorise les occasions de mentorat et de réseautage pour les femmes en établissant des partenariats avec des organismes comme la Women President's Organization et en étant l'un des commanditaires fondateurs de GroYourBiz et de SheEO. La Banque est également membre de Women Business Enterprises Canada (WBE Canada) et du Women's Business Enterprise National Council. L'organisation a mis en place un certain nombre de pratiques visant à assurer un processus d'approvisionnement inclusif, notamment la présentation, en 2017, de sa première déclaration d'engagement envers la diversité des fournisseurs.

BMO a remporté le Prix d'entreprise membre de l'année 2017 de WBE Canada pour son rôle de leader dans la promotion de la diversité des fournisseurs au Canada et dans l'élaboration de solides programmes de diversité des fournisseurs, dont des initiatives visant expressément les entreprises appartenant à des femmes.

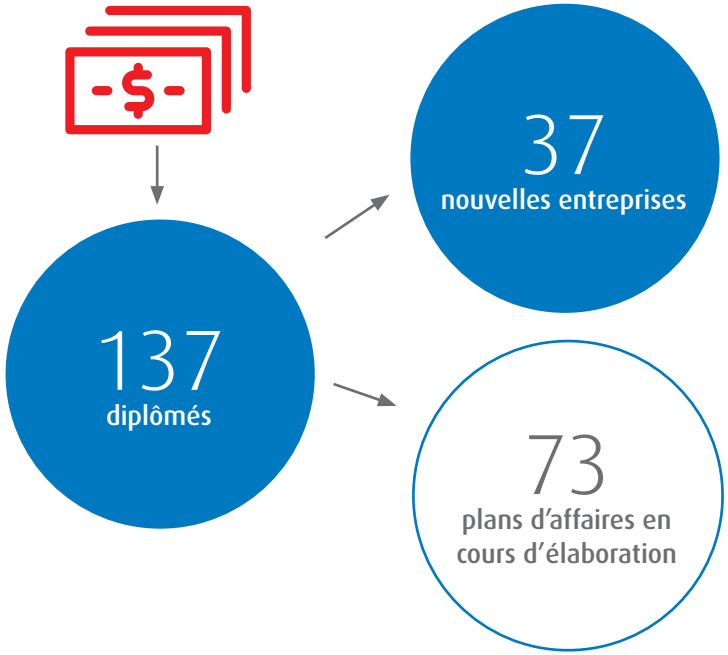
Déclaration d'engagement envers la diversité des fournisseurs : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/information-dentreprise/renseignements-sur-le-fournisseur/diversite-des-fournisseurs

Soutien aux petites entreprises

Dans le cadre de notre stratégie visant à redéfinir l'expérience bancaire numérique et à répondre aux besoins des petites entreprises, BMO a lancé le Programme PME électronique, qui n'est assorti d'aucuns frais mensuels et comprend un nombre illimité de transactions électroniques. Ce programme de premier ordre est conçu pour les petites entreprises clientes dont les besoins en matière de services bancaires sont simples, qui aiment les transactions « en libre-service » et qui souhaitent un programme n'exigeant pas le maintien d'un solde minimum. La Banque a également publié une série de vidéos dans lesquelles l'économiste en chef de BMO fait le point sur la situation économique.

1,5 million de dollars pour soutenir les entrepreneurs autochtones canadiens

BMO s'est engagé à l'égard du programme d'entrepreneuriat pour les Autochtones du Nord-Ouest canadien, offert à l'Université de Victoria, qui propose aux étudiants autochtones de perfectionner leurs compétences en affaires sur le terrain, de façon interactive, durant six mois. À ce jour, les résultats du programme sont les suivants :



Services sans frais ou à frais réduits

BMO offre un certain nombre de services sans frais ou à frais réduits aux aînés, étudiants, organismes sans but lucratif et membres de la communauté de la Défense canadienne. En 2017, la Banque a enrichi son programme de services bancaires pour la communauté de la Défense canadienne (SBCDC) afin de mieux répondre aux besoins bancaires des membres en service des Forces armées, des réservistes, des recrues, des familles des militaires, des anciens combattants et des retraités, ainsi que du personnel civil du ministère de la Défense nationale (MDN) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Voici les nouveaux avantages offerts : services bancaires gratuits dans le cadre du programme Performance, nombre illimité de transactions Virement *Interac* gratuites, tarification réservée aux employés de BMO sur un large éventail d'options hypothécaires et carte Mastercard BMO[MD††] Appuyons nos troupes sans frais annuels.

INVESTMENT WEEK
SUSTAINABLE INVESTMENT AWARDS 2017
WINNER
Best Sustainable Investment Fund

Le fonds d'actions mondiales responsable de F&C a été nommé Meilleur fonds d'investissement à caractère durable lors du gala Sustainable Investment Awards 2017 d'*Investment Week*

Nombre de clients	2017	2016	2015
Canada			
Aînés	**1 108 147**	1 111 704	1 073 864
Étudiants (niveau secondaire ou postsecondaire)[1]	**345 156**	373 601	480 889
Organismes locaux et sans but lucratif[2]	**49 143**	51 214	53 573
États-Unis			
Étudiants (niveau postsecondaire)[3]	**57 460**	69 176	72 531
Moins de 25 ans[4]	**10 001**		
Organismes sans but lucratif[5]	**20 934**	20 640	20 320

1. Étudiants (de 19 ans et plus) et adolescents (de 13 à 18 ans)
2. Services bancaires à frais réduits
3. Exemption de frais valable pendant quatre ans (frais de tenue de compte et de transaction à un GA)
4. Exemption de frais pour les clients âgés de moins de 25 ans (frais de tenue de compte mensuels et frais pour les relevés papier)
5. Comptes de chèques sans frais de tenue de compte mensuels

BMO 200

Pendant la Première Guerre mondiale, la Banque de Montréal a établi des succursales temporaires pour le versement de la solde des troupes cantonnées un peu partout au Canada, alors que les soldats canadiens en poste outre-mer touchaient leur paye par l'entremise de comptes domiciliés à la succursale de Waterloo Place à Londres, en Angleterre.

2,4 G$ US
d'actifs détenus dans le portefeuille de fonds responsables de BMO Gestion mondiale d'actifs, au 30 septembre 2017

Prêts à vocation sociale

BMO Harris Bank s'applique à rendre les prêts à vocation sociale accessibles dans les collectivités où elle exerce ses activités, et a octroyé 552 millions de dollars américains de prêts à vocation sociale en 2017 dans le cadre de ses activités de réinvestissement communautaire. Ces prêts ont contribué à la construction et à la durabilité de logements abordables; à la revitalisation et à la stabilisation de quartiers à faible ou modeste revenu; à la création d'emplois grâce au développement économique; ainsi qu'au financement d'organismes sans but lucratif offrant des services communautaires aux gens dans le besoin. Voici quelques exemples de projets qui ont bénéficié de prêts à vocation sociale :

- BMO a octroyé un prêt à **27th and Gillham LLC**, à Kansas City, dans le Missouri, pour la conception et la construction de logements abordables et la revitalisation et la stabilisation d'un secteur de recensement à revenu modeste dans le quartier historique de Union Hill. Le prêt servira à la construction d'un ensemble de 361 logements, de locaux pour le commerce de détail et d'un stationnement intérieur. Le loyer d'environ 60 % des logements sera inférieur au loyer maximal établi pour un logement abordable dans le marché de Kansas City.
- La **Chicago Housing Authority (CHA)**, un organisme municipal sans but lucratif, a obtenu une marge de crédit renouvelable lui procurant une latitude financière pour réaliser ses projets d'immobilisations, saisir les occasions d'achat de biens immobiliers et combler ses besoins généraux. Fondée en 1937, la CHA possède maintenant près de 9 400 appartements pour aînés et 11 500 logements pour les familles. La CHA est le plus important propriétaire d'immeubles locatifs de Chicago et le troisième organisme de logement social en importance aux États-Unis. Elle procure des logements à plus de 50 000 familles et personnes et contribue à l'édification de communautés en santé dans les quartiers de la ville.
- Le **Human Resources Development Institute (HRDI)**, à Chicago, a obtenu une marge de crédit renouvelable lui procurant un fonds de roulement à court terme et un meilleur accès aux subventions et aux autres fonds publics. Le HRDI offre des services de soins institutionnels ou ambulatoires pour la prévention et le traitement de l'alcoolisme et de la toxicomanie. Il offre aussi des programmes de soutien en matière de santé mentale, de services aux familles, de santé communautaire, de gestion de cas, de prévention et d'éducation en matière de VIH/sida, de services correctionnels, ainsi que de prévention et d'éducation en matière de jeu. Selon le HRDI, 98 % des personnes à qui il vient en aide ont un revenu égal ou inférieur au seuil de la pauvreté établi par l'administration fédérale.

Investissement responsable

Partout dans le monde, on tend de plus en plus à reconnaître le rôle crucial que peuvent jouer les investisseurs, avec les décideurs politiques et les entreprises, dans la gestion des enjeux actuels en matière d'éthique et de durabilité. Nos clients et les organismes de réglementation, de même que la société civile en général, s'attendent à ce que nous adoptions une approche responsable. Non seulement le fait de prendre nos décisions d'investissement et de mener nos activités liées à la détention d'actifs en tenant compte des facteurs ESG favorise-t-il le rendement financier à long terme recherché par nos clients, mais c'est aussi une des façons dont nous pouvons – ou devons – promouvoir le changement positif à l'égard d'une série d'enjeux.

Définition : Tenir compte de l'impact environnemental et social et de la gouvernance dans la prise de décisions relatives aux investissements et à la gestion d'actifs.

NOTRE APPROCHE

Notre démarche d'investissement responsable remonte au lancement du premier fonds éthique en Europe, le fonds Stewardship, en 1984. BMO Gestion mondiale d'actifs est aujourd'hui résolue à adopter une approche responsable qui peut varier selon ses différentes catégories d'actif et ses divers processus d'investissement. Cette approche prévoit une analyse des facteurs ESG importants concernant l'investissement, des solutions ESG spécialisées, comme notre portefeuille de fonds responsables, ainsi qu'un service de mobilisation et d'exercice du droit de vote par procuration, *reo*.

154 G$ US
d'actifs *reo*, au 30 septembre 2017

BMO fait partie des signataires fondateurs[1] des Principes pour l'investissement responsable de l'ONU (UNPRI). BMO a adopté le code de gérance du Royaume-Uni et est membre de nombreux réseaux, notamment l'Institutional Investors Group on Climate Change, la UK Sustainable Investment and Finance Association, l'Association pour l'investissement responsable Canada, l'Asian Corporate Governance Association et le Council of Institutional Investors.

BMO dispose d'un vaste programme de mobilisation des investisseurs qui vise à encourager les sociétés émettrices à adopter les meilleures pratiques dans divers domaines comme l'éthique des affaires, la gouvernance, les normes environnementales et les droits de la personne. La réussite de ce programme se mesure en jalons – occurrences de changement dans la façon dont ces entreprises traitent les questions ESG à la suite de notre intervention. Le Rapport annuel sur l'investissement responsable 2017 de BMO Gestion mondiale d'actifs présente des exemples récents, les mesures de suivi qui ont été prises, ainsi que des opinions qui ont été formulées. Le Rapport comprend également des mises à jour au sujet de notre participation dans d'autres domaines d'investissement responsable clés comme l'engagement à l'égard des politiques publiques, le vote par procuration et les activités de gouvernance.

Philosophie relative aux fonds responsables

- Investir dans des entreprises qui contribuent de façon positive à la société et à la protection de l'environnement.
- Éviter d'investir dans les entreprises dont les pratiques commerciales sont préjudiciables ou contraires au développement durable.
- User d'influence en tant qu'investisseur afin d'encourager une gestion exemplaire des enjeux ESG par la mobilisation et l'exercice du droit de vote par procuration.

1. F&C Investments, qui fait maintenant partie de BMO Gestion mondiale d'actifs, comptait parmi les signataires fondateurs.]

En plus du suivi des engagements individuels et des jalons, nous examinons la croissance de l'actif détenu dans nos offres ESG spécialisées, y compris *reo* et les fonds responsables, comme mesure de notre efficacité. BMO peaufine constamment son approche pour tenir compte de l'évolution des tendances, des exigences réglementaires, des meilleures pratiques sectorielles et des occasions d'affaires. Par exemple, peu après le lancement des Objectifs du développement durable (ODD) de l'ONU, la Banque a mis sur pied une initiative visant à établir des liens entre les ODD, son programme de mobilisation et son portefeuille de fonds responsables, dont les résultats ont été publiés dans le Rapport annuel sur l'investissement responsable et dans les rapports sur l'impact et le profil ESG de deux de ses fonds.

Responsabilité organisationnelle

Relevant du chef - Placements de BMO Gestion mondiale d'actifs en Europe, au Moyen-Orient et en Asie (EMOA), l'équipe Gouvernance et investissement durable, établie à Londres (Royaume-Uni) et comptant 13 membres, coordonne et soutient les activités ESG pour l'ensemble de BMO Gestion mondiale d'actifs. Elle fournit notamment des données et des analyses aux gestionnaires de fonds, ainsi que des critères de sélection pour les actifs détenus dans les fonds responsables. L'équipe dirige également les activités de mobilisation et de vote par procuration pour BMO Gestion mondiale d'actifs (EMOA).

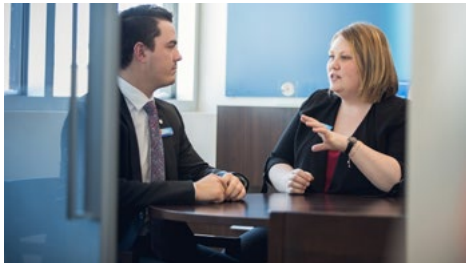
Politiques, déclarations et rapports connexes de BMO

Énoncé en matière d'investissement responsable

Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies

FAITS SAILLANTS

- La nouvelle politique sur les changements climatiques visant le portefeuille de fonds responsables de BMO Gestion mondiale d'actifs explique comment ces fonds peuvent contribuer à la lutte contre les changements climatiques et favoriser le passage à une économie à faibles émissions de carbone. Élaborée en consultation avec notre Conseil consultatif en matière d'investissement responsable externe indépendant, la politique définit une approche qui combine le retrait des investissements dans les entreprises possédant des réserves de combustibles fossiles, les investissements dans celles qui offrent des solutions énergétiques propres, et la communication de l'empreinte carbone réelle des fonds.



- BMO a mis sa stratégie primée d'investissement responsable relative aux actions mondiales à la disposition des investisseurs institutionnels canadiens sous la forme d'un nouveau fonds de placement canadien : le Fonds ESG d'actions mondiales responsable de BMO Gestion d'actifs. Le Fonds est axé sur l'investissement dans les entreprises dont les stratégies commerciales cadrent avec la durabilité, notamment sur les plans des soins de santé, de l'efficacité des ressources et de la transition énergétique.

- BMO a publié la deuxième version de ses rapports sur l'impact et le profil ESG à l'égard de ses stratégies d'investissement responsable en actions mondiales et en actions de marchés émergents, qui met en correspondance le rendement et les résultats de chaque entreprise du portefeuille avec les ODD.

- La Banque a créé des mandats d'investissement en obligations vertes pour les clients européens, avec un capital investi et engagé de 290 millions de dollars américains. Les obligations vertes évoluent rapidement, et les normes applicables à l'échelle du marché sont toujours en cours d'élaboration. Nous avons mis en place un processus interne d'analyse et de sélection de ces obligations, qui consiste en un examen de l'émission et de son émetteur afin de déterminer s'ils satisfont à nos propres critères et normes. Nous communiquons aussi directement avec les émetteurs et les encourageons à adopter des normes élevées de gouvernance et de communication de l'information. Au total, nous nous sommes entretenus avec plus de 70 émetteurs au cours des deux dernières années.

- BMO a participé à la création d'un système économique et financier plus juste et plus efficace en amenant les décideurs politiques à améliorer la réglementation relative aux enjeux ESG. Voici quelques exemples pour 2017 :

  - lettre conjointe d'investisseurs adressée à la US Securities and Exchange Commission (SEC) et visant à soutenir le maintien des politiques existantes sur la transparence à l'égard des minerais de conflits;

  - lettre signée par des investisseurs mondiaux adressée aux gouvernements du G7 et du G20 réitérant le soutien à la mise en œuvre de l'accord de Paris sur le climat;

  - nouvellement signataire de la Workforce Disclosure Initiative (initiative sur la divulgation des effectifs des entreprises, ou WDI), un programme qui réunit des investisseurs institutionnels afin de promouvoir une reddition de compte annuelle normalisée en ce qui a trait aux effectifs des sociétés cotées en Bourse.

- Le Fonds zéro combustible fossile BMO, créé en 2016, vise à procurer une plus-value à long terme en investissant dans un portefeuille diversifié d'actions qui exclut les sociétés dont les activités sont principalement liées à l'exploitation et au raffinage des combustibles fossiles et au maintien des infrastructures nécessaires à leur distribution.

- BMO Marchés des capitaux a lancé un deuxième billet à capital protégé lié à un indice ESG dans son réseau de succursales. Le nouvel indice ESG zéro combustible fossile de BMO exclut les titres de participation et de créance émis par des sociétés liées aux combustibles fossiles. À l'échéance, l'investisseur recevra le montant de son dépôt initial, majoré d'un montant variable correspondant au rendement des titres de participation et de créance de l'indice ESG pendant le terme du billet.

Actif, mobilisé, responsable

1363
entreprises participantes

80
rencontres avec le conseil d'administration d'entreprises

12
Visite de 12 pays pour obtenir la participation d'entreprises locales

234
situations où nous avons pu contribuer au changement

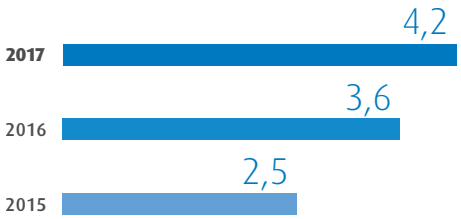
Énoncé en matière d'investissement responsable : https://www.bmo.com/gam/about-us/g/overview/ri-esg-policy-statement
Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies : https://www.bmo.com/gam/pdf/Responsible_Investing_Policy_and_Assessment_Report.pdf

Octroi de crédit responsable

De par nos pratiques d'octroi de crédit, nous encourageons les emprunteurs à faire des choix socialement responsables dans le cadre de leurs activités. Les répercussions globales que peut avoir une institution financière de l'envergure de BMO peuvent être considérables. BMO y attache une grande importance, en particulier dans l'optique de déterminer la meilleure façon de favoriser le passage à une économie à faibles émissions de carbone tout en appuyant ses clients qui œuvrent dans le secteur de l'énergie au Canada, secteur dont la Banque reconnaît toujours l'importance.

Définition : Tenir compte des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance lors de la prise de décisions et du déroulement des activités relatives au financement et à l'octroi de crédit.

Énergie renouvelable – engagements de prêt (en milliards de dollars)



NOTRE APPROCHE

Nous appliquons les pratiques d'une saine gestion du risque afin de gérer les répercussions environnementales et sociales de nos activités de financement et d'octroi de crédit.

Conformément à notre cadre de gestion globale des risques et à notre cadre de gestion du risque de crédit, nous évaluons les risques environnementaux et sociaux associés aux activités de nos clients. Nos Services bancaires aux entreprises et BMO Marchés des capitaux sont tenus d'observer des politiques internes et des lignes directrices qui expliquent comment cerner, gérer et atténuer le risque environnemental et social dans les transactions de financement. Les secteurs d'activité appliquent le processus de diligence raisonnable (évaluation et examen du risque environnemental et social). De plus, dans le cadre du processus d'approbation, la demande de transaction doit comprendre les conclusions tirées par le secteur d'activité. Les clients actifs dans les secteurs écosensibles font l'objet d'une diligence raisonnable plus stricte en matière d'environnement. Lorsque nous évaluons les risques sociaux, nous vérifions la capacité des clients à gérer les questions réglementaires et d'autres questions liées à la mobilisation des parties prenantes et à la consultation des peuples autochtones.

Nous évitons de traiter avec des emprunteurs ayant de piètres antécédents en gestion du risque environnemental et social. Nous n'accordons aucun prêt qui viserait le transfert international de matériel à des fins militaires ou de sécurité intérieure ni ne finançons les entreprises qui fabriquent des armes interdites par les traités internationaux de contrôle des armes dont le Canada et les États-Unis sont signataires.

BMO est signataire des Principes de l'Équateur, un cadre de gestion du risque de crédit servant à déterminer, à évaluer et à gérer le risque environnemental et social inhérent aux transactions de financement de projets. Nous avons aussi recours au processus de sélection et d'évaluation environnementale et sociale de la Banque mondiale/Société financière internationale pour évaluer et classer les projets en fonction de l'importance des conséquences qu'ils peuvent avoir et des risques qu'ils comportent.

BMO est membre de l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), du Réseau canadien du Pacte mondial des Nations Unies et de la Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone, avec lesquels la Banque échange des renseignements au sujet d'enjeux émergents. À titre de membre, BMO peut participer aux discussions sur les priorités nationales et mondiales et harmoniser efficacement son approche avec ces priorités au fil du temps. La Banque surveille et évalue constamment les modifications apportées aux lois et aux politiques des territoires où elle exerce ses activités.

Comme les changements climatiques suscitent de plus en plus d'inquiétude et que l'accent est mis actuellement sur les sommes prêtées par les institutions financières aux secteurs écosensibles, nous évaluons présentement la meilleure façon de communiquer plus d'information relative aux changements climatiques. Le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (TCFD) du Conseil de stabilité financière a insisté sur l'importance de fournir davantage d'information dans ce domaine. Dans le présent Rapport ESG, nous avons inclus un tableau illustrant le total des prêts consentis au secteur des ressources naturelles afin d'illustrer notre participation aux industries écosensibles. Voir la page 32.

Nous soutenons le secteur de l'énergie, car nous reconnaissons qu'il joue un rôle important dans nos économies. La Banque est partie prenante dans tous les aspects du secteur de l'énergie, et nous adoptons une approche équilibrée à l'égard du passage à une économie à faibles émissions de carbone. Nous évoluons sans cesse dans le but de répondre aux besoins de nos clients, tout en appliquant de solides pratiques de diligence raisonnable sur les plans environnemental et social.

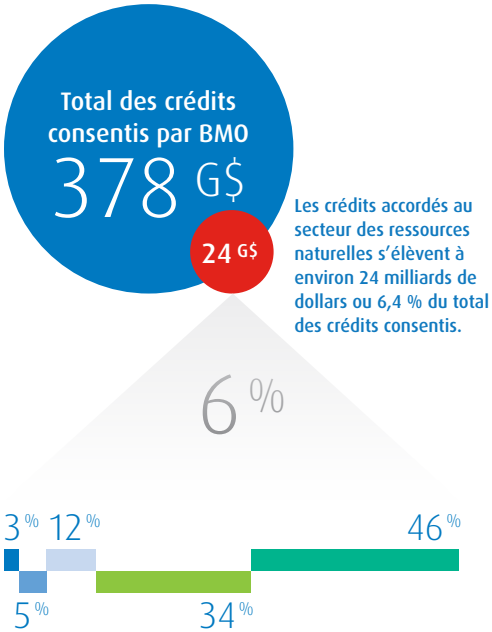
Financement du secteur de l'énergie renouvelable

BMO soutient le secteur traditionnel des combustibles fossiles et celui de l'énergie renouvelable, qui sont tous deux en phase de transition, alors que la production d'énergie renouvelable devient de plus en plus concurrentielle sur le plan des prix. L'équipe bisecteur infrastructures électriques et énergétiques de BMO Marchés des capitaux connaît parfaitement le secteur de l'énergie renouvelable en Amérique du Nord. Ses membres agissent comme conseillers en matière de fusions et d'acquisitions, prennent en charge la gestion des transactions de financement par actions et par emprunts, et procurent les fonds nécessaires au financement de projets et d'autres services bancaires aux sociétés actives sur les marchés de l'énergie renouvelable.

Responsabilité organisationnelle

La responsabilité est déléguée au sein de chaque secteur d'activité. Par exemple, à BMO Marchés des capitaux, un directeur général du groupe Banque d'affaires et services bancaires aux sociétés est responsable du financement du secteur de l'énergie renouvelable décrit dans le Rapport ESG.

OCTROI DE CRÉDIT AU SECTEUR DES RESSOURCES NATURELLES[1]



Secteur	%	(millions de $)
Produits forestiers	3	835
Mines	5	1 344
Services publics[2]	12	2 890
Industries pétrolière et gazière	34	8 166
Agriculture	46	11 114

1. Voir le tableau 9 à la page 129 du Rapport annuel 2017 de BMO.
2. Aux fins de simplicité, les services publics indiqués dans ce diagramme comprennent les prêts accordés aux entités actives dans le secteur des énergies renouvelables qui ont une incidence positive sur l'environnement.
3. L'augmentation du financement par actions et par emprunts dans le secteur de l'énergie renouvelable est en grande partie attribuable à la hausse globale des activités de mobilisation de fonds.

En 2017, BMO Marchés des capitaux a participé au financement par actions et par emprunts de 6,4 milliards de dollars[3] du secteur de l'énergie renouvelable, et a accordé 4,2 milliards de dollars d'engagements de crédit associés à des projets d'énergie renouvelable et à des entités actives dans ce secteur. Voici quelques exemples de transactions de financement du secteur de l'énergie renouvelable auxquelles BMO a participé cette année :

- BMO a agi, pour **H2O Power**, comme coteneur de livres dans le cadre du placement privé de 400 millions de dollars d'obligations de premier rang garanties arrivant à échéance en 2029. H2O Power (propriétaire et exploitant de centrales hydroélectriques au Canada et aux États-Unis) est détenue conjointement par Investissements PSP (l'un des plus grands gestionnaires de fonds pour des caisses de retraite au Canada) et BluEarth Renewables (producteur d'énergie renouvelable canadien indépendant qui développe, construit, possède et exploite des projets de production d'énergie éolienne, hydroélectrique et solaire partout en Amérique du Nord).

- BMO a agi, dans le cadre du **projet hydroélectrique Safe Harbor**, comme coteneur de livres à l'occasion d'un placement privé de 500 millions de dollars américains de billets de premier rang garantis. Safe Harbor est une centrale hydroélectrique de 417 MW sur la rivière Susquehanna, en Pennsylvanie, qui appartient à Brookfield Renewable Partners. La centrale vend son énergie et les services connexes dans le marché de l'interconnexion Pennsylvanie-New Jersey-Maryland, le plus important marché de gros de l'électricité du monde.

- BMO a agi, pour **North Kent Wind 1 LP**, comme arrangeur chef de file mandaté, agent administratif et agent de garantie dans le cadre du projet de financement de 264 millions de dollars pour la construction du parc éolien North Kent par Pattern Energy et Samsung Renewable Energy à Chatham-Kent, en Ontario. Les pales et les tours servant au projet éolien terrestre, d'une capacité de 100 MW, sont fabriquées en Ontario. La centrale éolienne produira annuellement de l'énergie renouvelable propre pour environ 35 000 foyers.

RAPPORTS SUR LES PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR (EXERCICE 2017)

BMO a conclu cinq transactions de financement de projets à l'exercice 2017. La répartition, selon les Principes de l'Équateur III, est indiquée dans le tableau ci-dessous.

Secteur	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C
Mines	0	0	0
Infrastructure	0	0	0
Industries pétrolière et gazière	0	0	0
Électricité	0	4	0
Autre	1	0	0

Région	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C
Amériques	1	4	0
Europe, Moyen-Orient et Afrique	0	0	0
Asie-Pacifique	0	0	0

Désignation de pays	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C
Désigné	1	4	0
Non désigné	0	0	0

Vérification indépendante	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C
Oui	1	4	0
Non	0	0	0

Inspirer les employés

Nous savons que permettre à nos employés de réaliser leur plein potentiel et de développer un sentiment de fierté nous aidera aussi à réaliser nos priorités stratégiques et nos objectifs financiers. Nous accueillons et soutenons des personnes issues de milieux variés appartenant à diverses communautés et représentant une diversité de vues, nous investissons dans la réussite de nos employés et nous reconnaissons le rôle important qu'ils jouent – tous les jours.

Lauréat du prix Catalyst 2017

40 %▲ de femmes occupant un poste de cadre dirigeant au Canada et aux États-Unis

83 %▲ Indice record de mobilisation des employés

Mark Stafford, BMO

Alignement sur les ODD

4 ÉDUCATION DE QUALITÉ

5 ÉGALITÉ DES SEXES

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

10 RÉDUCTION DES INÉGALITÉS

Enjeux importants abordés dans la présente section

Recrutement et fidélisation d'employés talentueux

Mobilisation des employés

Apprentissage et perfectionnement

Diversité et inclusion

Les employés autochtones de BMO trouvent dans le Cercle de partage des collègues qui les soutiennent et qui s'expriment d'une seule et même voix, tout en renforçant les liens avec les membres du segment de la population canadienne connaissant la croissance la plus rapide.

Mark Stafford, coprésident, Est du Canada, Cercle de partage

Agrandir le Cercle

« Il est vraiment important que notre Banque représente tous les gens qui font affaire avec nous à l'échelle du Canada, explique Mark Stafford. La diversité améliore notre compréhension des besoins de nos clients. Il s'agit d'un aspect essentiel de notre réussite. »

En 20 ans à BMO, Mark a continuellement progressé pour arriver à son poste actuel, à la tête des activités d'assurance crédit de la Banque. Même s'il a obtenu une maîtrise en administration des affaires et d'autres qualifications au fil de son parcours, sa carrière est orientée par un aspect bien plus fondamental de son identité : il est Métis, de descendance crie, sa grand-mère était une aînée et il vient d'une grande famille qui célèbre fièrement son héritage autochtone. Il est aussi le coprésident pour l'Est du Canada d'un groupe de BMO appelé le Cercle de partage, qui rassemble des employés de BMO issus de milieux différents pour qu'ils se soutiennent et s'efforcent de mieux comprendre les défis et les occasions propres aux Premières Nations, aux Inuits et aux Métis.

« Lorsque je travaillais au sein des Services bancaires aux entreprises, je collaborais avec de nombreuses Premières Nations, se souvient Mark. Et j'ai souvent été confronté à des collectivités dans le besoin. Je voulais en faire plus pour les aider. » Mark s'est aussi aperçu que bon nombre de ses collègues hésitaient à afficher leurs origines de peur d'être l'objet de stéréotypes ou de discrimination. Le Cercle de partage a été créé à la fin de 2015 sous la direction de Mike Bonner, premier vice-président, Direction de la Colombie-Britannique et du Yukon, Paul Seipp, vice-président régional - Services bancaires aux entreprises, et Mark. Ce groupe, qui agit dans une perspective nationale, se compose de membres de partout au pays mobilisés pour créer un milieu de travail favorable et inclusif pour les Autochtones. Le Cercle de partage s'est rapidement agrandi, au point de dépasser les 500 membres cette année.

« Cette croissance rapide, on la doit au travail acharné qu'ont accompli les membres de notre comité de direction pour accroître la sensibilisation, explique Danny Menard, vice-président - Services bancaires aux entreprises et aux agriculteurs en Alberta, qui est aussi Métis. Depuis que je suis arrivé à BMO il y a 12 ans, j'ai toujours participé aux efforts déployés pour attirer plus d'employés autochtones à la Banque et les aider à s'y intégrer. Se joindre à une nouvelle organisation peut être intimidant. Auparavant, de nombreux employés autochtones se sentaient perdus et quittaient rapidement l'organisation. Ils ont besoin de se sentir soutenus, et c'est ce que fait le Cercle de partage. »

L'AVANTAGE DE LA DIVERSITÉ

Le Cercle de partage est l'un des 13 groupes-ressources d'employés (GRE) que compte la Banque et qui contribuent à l'établissement d'un milieu de travail inclusif reflétant la vision et les valeurs de BMO. Les GRE, qui donnent une voix à plus de 4 000 personnes, favorisent l'embauche, la mobilisation et la rétention des employés issus de différentes communautés auto-identifiées. Les GRE transforment aussi la diversité en avantage stratégique en étendant, au-delà de la Banque, les réseaux qui facilitent les relations avec la clientèle, les initiatives de marketing et le renforcement des collectivités.

« Les Autochtones sont le groupe qui connaît la croissance la plus rapide du Canada. Il est important que nous les comprenions si nous voulons les attirer en tant que clients, indique Mark Stafford. En outre, si nous parvenons à créer une culture faisant en sorte que nos employés sont à l'aise d'être eux-mêmes, ils auront envie de rester. »

En 2017, les Autochtones représentaient 1,2 % de l'effectif total de BMO au Canada, un chiffre qui est resté stable depuis 2012 en raison des défis en matière de rétention des employés qui ont annulé les gains réalisés sur le plan du recrutement. Nous voulons maintenant faire en sorte que ce taux atteigne 2 % d'ici à 2020, un objectif qui s'inscrit dans une initiative plus large de renouvellement en matière de diversité sur cinq ans, qui vise à ce que tous les employés, les clients et les collectivités se sentent respectés et valorisés. On estime que quelque 20 % des embauches d'employés issus de la diversité – soit 500 nouveaux employés chaque année – peuvent être attribuées aux GRE.

« J'adore la culture de l'organisation, indique Stephanie Morsette, directrice - Gestion relationnelle, Services bancaires aux entreprises à Vancouver, une Métisse qui a quitté une autre banque il y a deux ans pour venir travailler à BMO. Voir le Cercle de partage s'agrandir est vraiment inspirant. Je me rends compte de l'enthousiasme soulevé par la réussite du groupe. Cela me permet de me sentir valorisée et de sentir que j'apporte ma contribution à la collectivité. »

53 %

des postes vacants sont pourvus par des candidats internes

Recrutement et fidélisation d'employés talentueux

La constitution d'un bassin de talents ne profite pas qu'à l'organisation, mais aussi aux collectivités que nous servons. Nous attirons, embauchons et faisons progresser des employés qui, en plus de posséder un ensemble exceptionnel de compétences, partagent nos valeurs et notre vision orientée client et reflètent la diversité de notre clientèle et de notre organisation. Nous savons qu'en veillant à ce que les bonnes personnes occupent les bons postes et travaillent ensemble à l'atteinte d'objectifs communs, nous créons un avantage concurrentiel qui nous aide à obtenir de meilleurs résultats.

Définition : Disposer des bonnes ressources dans l'ensemble de l'organisation en recrutant et en inspirant des employés talentueux et en leur offrant une rémunération et des avantages sociaux concurrentiels, et en répondant aux besoins en matière de planification de la relève de BMO.

NOTRE APPROCHE

Comme nous embauchons près de 7 000 employés chaque année, nous avons établi de rigoureux processus de recrutement, d'évaluation, d'embauche et d'intégration des personnes talentueuses dont nous avons besoin pour atteindre nos objectifs stratégiques.

Pour aider à faire de BMO un chef de file en matière d'acquisition de talents, nous traitons les candidats à un poste comme nous traitons nos clients et nous disposons de processus visant à offrir aux nouveaux employés une expérience exceptionnelle.

Nous avons systématiquement recours à des entrevues comportementales et à des outils d'évaluation en ligne pour choisir les candidats à certains postes. Nous évaluons la compatibilité des candidats avec notre culture conformément à notre modèle Être BMO, qui énonce les valeurs fondamentales et les comportements qui guident notre façon d'agir avec nos clients et nos collègues.

Conformément à nos objectifs en matière de diversité dans le cadre de notre vision pour 2020, nos grandes priorités sur le plan de l'acquisition de talents sont les suivantes :

- Planifier et attirer – utiliser les plans et les analyses relatifs à l'effectif pour prendre des décisions
- Trouver et motiver – acquérir des talents clés plus rapidement
- Appliquer et évaluer – élaborer de solides stratégies de segmentation des talents
- Embaucher et intégrer – créer une expérience d'intégration exceptionnelle

Les nouveaux employés suivent une formation d'orientation qui présente le fondement de notre stratégie, de notre culture et de nos valeurs. Cette formation est l'occasion de souligner l'importance des comportements éthiques, de s'assurer que les participants lisent notre Code de conduite et le comprennent, et de leur présenter Être BMO. En outre, chaque entité opérationnelle et chaque fonction d'entreprise offre une formation d'orientation au niveau du groupe et une formation selon le poste, de sorte que les nouveaux employés sont productifs dès leur entrée en fonction.

Une rémunération concurrentielle, le développement de carrière et un travail intéressant dans un environnement axé sur le travail d'équipe sont des aspects essentiels de la fidélisation des employés talentueux. Les programmes d'apprentissage et de perfectionnement de BMO sont décrits à la page 38.

Dans le cadre de nos programmes de rémunération, le salaire est lié aux résultats de l'organisation et au rendement individuel. Nous révisons le salaire de base chaque année en fonction du rendement, des connaissances, des compétences et de la faculté d'adaptation de l'employé. Nous disposons aussi d'un programme de primes d'incitation en fonction du rendement et, lorsque cela est permis par la loi, nous offrons un régime d'actionnariat à tous les employés. Voici d'autres programmes de récompense et de reconnaissance offerts :

- Des avantages sociaux offerts à l'ensemble des employés, des retraités et des personnes à leur charge (sous réserve des critères d'admissibilité), dont l'assurance maladie; un compte Soins de santé; la protection du revenu; un régime de retraite; l'aide au remboursement des frais de scolarité; des subventions aux organismes bénévoles et un programme de dons jumelés.

94 %

Taux de satisfaction des nouveaux employés interrogés au sujet de leur expérience de recrutement, en hausse par rapport au taux de 86 % obtenu en 2016

- Des programmes visant à aider les employés à concilier les exigences de la vie personnelle et celles de la vie professionnelle, parmi lesquels MieuxVivre, le programme d'aide aux employés de BMO.
- Des remises de prix trimestrielles et annuelles pour souligner la conduite exemplaire et les réalisations qui soutiennent notre vision et nos valeurs, et brio BMO, un programme de reconnaissance sociale pour l'ensemble de l'organisation.
- La célébration des jalons de carrière après la première, la troisième et la cinquième année de service, puis tous les cinq ans par la suite.

Nous avons recours à différentes mesures pour évaluer notre efficacité à attirer et à fidéliser les employés talentueux (notamment le taux de départs volontaires, le pourcentage de postes vacants pourvus par des candidats internes, le temps nécessaire pour pourvoir les postes clés et les résultats des sondages menés auprès des nouveaux employés) et nous perfectionnons notre approche au besoin. Parmi les changements apportés en 2017 figure le nouveau site Web Carrières (voir les précisions ci-dessous). Tous les trimestres, dans le cadre de leur évaluation du rendement de l'organisation, le chef de la direction et les hauts dirigeants évaluent l'état de l'effectif (y compris les taux de départs volontaires), tandis que notre Conseil d'administration examine l'état de nos talents chaque année.

Le chef - Ressources humaines de BMO assume la responsabilité globale de notre rendement en matière de recrutement et de fidélisation d'employés talentueux. Relevant du chef - Ressources humaines, divers hauts dirigeants sont responsables de la planification et de l'acquisition des talents, du rendement et des récompenses, de la gestion des talents et de la formation, ainsi que de la diversité et de l'inclusion.

Prix de responsabilité sociétale en matière de recrutement dans le cadre des National Campus Recruitment Excellence Awards de TalentEgg

Pour en savoir plus sur nos pratiques de gestion des talents

Site Web de BMO – Stratégies de gestion des talents de BMO

Site Web de BMO – Carrières

Site Web de BMO – Diversité et inclusion

Site Web de BMO – Concilier vie professionnelle et vie privée

Politiques et déclarations connexes de BMO

Code de conduite de BMO

Déclaration sur les droits de la personne

Déclaration relative à la liberté d'association et au droit de négociation collective

Déclaration relative à la santé et au bien-être

FAITS SAILLANTS

- Notre nouveau site Web Carrières a été créé en collaboration avec des employés qui nous ont expliqué pourquoi BMO est un formidable endroit où travailler. Le processus de soumission de candidature est six fois plus rapide qu'auparavant, et les candidats potentiels peuvent maintenant rester en contact avec nous pour recevoir des mises à jour sur les postes et les événements qui correspondent à leurs champs d'intérêt. Au cours des trois mois suivant son ouverture en février 2017, près de 131 000 personnes ont visité le nouveau site Web. En moyenne, 800 personnes se joignent mensuellement à notre communauté de talents en ligne.

- Comptant maintenant près de 450 stagiaires, le Programme de stages pour étudiants de BMO a vu son taux de participation grimper de 36 % entre 2016 et 2017. Nous avons également dépassé nos objectifs en matière de diversité en attirant 22 étudiants handicapés et 12 stagiaires provenant de communautés autochtones, et en faisant passer la représentation des femmes de 31 % à 40 % sur douze mois. Le fait d'offrir aux étudiants des expériences de travail et d'apprentissage intégrées soutient notre collectivité et crée un effectif solide pour l'avenir.

- Pour assurer une adaptabilité continue, nous avons mis à l'essai un outil d'entrevue en ligne servant à trouver et à évaluer les candidats ayant des compétences qui seront requises dans l'avenir. L'outil permet d'évaluer les employés potentiels à tous les échelons de notre organisation. Il a servi au recrutement, dans les campus, de candidats à des postes au sein des Marchés des capitaux, ainsi qu'à l'embauche de spécialistes de la technologie.

- Grâce à la constitution d'un solide bassin de talents et au recours à l'analytique pour prévoir la réussite future des candidats, nos conseillers - Stratégies d'acquisition de talents ont pourvu 23 postes clés dans le domaine numérique (p. ex., concepteurs visuels ou encore développeurs d'applications mobiles) en 74 jours, comparativement à une moyenne sectorielle de 90 jours.

- Dans le but d'améliorer l'expérience d'intégration des employés, nous avons bâti une équipe qui s'applique à gérer le programme d'intégration de l'organisation.

- Pour conclure l'année de célébration de notre bicentenaire et pour rendre hommage aux dix ans de Bill Downe à titre de chef de la direction, nous avons créé la Bourse d'études BMO200 William A. Downe. À partir de 2018 et pour les dix prochaines années, BMO offrira une bourse d'études de 10 000 $ à dix personnes s'inscrivant en première année de n'importe quel programme d'études supérieures offert dans les universités, les collèges et les cégeps. Tous les enfants ou enfants en tutelle des employés de BMO Groupe financier dans l'ensemble de nos secteurs d'activité partout dans le monde sont admissibles à la bourse d'études.

TAUX DE DÉPARTS VOLONTAIRES (%)

Canada	Hommes	Femmes	Total▲
2017	10,8	10,2	10,4
2016	10,5	10,0	10,2
2015	9,8	9,8	9,8

États-Unis	Hommes	Femmes	Total▲
2017	14,0	14,3	14,2
2016	14,2	15,0	14,7
2015	14,5	14,9	14,7

GREAT PLACE TO WORK® Best Workplaces 2017 Canada

Classé parmi les meilleurs lieux de travail au Canada en 2017 par l'institut Great Place to Work Canada

Site Web de BMO – Stratégies de gestion des talents de BMO : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/employes/investir-employes
Site Web de BMO – Carrières : https://bmocarrieres.com/
Site Web de BMO – Diversité et inclusion : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/employes/diversite-equite-inclusion
Site Web de BMO – Concilier vie professionnelle et vie privée : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/employes/concilier-professionnelle-privee
Code de conduite de BMO : https://www.bmo.com/pdf/code-of-conduct/BMO_Code_of_Conduct_FR.pdf
Déclaration sur les droits de la personne : https://www.bmo.com/cr/files/BMOHumanRightsApril2017fr.pdf
Déclaration relative à la liberté d'association et au droit de négociation collective : https://www.bmo.com/cr/images/BMOFreedomofAssociationandCollectiveBargainingMarch2016-fr.pdf
Déclaration relative à la santé et au bien-être : https://www.bmo.com/cr/images/BMOHealthandWellbeingMarch2016-fr.pdf

Mobilisation des employés

Un niveau élevé de mobilisation chez les employés favorise l'innovation et la productivité dans tous nos secteurs d'activité et est essentiel à la prestation d'une expérience client exceptionnelle.
Pour favoriser la mobilisation, nous faisons à nos employés la même promesse qu'à nos clients : « Ici, pour vous ».

Définition : Créer un milieu de travail où les employés sont des partenaires actifs dans la réalisation de la vision et des valeurs de l'organisation et fournissent des renseignements qui sont intégrés à la prise de décision à l'échelle de la Banque.

NOTRE APPROCHE

Nos valeurs constituent le fondement de notre approche visant à renforcer la mobilisation des employés. En pensant d'abord aux autres, en favorisant un dialogue respectueux et constructif, en apprenant de nos différences et en misant sur la collaboration afin d'agir dans l'intérêt de nos clients, nous créons un milieu de travail où les gens peuvent être entendus – et contribuer de manière significative à notre réussite.

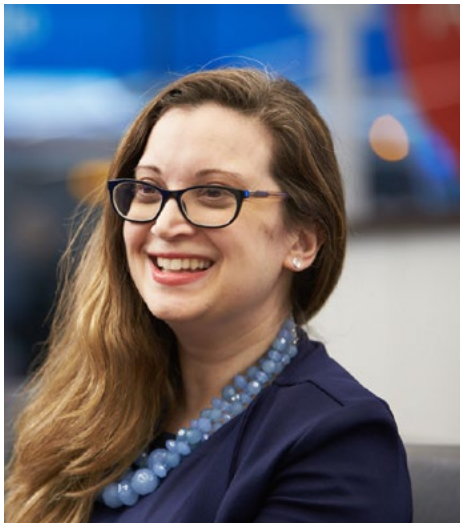
Nous disposons de plusieurs mécanismes visant à favoriser le dialogue, l'apprentissage, le développement de carrière et l'engagement au sein de la collectivité. L'instant BMO est une application pour téléphone intelligent que les employés peuvent télécharger et utiliser pour rester au courant de ce qui se passe à BMO et être des ambassadeurs efficaces de la marque. BMO Prêt pour la suite est un espace numérique qui est destiné à l'ensemble de l'organisation et qui comprend des vidéos, des images, des sondages et un forum de discussion interactif où les leaders font part de leur point de vue et entretiennent, avec les employés, des dialogues sur la façon dont nous bâtissons notre avenir. Le Rendez-vous est un forum en ligne où les hauts dirigeants publient des histoires liées aux valeurs et aux priorités stratégiques de BMO.

BMO à l'écoute, notre sondage annuel sur la mobilisation des employés à l'échelle de l'organisation, donne aux employés l'occasion de s'exprimer ouvertement sur des questions importantes, comme notre stratégie, notre vision orientée client et l'expérience employé de BMO. Les résultats nous permettent d'observer les variations des niveaux de mobilisation d'une année à l'autre et de nous comparer aux autres organisations de premier plan. Ils nous aident aussi à déterminer les moyens les plus efficaces de favoriser une culture axée sur une forte mobilisation et un rendement élevé, et à prendre des mesures à l'égard des questions qui comptent le plus pour nos employés. Les gestionnaires reçoivent des rapports personnalisés pour chacune de leurs équipes, de sorte qu'ils peuvent élaborer des plans d'action ciblés. Chaque année, nous effectuons un examen après la mise en œuvre pour évaluer le programme de sondage et y apportons les changements nécessaires. En 2017, nous avons simplifié les rapports de sondage afin de fournir plus rapidement à nos leaders des renseignements qui sont davantage exploitables.

SONDAGE BMO À L'ÉCOUTE SUR LA MOBILISATION DES EMPLOYÉS

	2017▲	2016	2015	2014	2013
Taux de participation au sondage annuel auprès des employés (%)	**90**	90	88	86	82
Indice de mobilisation des employés (IME)	**83**	80	81	80	78

Nos employés sont encouragés à faire part à leur gestionnaire de tout problème ou de toute préoccupation qui a un lien avec le travail. Ils peuvent aussi signaler leurs préoccupations au Centre des ressources humaines, aux Relations du travail ou à l'ombudsman de BMO. Pour en savoir plus, rendez-vous à la section Conduite, à la page 16.



FAITS SAILLANTS

- Nous avons atteint un taux de mobilisation record de 83 %▲ dans le cadre de notre sondage BMO à l'écoute 2017, ce qui nous place à égalité avec les organisations chefs de file et représente une hausse de 3 % par rapport à 2016. Dans leurs réponses, les employés ont dit se sentir plus optimistes par rapport à la direction de BMO et avoir plus confiance en cette dernière et en l'avenir. Ils ont également indiqué la nécessité de mieux les outiller sur le plan technologique pour leur permettre de travailler plus efficacement.
- Nous avons lancé #lavieàBMO, notre engagement envers les employés qui repose sur les trois piliers suivants : être entendu, valorisé et respecté; continuer à progresser grâce aux occasions offertes par BMO; et bâtir un avenir meilleur en contribuant à changer les choses à BMO. Nous avons défini cet engagement en fonction des commentaires recueillis auprès des employés dans le cadre d'une enquête sur ce qui compte pour les membres de la nouvelle génération.
- Nous avons lancé #Empathie pour nous aider à mieux nous connaître les uns les autres sur le plan humain. Tous les trois mois, une question figure à la section Les gens de BMO du site intranet de BMO, et les employés sont invités à raconter leurs histoires. Nous avons aussi entrepris d'élaborer un guide des valeurs en posant aux employés une question sur chacune de nos quatre valeurs fondamentales, à laquelle ils peuvent répondre dans le style Twitter (c'est-à-dire en 140 caractères) ou à l'aide d'une photo ou d'une vidéo.
- BMO et la Rotman School of Management de l'Université de Toronto ont collaboré à la réalisation d'une étude portant sur la relation entre la force de nos réseaux internes informels et notre capacité à prendre de bonnes décisions et à les mettre en pratique. L'étude, à laquelle participeront plus de 20 000 employés de BMO, est la première du genre et devrait fournir des renseignements précieux sur les meilleures pratiques de gestion.

Points forts du sondage BMO à l'écoute

Dans le cadre de notre sondage de 2017, un plus grand nombre d'employés ont indiqué qu'ils :

- sont fiers de travailler à BMO (85 %, soit une hausse de 3 % sur 12 mois);
- recommanderaient nos produits et nos services (83 %, soit une hausse de 2 % sur 12 mois);
- recommanderaient BMO comme endroit où travailler (80 %, soit une hausse de 4 % sur 12 mois);
- estiment qu'il règne dans leur groupe de travail un climat où la diversité des points de vue est appréciée (85 %).

Principaux résultats

84 %
Taux d'achèvement de l'apprentissage en ligne Apprendre de nos différences

84 % des directeurs ont suivi le module d'apprentissage en ligne Apprendre de nos différences au cours de la première année, ce qui représente une hausse des indicateurs Inclusion et Voix des employés du sondage BMO à l'écoute.

8 000
consultations du Centre des carrières

Plutôt que de nous concentrer sur l'avancement de carrière uniquement à un moment précis de l'année, nous avons décidé de lancer l'initiative Faites avancer votre carrière, qui s'étend sur toute l'année.

Indicateurs du sondage BMO à l'écoute 2017

Inclusion

86 % — +1 % par rapport à 2016

Inclusion : mesure dans laquelle les employés se sentent valorisés, respectés et entendus.

Possibilités d'apprendre et de progresser

82 % — +4 % par rapport à 2016

Possibilités d'apprendre et de progresser : mesure dans laquelle les employés sentent qu'ils peuvent acquérir et développer des aptitudes et compétences.

Voix des employés

82 % — +2 % par rapport à 2016

Voix des employés : mesure dans laquelle les employés sentent qu'ils peuvent dire ce qu'ils pensent et être francs.

Possibilité d'atteindre ses objectifs de carrière

77 % — +4 % par rapport à 2016

Possibilité d'atteindre ses objectifs de carrière : mesure dans laquelle les employés sentent qu'ils peuvent avoir une carrière enrichissante à BMO.

Apprentissage et perfectionnement

Nos employés nous disent que l'apprentissage et le perfectionnement continus constituent une priorité absolue, et nous comprenons qu'il est essentiel de leur offrir des possibilités d'avancement professionnel afin que leur rendement soit élevé.

En tant qu'entreprise, nous gagnons à avoir des employés qui ont réellement à cœur d'améliorer leurs aptitudes, d'acquérir des compétences, de relever de plus grands défis et d'assumer des fonctions plus complexes – et nous déployons tous les efforts nécessaires pour répondre à leurs besoins.

Nous travaillons à créer, à l'échelle de l'organisation, une culture d'apprentissage continu où les employés obtiennent du soutien de la manière qui compte le plus pour eux durant leur apprentissage et leur perfectionnement.

Définition : Donner aux employés des occasions de développement de carrière et de formation afin qu'ils atteignent leurs objectifs personnels et professionnels.

NOTRE APPROCHE

L'Académie BMO Groupe financier (L'Académie), notre université d'entreprise, a été l'une des premières du genre au Canada. Nous y tenons des événements spéciaux et la plupart de nos programmes d'apprentissage et de perfectionnement y sont conçus, développés et offerts. Nous offrons des programmes personnalisés adaptés aux stratégies, aux besoins et à la culture de notre organisation, ainsi que des contenus libre-service ciblés qui permettent aux employés de renforcer et d'élargir leurs compétences. Notre priorité est de permettre à nos employés d'améliorer leur rendement et de développer des compétences qui répondent aux besoins actuels et futurs de l'organisation.

23,7 heures▲

de formation par équivalent temps plein (ETP)

La formation de leaders, pour nos besoins actuels et futurs, est aussi une grande priorité. Le programme de formation en leadership de BMO se compose de programmes sur mesure fondés sur des recherches. Ceux-ci offrent aux leaders de BMO, à différentes étapes de leur carrière, des occasions d'apprentissage formelles, informelles ou expérientielles. Les programmes sont axés sur la conscience de soi et visent à préparer les employés à occuper un poste de leadership, notamment un premier poste de gestionnaire, un poste de cadre intermédiaire ou un poste de haut dirigeant. *Perspectives in Leadership* est un programme d'orientation d'un jour que tous les nouveaux cadres supérieurs doivent suivre et dans lequel notre chef de la direction et l'équipe de haute direction consacrent du temps aux nouveaux venus. Le programme est axé sur notre culture, sur nos valeurs et sur ce que l'on attend d'un leader à BMO. *ACCENT Leadership* est un programme à fort impact qui s'étend sur six mois. Il s'adresse aux 500 principaux dirigeants de BMO et comprend des évaluations 360° et des auto-évaluations, qui sont liées aux comportements Être BMO, ainsi que des séances de formation en classe, des activités en milieu de travail, des séances de coaching, des plans de perfectionnement et un exercice de collaboration, soit le « défi Une seule et même banque ». Bon nombre de nos programmes font intervenir des leaders comme formateurs pour transmettre les meilleures pratiques et des connaissances en matière de leadership.

Pour évaluer l'efficacité de nos investissements dans la formation, nous utilisons différentes mesures clés, notamment le nombre de mutations, les taux de départs volontaires et les résultats du sondage sur la mobilisation des employés.

FAITS SAILLANTS

- Grâce aux technologies avant-gardistes utilisées pour perfectionner les employés et les aider à bâtir leur carrière, plus de 8 000 visiteurs ont consulté notre centre des carrières, que ce soit pour participer à des séances d'échange en ligne afin de découvrir différents parcours professionnels, prendre part à des conversations axées sur la carrière ou accéder à divers outils et ressources conçus pour les aider à faire progresser leur carrière.

- À la suite d'un examen de notre approche à l'égard de l'apprentissage et du perfectionnement, nous avons élaboré, aux fins de développement des compétences et de la carrière, des capsules d'apprentissage mobile qui s'ajoutent aux modules d'apprentissage formel. Nous lancerons prochainement une plateforme novatrice d'apprentissage social réunissant l'ensemble des différentes méthodes d'apprentissage offertes à nos employés.

- 99,7 %▲ de nos employés ont suivi la formation Conformité éthique et réglementaire, qui vise à les outiller pour être en mesure d'agir conformément à nos valeurs et politiques. En 2017, nous avons mis à jour tous ces cours pour tenir compte de l'évolution du cadre réglementaire et sensibiliser davantage les employés à l'égard de certains sujets importants, comme le Code de conduite de BMO, la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels, ainsi que la lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent. Nous avons également amélioré les tests de compétences connexes afin qu'ils soient davantage axés sur la capacité de raisonnement et la mise en application au moyen de scénarios.

- Plus de 200 cadres supérieurs ont suivi le programme *ACCENT Leadership* depuis son lancement, en avril 2016, et nous prévoyons que la totalité d'entre eux l'auront suivi d'ici à la fin de 2019. Les participants ont attribué d'excellentes notes au programme, notamment la note maximale en ce qui concerne la pertinence et l'impact. En plus de mettre en pratique ce qu'ils ont appris dans le cadre d'occasions d'affaires et de défis personnels réels, les participants travaillent à plusieurs initiatives à l'échelle de l'organisation, notamment les efforts déployés en matière d'efficience et d'efficacité et une stratégie de gestion des talents intergénérationnelle.

- Pour nos 500 principaux postes de dirigeants, dans 82 % des cas, nous disposons d'une liste de candidats à la relève possédant de solides compétences en leadership parmi lesquels au moins un est prêt à entrer en fonction.

Le sondage révèle que...

Selon le sondage annuel BMO à l'écoute :

82 % des employés disent avoir des occasions d'apprendre et de progresser. Ce résultat représente une hausse par rapport à 2016 (78 %), il dépasse de 9 % la note moyenne des autres institutions financières et est 5 % supérieur à la note de référence des sociétés chefs de file.

77 % des employés croient pouvoir atteindre leurs objectifs de carrière à BMO. Ce résultat représente une hausse par rapport à 2016 (73 %), il dépasse de 11 % la note moyenne des autres institutions financières et est 5 % supérieur à la note de référence des sociétés chefs de file.

86 % de nos employés ont une bonne relation avec leur gestionnaire.

71 577 643 $▲

d'investissement dans la formation, soit 1 564 $ par ETP

7 000

Plus de 7 000 futurs leaders trouvés dans le cadre de quelque 250 tables rondes sur la gestion des talents, au cours desquelles nous avons évalué le rendement et le potentiel des employés.

Diversité et inclusion

Valoriser la diversité et l'inclusion fait partie intégrante de ce que nous sommes, en tant qu'organisation, et de notre réussite. Nous pouvons ainsi attirer une grande variété de talents et établir des relations plus solides avec notre clientèle de plus en plus diversifiée et avec les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. Nous profitons également d'un milieu qui favorise la créativité et où les points de vue des employés aux parcours et aux expériences divers sont une valeur ajoutée pour l'organisation et contribuent à sa croissance.

Définition : Offrir des chances égales à tous les employés, peu importe le sexe, la race, l'âge, l'origine ethnique, la capacité et l'orientation sexuelle, et créer un milieu de travail où tous les employés se sentent valorisés, respectés et entendus.

NOTRE APPROCHE

La diversité fait partie des valeurs fondamentales de BMO depuis plusieurs décennies et est intégrée à tous les niveaux hiérarchiques de l'organisation.

BMO a été l'une des premières sociétés à signer l'Accord Catalyst, s'engageant ainsi à atteindre une forte représentation des femmes à tous les échelons de l'organisation, notamment au sein du Conseil d'administration. Aujourd'hui, plus du tiers des membres indépendants de notre Conseil sont des femmes. Nous avons réaffirmé cet engagement au début de 2017, lorsque Bill Downe, alors chef de la direction, s'est engagé à titre de dirigeant champion du changement de Catalyst. À cinq reprises, les pratiques exemplaires de BMO en matière de relations avec les collectivités autochtones ont été honorées par le prix Or dans le cadre du programme Relations progressistes avec les Autochtones.

Nous disposons d'une variété de stratégies ciblées, de programmes de formation et de forums d'employés visant à accroître la diversité de notre effectif et à bâtir un milieu de travail plus inclusif. Tous les employés font l'objet d'une évaluation annuelle, dans le cadre de laquelle leur rendement est évalué par rapport à nos valeurs fondamentales. Outre leurs objectifs de rendement personnels, les cadres supérieurs ont aussi des objectifs en matière de diversité à atteindre. Nos objectifs de représentation en matière de diversité de l'effectif sont communiqués à tous les échelons de l'organisation. Un tableau de bord trimestriel sur la diversité est accessible en ligne grâce auquel tous les employés peuvent suivre nos résultats. Le sondage annuel BMO à l'écoute comporte aussi des questions liées à la diversité et à l'inclusion.

Notre initiative quinquennale de renouvellement en matière de diversité s'étant terminée en 2016, nous avons pris en 2017 des mesures pour consolider les progrès accomplis. Nous avons aussi établi, dans le cadre de notre vision pour 2020, des objectifs de représentation en matière de diversité de l'effectif pour nous aider à maintenir notre position de chef de file du secteur. Nous nous

efforcerons de recruter, de fidéliser et de faire progresser un effectif diversifié composé d'employés talentueux et hautement performants; de favoriser un milieu de travail inclusif, où les employés sont capables d'apprendre de leurs différences; et d'être la banque de choix pour la clientèle et les collectivités de plus en plus diversifiées que nous servons.

En 2016, nous avons atteint un taux de représentation des femmes dans les postes de cadres supérieurs de 40 %, objectif que nous nous étions fixé en 2012 dans le cadre de notre initiative quinquennale de renouvellement en matière de diversité, et nous avons maintenu ce taux en 2017. Notre vision pour 2020 nous a amenés à redéfinir cet objectif et nous visons désormais l'égalité des sexes à ces postes. Notre nouvel objectif en matière d'égalité des sexes consiste à atteindre une représentation minimale de 40 % tant pour les hommes que pour les femmes dans les postes de cadres supérieurs de chaque secteur d'activité. Il faudra pour cela remédier à l'inégalité actuelle des sexes dans des groupes tels que les Marchés des capitaux et les Ressources humaines, dans lesquels les femmes et les hommes, respectivement, sont sous-représentés.

Le chef de la direction et le Conseil d'administration de BMO doivent veiller à ce que l'inclusion et la diversité demeurent une priorité stratégique. Le Comité des leaders sur l'inclusion et la diversité regroupe des hauts dirigeants de l'ensemble de l'organisation et collabore avec le Bureau de l'inclusion pour s'assurer de l'établissement d'objectifs mesurables – ainsi que des plans d'action et des mécanismes de surveillance connexes – dans tous nos secteurs d'activité.

Prix Catalyst 2017 qui reconnaît les efforts exceptionnels que déploie BMO dans le secteur bancaire pour accélérer la diversité et l'inclusion dans le milieu de travail, et son solide engagement à l'égard de l'égalité des sexes. BMO fait partie des neuf organisations dans le monde à avoir remporté ce prix à deux reprises.

86 %

Notre résultat à l'égard de l'inclusion (mesure dans laquelle les employés se sentent valorisés, respectés et traités avec équité) dans le cadre du sondage BMO à l'écoute a augmenté de 5 % depuis 2013, et correspond maintenant à la note de référence des entreprises chefs de file.

FAITS SAILLANTS

- Apprendre de nos différences est une initiative pluriannuelle visant à développer les compétences en matière de leadership inclusif parmi les gestionnaires de personnes et les employés de BMO afin que l'ensemble du personnel se sente valorisé, respecté et entendu. À la fin de 2016, plus de 80 % des gestionnaires de personnes avaient suivi l'élément d'apprentissage en ligne de cette initiative. En 2017, nous avons entrepris de mobiliser l'ensemble de l'effectif. Afin de rendre la formation accessible aux employés de première ligne qui, en raison de leurs fonctions, peuvent difficilement interrompre le service à la clientèle, nous avons divisé l'élément d'apprentissage en ligne de 25 minutes en trois modules de cinq minutes et deux modules facultatifs à suivre sur une période de trois semaines, accompagnés d'un guide pour des discussions d'équipe de 10 minutes.
- Nous avons vu les premiers signes de progrès à la suite des efforts renouvelés que nous déployons pour l'accroissement de la représentation des peuples autochtones au sein de notre effectif, notamment la création d'un programme de stages pour les étudiants autochtones ainsi que la mise en place de programmes pilotes d'intégration entre collègues et de mentorat. Nous avons été heureux de constater que le nombre d'étudiants autochtones stagiaires est passé de 7 en 2016 à 12 en 2017, et que l'embauche d'Autochtones a augmenté de 18 % sur 12 mois.
- BMO Harris est un membre fondateur de la Financial Services Pipeline (FSP) Initiative, une initiative américaine de collaboration ayant pour but d'élaborer une stratégie de gestion de capital humain diversifié à long terme pour les sociétés de services financiers à Chicago. L'initiative fait suite aux résultats d'une recherche indiquant que la représentation d'Afro-Américains et de Latino-Américains au sein du secteur des services financiers était restée pratiquement la même entre 1993 et 2013, malgré les efforts en matière de diversité et d'inclusion qu'avaient déployés les entreprises. En 2017, la FSP a mis en œuvre la sixième et dernière phase de sa stratégie s'articulant autour de trois axes : faire connaître les services financiers aux collectivités et aux jeunes, et préparer ces derniers à intégrer ce secteur professionnel; recruter et embaucher; et améliorer les taux de maintien en fonction et d'avancement à des postes supérieurs.

FEMMES À DES POSTES DE CADRE DIRIGEANT – BMO MARCHÉS DES CAPITAUX – CANADA ET ÉTATS-UNIS (%)

2017	2016	2015
18,1	16,2	16,7

OBJECTIFS EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ DANS LE CADRE DE NOTRE VISION POUR 2020

Femmes siégeant au Conseil d'administration de BMO (% d'administrateurs indépendants)	Au moins le tiers
Égalité des sexes aux postes de cadre dirigeant – Canada et États-Unis (%)	Au moins 40 % de femmes et d'hommes dans chaque secteur d'activité
Membres d'une minorité occupant un poste de cadre supérieur – Canada (%)	30 %
Personnes de couleur occupant un poste de cadre supérieur – États-Unis (%)	20 %
Personnes handicapées – Canada et États-Unis (% de l'effectif total)	4,5 %
Autochtones – Canada (% de l'effectif total)	2,0 %

BMO fait partie de l'indice d'égalité des sexes dans les services financiers de Bloomberg en 2017 pour une deuxième année d'affilée.

BMO nommé l'une des entreprises les plus diversifiées et les plus inclusives au monde. La Banque se classe au 19e rang de l'indice Diversité et inclusion 2017 de Thomson Reuters.

- BMO obtient une note de 100 % pour le Disability Equality Index de 2017
- BMO obtient une note de 100 % pour le Corporate Equality Index de 2018

Indice Diversité et inclusion de Thomson Reuters : https://nouvelles.bmo.com/2017-10-10-BMO-nommee-lune-des-entreprises-les-plus-diversifiees-et-les-plus-inclusives-au-monde

Bâtir des collectivités durables

À BMO, nous nous efforçons d'améliorer la qualité de vie des gens de toutes les collectivités où nous exerçons nos activités, que ce soit seuls ou en partenariat avec des parties prenantes qui partagent notre engagement en matière de soutien communautaire, de durabilité environnementale et de littératie financière. Dans nos collectivités et dans le cadre de nos activités, nous mettons l'accent sur la satisfaction des besoins actuels, mais nous cherchons aussi des façons de bâtir un avenir meilleur.

62,3 M$▲
en dons à des organismes de bienfaisance enregistrés et à des organismes sans but lucratif au Canada et aux États-Unis

Plus de 17 000
heures de bénévolat effectué par les employés de BMO

14 %
de réduction des émissions totales de carbone, dépassant notre objectif quinquennal de réduction un an plus tôt que prévu

Loretta Minor, BMO

Une ligue à dimension humaine

« Il n'y a rien de plus gratifiant que de travailler avec des gens qui n'auraient jamais pensé pouvoir s'acheter une maison et de les informer que leur demande de prêt a été approuvée, explique Loretta Minor de BMO. Savoir que l'on a contribué, ne serait-ce qu'un tout petit peu, à la réalisation de leurs objectifs est vraiment formidable. »

Loretta fait partie d'une équipe de Chicago qui met sur pied et offre des programmes d'éducation financière destinés à aider les particuliers et les familles à mieux gérer les défis financiers qu'ils rencontrent au quotidien et à commencer à investir dans des projets à plus long terme. Le travail accompli par cette équipe s'inscrit dans un engagement plus large consistant à favoriser le renforcement des collectivités et le développement économique dans les différentes parties de la ville où BMO exerce ses activités.

BMO a conclu un partenariat avec la Chicago Urban League pour aider les personnes à revenus faibles ou modestes à gérer leur avenir financier, et ainsi renforcer la collectivité.

L'un de nos principaux partenariats est celui que nous avons établi avec la Chicago Urban League qui, depuis plus d'un siècle, montre la voie à suivre pour bâtir des quartiers plus prospères. Le but de l'organisme, qui vient surtout en aide aux Afro-Américains touchant des revenus faibles ou modestes, consiste à favoriser des progrès sur les plans social et économique par l'intermédiaire de collaborations dans tous les domaines, que ce soit en matière de formation professionnelle ou encore de prévention de la violence. Parmi ses nombreuses réalisations, on peut citer le centre d'aide au logement et d'autonomisation financière, qui offre des conseils aux futurs et actuels propriétaires d'une maison, ainsi que des cours de littératie financière pour aider les gens à réduire leurs dettes, à se bâtir un historique de crédit, à planifier leur succession dans les grandes lignes, à faire croître leur épargne ou encore à mieux maîtriser leur avenir financier.

Depuis dix ans, Loretta anime l'atelier qu'organise le centre à l'intention des acheteurs d'une première maison, mettant ainsi à profit ses nombreuses années d'expérience dans le domaine du crédit aux particuliers. Elle accompagne les futurs propriétaires dans les différentes étapes qu'ils doivent suivre pour réaliser leurs rêves – de la création (et du respect) d'un budget à la satisfaction de toutes les exigences requises pour l'approbation d'un prêt hypothécaire.

Loretta Minor donnant un atelier.

« Bon nombre de nos clients ne font pas confiance aux banques, explique Margaret Wooten, vice-présidente du centre. Nous essayons de leur montrer qu'il y a aussi des personnes humaines qui travaillent dans les banques. Et c'est ce que Loretta arrive à faire. Elle est réellement douée pour transmettre des connaissances et montrer aux gens que l'acquisition d'une maison est un objectif réalisable. »

Ce programme fait partie du plan décennal Blueprint for an Equitable Chicago de l'organisme qui, plutôt que de remédier aux conséquences de l'inégalité, comme la pauvreté et les dysfonctionnements familiaux, vise à en supprimer les causes. À titre de partenaire clé de ce plan, BMO encourage d'autres entreprises à financer des programmes de renforcement des capacités et à investir dans le développement des collectivités afin qu'elles soient plus durables et en meilleure santé. Bon nombre de nos employés font du bénévolat en tant qu'éducateurs financiers, et plusieurs d'entre eux ont siégé au conseil d'administration de la Chicago Urban League.

« C'est une banque qui nous comprend vraiment, explique Margaret. Je doute que quiconque puisse avoir un partenariat aussi formidable que celui que nous avons avec BMO. » Les collaborations avec des acteurs du secteur privé jouent un rôle de plus en plus vital, étant donné que le centre ne peut plus compter sur le soutien du gouvernement comme avant. « Nous nous efforçons d'établir des partenariats sur plusieurs années pour pouvoir continuer à offrir nos services, peu importe ce qui arrive. »

Pendant ce temps, Loretta et ses collègues trouvent de nouvelles occasions de contribuer à changer les choses : ils ont par exemple adapté l'atelier à l'intention des nouveaux propriétaires pour pouvoir l'offrir aux personnes handicapées, aux élèves des écoles publiques et à des organismes confessionnels. « Tous les membres de notre équipe partagent la même volonté d'aider les autres, indique Loretta. Que cela vienne de nous, en tant que membres de la collectivité, ou d'une banque, montrer que nous sommes ici pour aider les gens est la bonne chose à faire. »

Littératie financière

En aidant nos clients à prendre les bonnes décisions financières et à planifier leur avenir, nous aidons aussi notre organisation et les collectivités que nous servons. L'amélioration de la littératie financière favorise la prospérité économique individuelle et collective, et aide les gens à atteindre leurs objectifs de vie. La prise de décision éclairée devient d'autant plus importante que le nombre d'options offertes à nos clients ne cesse de croître.

Définition : Aider les clients à acquérir les connaissances, les compétences et la confiance voulues pour prendre des décisions financières éclairées.

Pour en savoir plus

Site Web de BMO – Votre vie et vos finances

Site Web de BMO Harris Bank – Votre vie et vos finances

Site Web de BMO – Vos opérations bancaires

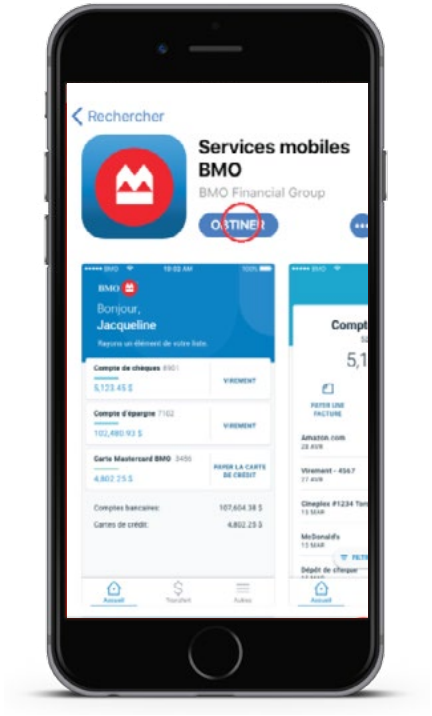
NOTRE APPROCHE

Conformément à la promesse de sa marque « Ici, pour vous », BMO offre une gamme de programmes complémentaires conçus pour aider ses clients à comprendre leur situation financière actuelle plus clairement et à planifier leur avenir. Nos programmes comprennent notamment :

- des ateliers sur les services bancaires de base
- des conseils en crédit
- des séminaires pour les acheteurs d'une première maison
- des programmes de gestion financière à l'intention des enfants d'âge scolaire
- des conseils financiers pour les organismes du secteur public et sans but lucratif

Nous participons également à divers programmes communautaires visant l'amélioration de la littératie financière, et collaborons avec des organismes locaux qui peuvent contribuer à élargir notre portée et à maximiser les répercussions de ces initiatives.

Plutôt que de déléguer la responsabilité d'améliorer la littératie financière à un seul groupe au sein de notre organisation, nous intégrons cet objectif dans notre approche concernant le développement de produits, les relations communautaires et notre engagement envers nos clients, nos employés et le public.



FAITS SAILLANTS

BMO Harris assure depuis longtemps une éducation financière dans les collectivités où nous exerçons nos activités. En 2017, près de 4 300 adultes et enfants ont assisté à des séminaires conçus pour les aider à prendre de meilleures décisions aujourd'hui et dans l'avenir.

Les sites Web Votre vie et vos finances de BMO proposent aux clients des renseignements simples et faciles à comprendre pour les aider à y voir clair dans leurs finances durant les étapes marquantes de leur vie. Votre vie et vos finances offre des conseils et des ressources pour outiller les récents propriétaires, les couples, les nouveaux parents, les propriétaires de petites entreprises, et plus encore. Vous trouverez les liens vers les sites Web de BMO et de BMO Harris ci-après.

Les services bancaires en ligne et mobiles de BMO offrent des ressources en ligne gratuites aux clients des services bancaires courants de BMO Banque de Montréal et aux titulaires d'une carte Mastercard. Nos offres en ligne permettent à nos clients de faire le suivi de leurs dépenses, de se fixer des objectifs en matière d'épargne et de consommation avec l'aide de l'outil Gestion de mes dépenses, et de comparer leurs habitudes de consommation avec celles d'autres membres de la communauté Gestion de mes dépenses.

BMO a établi un partenariat avec l'organisme Jeunes entreprises du Centre de l'Ontario, qui a dispensé près de 148 programmes durant l'année scolaire 2016-2017. Plus de 275 employés de BMO ont participé au cours de la même période, et ont eu une incidence positive sur 3 996 étudiants.

Le programme d'un jour L'économie pour le succès a été conçu pour mobiliser les élèves de 2e secondaire et les amener à réfléchir à leur avenir et à établir une stratégie quant à la meilleure façon d'intégrer le marché du travail et de s'y épanouir.

Le programme Entreprise Étudiante de 18 semaines de l'organisme offre à un groupe d'au plus 30 élèves de la 9e à la 12e année, à l'échelle du Centre de l'Ontario, l'occasion d'emprunter un parcours de huit mois jalonné de triomphes, d'échecs et, au bout du compte, de découvertes. Il permet aux participants de vivre une expérience réelle, de bâtir leur confiance et d'aller au-delà de ce qu'ils auraient cru possible.

Site Web de BMO – Votre vie et vos finances : https://votrevieetvosfinances.bmo.com/
Site Web de BMO Harris Bank – Votre vie et vos finances : http://yourfinanciallife.bmoharris.com/
Site Web de BMO – Vos opérations bancaires : https://www.bmo.com/principal/particuliers/vos-operations-bancaires/

Contribution à la vie des collectivités

Parce que nous comptons parmi les plus grandes banques en Amérique du Nord, nous avons le devoir d'améliorer la qualité de vie des collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités et d'apporter une contribution qui va au-delà des produits et services financiers offerts. Que ce soit au moyen de dons ou d'activités de bénévolat, faire sa part pour la société est important pour BMO et ses employés; c'est aussi une façon pour BMO de contribuer à bâtir des collectivités plus solides, plus dynamiques et plus résilientes.

Définition : Soutenir les collectivités par l'intermédiaire de divers programmes et initiatives (p. ex., des dons, des commandites, du bénévolat effectué par les employés).

Pour en savoir plus

Site Web de BMO – Soutien aux collectivités

Site Web de BMO – Commandites

Site Web de BMO – Soutien aux collectivités : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/collectivite
Site Web de BMO – Commandites : http://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/collectivite/commandites

62,3 M$▲

en dons à des organismes de bienfaisance enregistrés et à des organismes sans but lucratif au Canada et aux États-Unis

NOTRE APPROCHE

À BMO, nous perpétuons une longue tradition de participation à des programmes et des projets qui favorisent le bien-être social et économique dans les collectivités où nous exerçons nos activités. Nos efforts s'inspirent des valeurs et des principes liés au changement social, à la résilience financière et au soutien communautaire que nous partageons avec l'ensemble de nos parties prenantes.

Nous offrons du soutien essentiellement de trois façons :

- Soutien aux collectivités – Nous remettons des dons aux organismes de bienfaisance enregistrés, ainsi qu'aux organismes communautaires et sans but lucratif.
- Commandites – Nous soutenons les festivals, événements et équipes sportives qui enrichissent la vie communautaire et mettent en valeur la marque BMO.
- Générosité et bénévolat des employés – Nous offrons aux employés l'occasion de participer à des activités qui visent le renforcement des collectivités pendant les heures de travail.

En ce qui concerne le soutien aux collectivités, notre objectif est d'aider nos partenaires communautaires à façonner l'avenir, de collaborer avec eux pour développer des solutions durables et de leur donner les ressources nécessaires pour atteindre leurs objectifs tout en contribuant au bien commun.

En 2017, nous avons établi trois piliers – la collaboration, l'apprentissage et l'innovation – pour orienter la prise de nos décisions futures liées au soutien aux collectivités. Ces piliers nous servent de guide dans le choix de nos partenaires communautaires et du travail à accomplir avec eux, et dans l'évaluation de ces partenariats. En collaboration avec nos partenaires communautaires, nous remettons en question le statu quo et trouvons des approches novatrices qui apportent un changement social durable.

Au Canada et aux États-Unis, des comités des dons distincts sont responsables de la surveillance efficace et de la prise de décisions en matière de gouvernance des initiatives de soutien aux collectivités, de budget et de gestion du risque de réputation. Tout conflit d'intérêts important, ou toute apparence de conflit d'intérêts, doit être rapidement signalé aux fins d'examen conformément aux politiques de BMO.

FAITS SAILLANTS

Dons à la collectivité

BMO a donné 62,3 millions de dollars▲ à des organismes de bienfaisance enregistrés et à des organismes sans but lucratif au Canada et aux États-Unis en 2017, dont 37,4 millions de dollars au Canada.

BMO 200

BMO a fait son premier don officiel en 1835, à l'Hôpital général de Montréal.

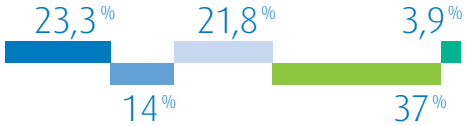
Soins de santé – BMO a pris un engagement sans précédent en vue d'améliorer la qualité des soins de santé au Canada, en faisant une promesse de don de trois millions de dollars à chacun des sept établissements de soins de santé universitaires affiliés à l'Université de Toronto suivants, pour un total de 21 millions de dollars :

- le Toronto General & Western Hospital – pour la fondation du nouveau Centre de formation et de conférences BMO;
- le Sinai Health System – pour la création d'une clinique de pointe en matière de prévention des complications liées au diabète et le développement de programmes de lutte contre le diabète adaptés aux communautés des Premières Nations;
- le Sunnybrook Health Sciences Centre – pour soutenir la création d'un nouveau centre axé sur le cancer de la prostate, où sera établi un programme qui reposera sur trois piliers : la recherche innovatrice, le diagnostic de pointe et le traitement de précision;
- l'Hospital for Sick Children – partenaire fondateur de l'Alliance pour la santé des enfants, une nouvelle plateforme technologique qui rassemble des médecins en milieu communautaire, des hôpitaux et des fournisseurs de soins de santé à domicile et en milieu communautaire pour offrir les soins les plus complets possible;
- le Princess Margaret Cancer Centre – pour soutenir l'établissement de la chaire sur la génomique de précision de BMO Groupe financier aux fins de recherche sur le cancer;
- l'hôpital St. Michael's – pour l'attribution du nom BMO à la salle de soins ambulatoires située dans le nouveau service d'urgence à la fine pointe de la technologie;
- le Centre de toxicomanie et de santé mentale – pour l'attribution de son nom à l'aile gériatrique du campus de la rue Queen.

22 M$

amassés au profit d'organismes de bienfaisance dans le cadre de la campagne Générosité 2017 de BMO

Initiatives à l'intention des Autochtones – Dans le cadre de notre engagement à soutenir les Autochtones, nous avons fait un don de 1 million de dollars à l'Université du Manitoba pour créer les bourses d'études Indigenous Leader of Tomorrow de BMO Groupe financier, et versé 1 million de dollars à l'Université de Victoria pour son programme d'entrepreneuriat pour les Autochtones du Nord-Ouest canadien (voir page 28). Nous avons appuyé le programme Youth Fusion (programme de lutte contre le décrochage) et fait don de 1 million de dollars au centre d'art inuit et d'apprentissage de la Winnipeg Art Gallery, qui abritera la plus importante collection d'art inuit contemporain au monde et en assurera la promotion.



Soutien aux collectivités selon le domaine d'intervention (%)	% du total
Arts et culture	23,3
Services civiques et communautaires (y compris le développement économique et le logement abordable)	14
Éducation	21,8
Soins de santé et services sociaux (y compris les hôpitaux et les œuvres de bienfaisance)	37
Autre (y compris les programmes de dons jumelés et de subventions aux organismes bénévoles)	3,9

Arts et culture – Pour encourager la participation à la vie artistique et culturelle des collectivités locales, BMO Harris Bank a promis de verser 1 million de dollars au programme YOUmedia de la Chicago Public Library, laboratoire d'apprentissage de renommée nationale s'adressant aux adolescents du XXIe siècle, accessible dans 12 succursales de la Chicago Public Library situées dans certains des quartiers les plus nécessiteux de Chicago. Quelque 4 500 élèves des niveaux intermédiaire et secondaire participent à YOUmedia, qui offre 2 000 programmes de médias numériques, de STIM et d'autres programmes novateurs ouvrant de nouvelles voies vers le collège, l'emploi et l'engagement civique.

Notre don de 200 000 $ US au Chicago Shakespeare Theatre (CST) est venu en aide au festival d'été Shakespeare in the Park ainsi qu'à l'Artistic Venture Fund, qui soutient la création de productions, double les services que le CST offre aux élèves – ce qui lui permet d'atteindre 100 000 apprenants chaque année – et réduit le prix des billets destinés au public étudiant afin de mettre les arts de la scène à la portée de tous. Notre don soutient par ailleurs le programme World's Stage Series du CST, qui a présenté plus de 700 artistes internationaux à la ville de Chicago et monté les productions du CST sur cinq continents.

Éducation – BMO Marchés des capitaux a recueilli 1,6 million de dollars de commissions de négociation de titres de participation payées par les investisseurs institutionnels lors de la 13e journée annuelle de négociation au profit du programme Action-Éducation. Les fonds ont été versés à des organismes de bienfaisance nord-américains et européens qui offrent aux étudiants moins favorisés un meilleur accès à l'éducation au moyen de bourses d'études, de bourses d'entretien et d'autres programmes d'études. Depuis son lancement, en 2005, le programme Action-Éducation a permis d'amasser 19,5 millions de dollars et est venu en aide à plus de 3 000 étudiants.

Générosité et bénévolat des employés

Nous encourageons et soutenons les employés de BMO qui mettent généreusement temps, ressources financières et compétences au service de leurs collectivités.

Générosité – Au cours de l'année civile 2017, plus de 92 % de nos employés ont participé à la campagne BMO Générosité et donné 22 millions de dollars à des organismes locaux de Centraide et à d'autres organismes de bienfaisance en Amérique du Nord.

Marche – Nos employés se sont mobilisés pour Faites un pas vers les jeunes, une activité de collecte de fonds d'envergure présentée par BMO pour Jeunesse, J'écoute, le seul organisme au Canada accessible en tout temps, qui offre aux jeunes un service de soutien. Grâce à cette activité annuelle, les jeunes de tous âges qui ont besoin de conseils ont toujours accès à Jeunesse, J'écoute. En 2017, 8 400 employés de BMO, membres de leur famille et amis ont participé à la marche de cinq kilomètres, amassant 1,8 million de dollars.

Bénévolat – La Journée de bénévolat de BMO est une journée spéciale réservée chaque année pour permettre à nos employés de donner un coup de main aux organismes de bienfaisance et groupes communautaires locaux, au lieu d'aller travailler. Plus de 4 600 employés ont participé à l'événement qui s'est tenu en juin 2017. Pour souligner le bicentenaire de BMO, des équipes de 200 employés ont collaboré avec United Way de la région de Toronto et York, Centraide Grand Montréal et la Croix-Rouge américaine à des projets communautaires dans trois grandes villes. D'autres bénévoles sont venus en aide à des personnes handicapées de Chicago, ont travaillé avec les Boys & Girls Clubs du Grand Milwaukee, ont offert de l'accompagnement professionnel et des ateliers de rédaction de curriculum vitæ aux nouveaux arrivants et aux membres marginalisés de la collectivité à Toronto, ont donné un coup de main dans des banques alimentaires en Colombie-Britannique, ont contribué à des initiatives environnementales, et plus encore. De nombreux employés qui ne pouvaient pas quitter leur lieu de travail ce jour-là ont participé par téléphone, en offrant de l'accompagnement professionnel et des conseils aux jeunes.

Services juridiques bénévoles – Le programme de conseils juridiques bénévoles de BMO offre des services juridiques gratuits aux clients vulnérables à faible revenu, notamment la rédaction de procurations, de testaments biologiques et de demandes d'asile, ainsi que des conseils en matière de droit à l'éducation. Des services sont également offerts aux personnes âgées concernant les relations entre propriétaire et locataire, la rupture de contrat et l'abus financier envers les aînés. À ce jour, les représentants de BMO au Canada et aux États-Unis ont fourni plus de 1 000 heures de services juridiques bénévoles.

Programme de conseils juridiques bénévoles de BMO

32
Nombre de cas traités au Canada depuis le lancement du programme en novembre 2016

360
Nombre d'heures de bénévolat au Canada à ce jour

100
Nombre de bénévoles au Canada

105
Nombre de cas traités aux États-Unis depuis le lancement du programme en novembre 2015

675
Nombre d'heures de bénévolat aux É.-U. à ce jour

60
Nombre de bénévoles aux États-Unis

Commandites

Nous sommes très fiers de nos nombreuses commandites, grâce auxquelles nous pouvons verser des sommes considérables à divers organismes communautaires et événements importants.

En 2017, nous sommes demeurés la banque officielle du Stampede de Calgary, et nous avons été le commanditaire en titre de la compétition équestre de sauts d'obstacles Coupe des nations BMO à Calgary, du Magnificent Mile Lights Festival BMO Harris Bank à Chicago, du Marathon de Vancouver BMO et de la course Summerfest Rock n' Sole Run BMO Harris Bank à Milwaukee. Nous avons également continué à commanditer le programme BMO rend hommage aux femmes, dans le cadre duquel des femmes de 11 villes d'Amérique du Nord ont été reconnues pour leur contribution aux entreprises et collectivités locales.

Nous avons accru notre soutien à la communauté de la Défense canadienne en tant que commanditaire officiel des Jeux Invictus de 2017 à Toronto et partenaire communautaire du relais du drapeau des Jeux Invictus.

Notre portefeuille de commandites sportives touche une série d'initiatives professionnelles et locales qui font connaître aux jeunes et aux familles les effets bénéfiques du sport. Par exemple, en 2017, l'initiative de remise à neuf de terrains au Canada, dans le cadre du programme NBA de BMO, a permis d'accueillir des joueurs et des représentants de la NBA à sept emplacements à l'échelle du pays – dont deux communautés des Premières Nations de Haida Gwaii à Skidegate, en Colombie-Britannique et la Première Nation Whitecap Dakota à Saskatoon, en Saskatchewan – afin de laisser un héritage durable à des communautés qui, autrement, n'auraient pas la chance de vivre une expérience de basketball de niveau professionnel.

Prix

Prix Corporate Social Responsibility Leadership, décerné par la Financial Services Roundtable (États-Unis)

Prix Corporate Civic Leadership 2017 de Leadership Greater Chicago

Prix Top Corporate Citizen et Corporate Leadership, décernés par le United Way du Grand Chicago

Prix Or de la catégorie Causes sociales décerné lors de la cérémonie des Prix Marketing de la commandite de 2017 pour notre participation à la campagne Faites un pas vers les jeunes au profit de Jeunesse, J'écoute

Prix Or de la catégorie Sports décerné lors de la cérémonie des Prix Marketing de la commandite de 2017 pour notre commandite du Match des étoiles de la NBA, qui comprenait :

- le BMO Ball-Star Park, une expérience de quiz à l'intention des étoiles de basketball qui visait à déterminer comment une banque comme BMO s'y connaît en basketball;
- la Fête des enfants BMO, qui s'est déroulée dans le cadre de la Tournée du match des étoiles de la NBA, un événement familial qui s'est arrêté dans 50 villes d'un bout à l'autre du pays, offrant des ateliers de la NBA pour les jeunes, le concours de reporteurs novices de BMO et un atelier d'arts pour les jeunes axé sur la création d'une mosaïque qui a été dévoilée lors de la fin de semaine du match des étoiles de la NBA et qui est maintenant exposée en permanence au MLSE Launchpad.

Réduction de notre empreinte écologique

La gérance environnementale est l'un des enjeux mondiaux actuels les plus pressants, les changements climatiques représentant à eux seuls une menace grandissante. Nos parties prenantes s'attendent à ce que nous tenions compte autant des répercussions directes de nos activités sur l'environnement naturel que de l'incidence indirecte de nos décisions d'achat, et nous n'en attendons pas moins de nous-mêmes. C'est pourquoi nous travaillons dur afin de maintenir notre carboneutralité depuis 2010.

Définition : Diminuer l'impact environnemental de nos activités en mettant en œuvre les meilleures pratiques en matière de gestion de notre consommation d'énergie, de matières et d'eau, de nos déplacements professionnels, de nos déchets, des émissions résultant de nos opérations et des répercussions de nos autres activités.

Pour en savoir plus

Site Web de BMO – Politique environnementale

Site Web de BMO – Déclaration relative aux changements climatiques

NOTRE APPROCHE

La politique environnementale de BMO atteste notre détermination à protéger l'environnement en gérant nos activités de manière responsable et en respectant – ou en dépassant – nos engagements, y compris les exigences juridiques en matière d'environnement. La politique est en place depuis 1992 et a été mise à jour plusieurs fois afin de prendre en compte les enjeux nouveaux et en évolution.

Comme BMO est un fournisseur de services financiers, l'essentiel (87 %) de notre impact environnemental direct tient aux émissions des biens immobiliers que nous occupons, alors que le reste est principalement attribuable aux déplacements de nos employés. Nous tâchons de diminuer cet impact en appliquant les meilleures pratiques en matière de gestion de notre consommation d'énergie, de matières et d'eau, de nos déplacements professionnels, de nos déchets et des émissions résultant de nos opérations. L'achat d'énergie produite à partir de sources renouvelables est un élément essentiel de notre approche. Aux États-Unis, toute l'électricité alimentant les installations que nous possédons provient de sources renouvelables. Au Canada, en 2016, près de 23 % de nos besoins en électricité ont été comblés par l'achat d'électricité produite à partir de sources non polluantes.

100 %

Aux États-Unis, toute l'électricité alimentant les installations que nous possédons provient de sources renouvelables.

Nous établissons des objectifs ambitieux de réduction des émissions de carbone qui favoriseront une amélioration continue. Comme nous avons atteint notre plus récent objectif quinquennal un an plus tôt que prévu (voir la section Rapport sur les émissions de carbone, à la page 49), nous avons établi un nouvel objectif quinquennal de réduction de nos émissions absolues de carbone de 15 % par rapport au niveau de référence de l'exercice 2016. La communauté internationale insiste pour que les entreprises fixent des cibles scientifiques de réduction des émissions de gaz à effet de serre qui soutiennent les efforts déployés à l'échelle du globe pour limiter la hausse de la température mondiale. En conséquence, nous évaluons en ce moment un éventail de méthodes scientifiques d'établissement des futures cibles.

Nous avons établi un objectif quinquennal de réduction de l'intensité de consommation d'eau de 8 % par rapport au niveau de référence de l'exercice 2016.

C'est au premier vice-président - Affaires immobilières de BMO qu'incombe la responsabilité de superviser la mise en œuvre de la politique environnementale de l'organisation, d'établir et de maintenir un système de gestion environnementale conforme à la norme ISO 14001, ainsi que de définir les objectifs et cibles relativement aux répercussions de nos activités sur l'environnement. De nombreux secteurs d'activité de l'organisation soulignent les efforts déployés et offrent des récompenses financières pour encourager la réduction de notre empreinte écologique. Par exemple, le rendement des employés du groupe Durabilité environnementale est évalué – et récompensé financièrement – en partie en fonction de leur réussite dans ce domaine.

FAITS SAILLANTS

Nous avons atteint nos cibles quinquennales relatives à la réduction absolue des émissions de carbone et à l'intensité des émissions un an plus tôt que prévu. Nous avons réduit nos émissions de carbone absolues de près de 14 % sur quatre ans (à la fin de l'exercice 2016 par rapport au niveau de référence de l'exercice 2012). Pour en savoir plus, rendez-vous à la section Rapport sur les émissions de carbone (page 49).

Quatre installations de BMO détiennent maintenant la certification ISO 14001, dont deux (la Bank of Montreal Tower et L'Académie BMO Groupe financier), situées dans la région du Grand Toronto, ont également obtenu la certification dans le cadre de la plus récente version de la norme ISO 14001:2015, Systèmes de management environnemental.

Afin d'améliorer l'efficacité énergétique de nos immeubles, nous avons poursuivi l'installation de systèmes d'immotique au sein de notre réseau de succursales de détail au Canada et avons mis à niveau les dispositifs d'éclairage et les équipements de CVC de diverses installations canadiennes et américaines. BMO dispose, pour les installations de plus grande taille qui lui appartiennent, d'un programme permanent de mise à niveau des ventilateurs et des moteurs (remplacement par des mécanismes d'entraînement à fréquence variable), des compresseurs, des systèmes de filtration de tour de refroidissement, des refroidisseurs et des systèmes d'éclairage. Une initiative distincte se concentre sur l'amélioration de l'efficacité énergétique de l'enveloppe des bâtiments, notamment les portes, les fenêtres et les toits. En 2016, nous avons investi environ 9,8 millions de dollars dans des projets liés à l'énergie, qui ont entraîné des économies annuelles de 1,8 million de dollars et une réduction des émissions équivalant à 3 800 tonnes d'équivalent-dioxyde de carbone (téq. CO_2).

Site Web de BMO – Politique environnementale : https://www.bmo.com/cr/images/BMOEnvironmentalPolicy_April2016-fr.pdf
Site Web de BMO – Déclaration relative aux changements climatiques : https://www.bmo.com/cr/images/BMOClimateChangeMarch2016-fr.pdf

Nos partenariats avec des organisations environnementales améliorent l'efficacité de nos efforts et donnent à nos employés la possibilité de s'impliquer. Par exemple :

- Pour la troisième année consécutive, BMO s'est associé à la Fondation David Suzuki afin de permettre aux employés de participer à la création d'habitats locaux pour les pollinisateurs en voie de disparition dans le cadre de la Journée de bénévolat de BMO. Nous avons aussi pris part au Défi nature 30x30 de la Fondation David Suzuki, dans le cadre duquel les employés étaient encouragés à aller dehors pour reprendre contact avec la nature 30 minutes par jour pendant 30 jours.
- Pour la deuxième année de suite, une équipe d'employés de BMO a pris part à l'ascension de la Tour CN au profit du Fonds mondial pour la nature (WWF). Cette initiative s'inscrit dans le cadre du Défi pour entreprises, dont le but consiste à amasser des fonds pour la protection de la faune et des habitats et à sensibiliser la population à cet égard. L'équipe de 24 employés a recueilli plus de 7 500 dollars, dépassant ainsi largement l'objectif de 5 000 dollars et hissant BMO au classement des dix meilleures entreprises collectrices de fonds.
- BMO s'est associé à l'organisme Plastic Oceans Foundation Canada afin de promouvoir le documentaire primé *Un océan de plastique* durant la Semaine de la Terre 2017. Le documentaire était accessible gratuitement en ligne pour les employés et leur famille, et présenté lors de projections organisées dans les bureaux de BMO.

Total des émissions en 2016 selon les champs d'application définis par le Protocole sur les GES (téq. CO_2)[1]

	%
Champ d'application 1 : gaz naturel, autres combustibles ou carburants pour parc automobile ou hydrofluorocarbones	11
Champ d'application 2 : électricité ou vapeur achetées	36
Champ d'application 3 : locaux loués, déplacements par voie terrestre ou aérienne, déchets envoyés aux sites d'enfouissement	53

[1] Les données en matière de performance environnementale pour 2017 seront accessibles sur le site Web de BMO en juin 2018.

Prix

Parmi les multinationales les plus engagées en matière de développement durable dans le monde selon le classement du Global 100 de 2017

Indice de développement durable Dow Jones Amérique du Nord (2017/2018)

Au nombre des 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada en 2017 selon *Corporate Knights*

Pour en savoir plus

Site Web de BMO – Performance environnementale

Site Web de BMO – Cibles environnementales

Site Web de BMO – Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project

RAPPORT SUR LES ÉMISSIONS DE CARBONE

Les résultats présentés ici correspondent à la performance environnementale de 2016. Les données pour 2017 seront accessibles sur le site Web de BMO en juin 2018.

Émissions absolues de carbone

Cible : D'ici à la fin de l'exercice 2017, réduire les émissions de carbone de l'organisation sur lesquelles BMO exerce un contrôle direct de 10 % par rapport au niveau de référence de l'exercice 2012.

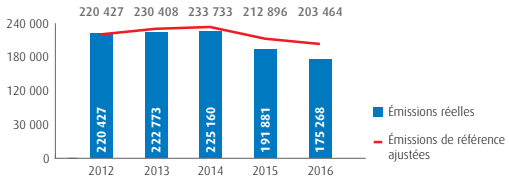
↓13,9 %

Progrès : Cible atteinte ✓

À la fin de l'exercice 2016, soit un an plus tôt que prévu, nous avions réduit nos émissions de carbone absolues de 13,9 %*.

* BMO utilise les données sur les émissions pour évaluer la performance à l'égard des champs d'application 1, 2 (selon l'emplacement) et 3 pour cette cible. La réduction des émissions est ajustée en fonction de l'évolution des facteurs météorologiques et d'autres facteurs.

Évolution au fil des ans



Intensité des émissions de carbone

Cible : D'ici à la fin de l'exercice 2017, réduire les émissions d'équivalent CO_2 par équivalent temps plein (ETP) de 0,5 tonne par rapport au niveau de référence de l'exercice 2012.

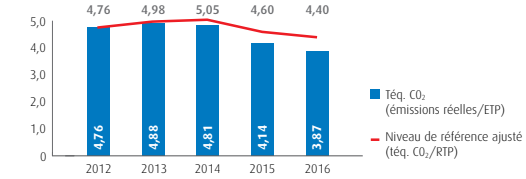
↓0,53 téq. CO_2 par ETP

Progrès : Cible atteinte ✓

Nous avons atteint une diminution de 0,53 téq. CO_2 par ETP, dépassant ainsi notre objectif un an plus tôt que prévu*. Les émissions relatives, ajustées en fonction de l'évolution des facteurs météorologiques et d'autres facteurs, ont diminué de 12 % par rapport aux données de référence de l'exercice 2012, alors que le nombre total d'ETP a diminué d'environ 2,2 % au cours de la même période.

* BMO utilise les données sur les émissions pour évaluer la performance à l'égard des champs d'application 1, 2 (selon l'emplacement) et 3 pour cette cible.

Évolution au fil des ans



Site Web de BMO – Performance environnementale : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale
Site Web de BMO – Cibles environnementales : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/carboneutre
Site Web de BMO – Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project : https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2017fr.pdf

Émissions absolues de carbone

Cible : Continuer à maintenir notre objectif de carboneutralité à l'échelle de l'organisation, qui avait initialement été atteint lors de l'exercice 2010.

Émissions neutres en téq. CO_2

Progrès : Cible atteinte ✓

En août 2010, BMO a annoncé avoir atteint son objectif de carboneutralité grâce à une combinaison de mesures de réduction de la consommation d'énergie, à l'investissement dans de l'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelable (certificats d'énergie renouvelable) et à l'achat de crédits compensatoires de carbone de haute qualité sur le marché volontaire.

Nous avons encore atteint cet objectif à l'exercice 2016.

Énergier renouvelable – Canada

Cible : D'ici à la fin de l'exercice 2017, porter à 22,53 % le pourcentage des achats d'énergie provenant de sources renouvelables par rapport à la consommation totale d'électricité du champ d'application 2, ce qui représente une augmentation de 5 % par rapport à l'exercice de référence 2015.

22,67 %

Progrès : Cible atteinte ✓

À la fin de l'exercice 2016, le pourcentage des achats d'électricité provenant de sources renouvelables correspondait à 22,67 % de notre consommation totale d'électricité du champ d'application 2, dépassant ainsi la cible. Cette réalisation est en partie attribuable à une diminution globale de la consommation d'électricité du champ d'application 2 entre les exercices 2015 et 2016 (6 787 MWh), grâce à nos activités continues de réduction des émissions de même qu'à des achats additionnels de 5 430 MWh d'électricité renouvelable sous forme de certificats d'énergie renouvelable.

À la fin de l'exercice 2016, nous nous sommes fixé un objectif sur un an visant à porter nos achats d'électricité provenant de sources renouvelables à 23 % de notre consommation totale d'électricité du champ d'application 2, ce qui constituerait une légère amélioration par rapport au pourcentage obtenu en 2016. Nous prévoyons atteindre cette cible en continuant d'investir dans des certificats d'énergie renouvelable.

Énergie renouvelable – États-Unis

Cible : Maintenir nos achats existants d'électricité provenant de sources renouvelables afin de compenser la totalité (100 %) de notre consommation d'électricité du champ d'application 2.

100 %

Progrès : Cible atteinte ✓

Cette réalisation est en partie attribuable à une diminution globale de notre consommation d'électricité du champ d'application 2 entre les exercices 2015 et 2016 (9 565 MWh), grâce à nos activités continues de réduction des émissions. Nous n'avons acheté aucun certificat d'énergie renouvelable aux États-Unis à l'exercice 2016.

Nous travaillons à l'atteinte de la même cible à l'exercice 2017.

Papier

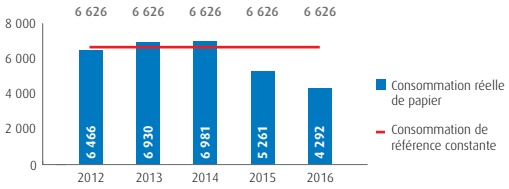
Cible : D'ici à la fin de l'exercice 2016, réduire la consommation de papier de l'organisation de 25 % par rapport au niveau de référence de l'exercice 2011.

↓35 %

Progrès : Cible atteinte ✓

Nous avons dépassé la cible et réduit la consommation de papier de l'organisation de 35 % par rapport au niveau de référence de l'exercice 2011.

Évolution au fil des ans



Index GRI

Légende

- NA – Notice annuelle pour l'exercice clos le 31 octobre 2017
- RA – 200e rapport annuel de BMO Groupe financier – 2017
- Rapport ESG et DA – Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance et Déclaration annuelle
- CSP – Avis de convocation à l'assemblée annuelle des actionnaires et circulaire de sollicitation de procurations de la direction pour l'assemblée qui aura lieu le 5 avril 2018

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
Stratégie et analyse		
G4-1	Déclaration du plus haut décideur de l'organisation au sujet du développement durable.	Voir les pages 2 et 3 du présent rapport : Message du chef de la direction, BMO Groupe financier et message du président du Conseil de la durabilité de BMO.
G4-2	Description des principaux impacts, risques et possibilités.	Pour les risques liés aux pratiques et aux activités touchant la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (ESG), consulter les sections Risque environnemental et social et Risque de réputation présentées aux pages 111 et 112 du RA.
Profil de l'organisation		
G4-3	Nom de l'organisation.	Banque de Montréal
G4-4	Marques, produits et services principaux.	La Banque de Montréal regroupe l'ensemble des sociétés membres de l'organisation sous la marque BMO Groupe financier. Dans le cadre du présent rapport, les appellations BMO et BMO Groupe financier désignent la Banque de Montréal et ses filiales. Pour en savoir plus, se reporter aux pages 27, 194 et 195 du RA.
G4-5	Emplacement du siège social.	Le siège social de BMO est situé au 129, rue Saint-Jacques, Montréal (Québec) H2Y 1L6, et les bureaux de la haute direction sont situés au 100 King Street West, 1 First Canadian Place, Toronto (Ontario) M5X 1A1.
G4-6	Pays où l'organisation exerce ses activités et qui sont concernés par le présent rapport.	Le Rapport ESG 2017 porte sur les activités de toute l'organisation.

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
G4-7	Nature du capital et forme juridique.	La Banque de Montréal est une banque canadienne de l'annexe 1 et une société ouverte dont les actions ordinaires sont inscrites à la cote des Bourses de Toronto et de New York. Ses actions sont détenues par un vaste bassin de particuliers et d'investisseurs institutionnels. Pour en savoir plus, se reporter à la page 144 du RA.
G4-8	Marchés servis.	Se reporter aux pages 194 et 195 du RA.
G4-9	Taille de l'organisation.	Voir la deuxième de couverture du présent rapport : Ce que nous sommes. Pour en savoir plus, se reporter aux pages 27, 194 et 195 du RA.
G4-10	Répartition de l'effectif.	Voir la DA à la page 72 : Nombre d'employés de BMO.
G4-11	Pourcentage du nombre total d'employés visés par une convention collective.	À l'heure actuelle, aucun groupe d'employés n'est visé par une convention collective. Pour connaître le point de vue de BMO sur la liberté d'association et le droit à la négociation collective, consulter : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement.
G4-12	Chaîne d'approvisionnement.	En 2017, nous avons acheté pour à peu près 4,6 milliards de dollars de biens et services auprès d'environ 11 122 fournisseurs. De ce montant, nous avons dépensé environ 3,1 milliards de dollars au Canada et environ 1,5 milliard de dollars aux États-Unis. Nous nous sommes engagés à faire en sorte que notre chaîne d'approvisionnement soit représentative de nos employés, de nos actionnaires et des collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. Nous faisons notre possible pour que les entreprises détenues par des membres des minorités, des femmes, des Autochtones, des anciens combattants, des personnes handicapées, des lesbiennes, des gais, des personnes bisexuelles et des transgenres aient des chances équitables de se positionner en tant que fournisseurs de biens et de services. Pour en savoir plus : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/information-dentreprise/renseignements-sur-le-fournisseur/renseignements-courants-sur-le-fournisseur
G4-13	Changements importants au cours de la période visée par le rapport.	Aucun
G4-14	Démarche ou principe de précaution dont tient compte l'organisation.	Voir la page 24 du présent rapport : Favoriser des services bancaires responsables.
G4-15	Chartes, principes ou autres initiatives ESG développés à l'externe auxquels l'organisation adhère ou donne son aval.	• Carbon Disclosure Project • Principes de l'Équateur • Norme ISO 14001 pour le système de gestion de l'environnement • Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) • Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies • Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies
G4-16	Affiliations et associations.	https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/affiliations-et-associations.

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
Aspects et périmètres importants déterminés		
G4-17	Entités incluses dans les états financiers consolidés.	Les renseignements sur les liens entre la Banque de Montréal et ses principales filiales sont fournis à la page 197 du RA.
G4-18	Processus de détermination du contenu du rapport et des périmètres.	Voir les pages 10 et 11 du présent rapport : Importance relative des enjeux.
G4-19	Aspects et enjeux importants.	Voir le tableau aux pages 63 et 64.
G4-20	Périmètres des aspects au sein de BMO.	Voir G4-19.
G4-21	Périmètres des aspects en dehors de BMO.	Voir G4-19.
G4-22	Incidence de tout retraitement de l'information.	Ce rapport ne contient aucune information retraitée.
G4-23	Changements importants, par rapport à la période antérieure, concernant le champ d'études et le périmètre de chaque aspect.	À moins d'indication contraire, les données du rapport de cette année sont pour l'ensemble de l'organisation. Lorsque des changements ont été apportés aux méthodes de mesure, ils sont indiqués en note de bas de page.
Mobilisation des parties prenantes		
G4-24	Groupes des parties prenantes avec lesquelles un dialogue est établi.	Voir la page 9 du présent rapport : Mobilisation de nos parties prenantes.
G4-25	Détermination et choix des parties prenantes.	Voir la page 9 du présent rapport : Mobilisation de nos parties prenantes.
G4-26	Approche à l'égard de la mobilisation des parties prenantes.	Voir la page 9 du présent rapport : Mobilisation de nos parties prenantes.
G4-27	Principales questions et préoccupations soulevées lors des échanges avec les parties prenantes.	Voir la page 9 du présent rapport : Mobilisation de nos parties prenantes.
Profil du rapport		
G4-28	Période visée par le rapport.	Du 1er novembre 2016 au 31 octobre 2017, sauf indication contraire.
G4-29	Date du rapport précédent.	Notre Rapport ESG et DA 2016 a été publié en janvier 2017.
G4-30	Fréquence de production des rapports.	Annuelle.
G4-31	Adresse de courriel pour toute question à propos du présent rapport.	sustainability@bmo.com

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
G4-32	Option « en conformité ».	Le présent rapport a été établi « en conformité » avec les critères essentiels des lignes directrices G4 de la Global Reporting Initiative (GRI) et le Supplément sectoriel « Services financiers ». Le rapport d'assurance limitée indépendant présenté à BMO figure aux pages 69 et 70 du rapport et comprend les indicateurs choisis.
G4-33	Validation externe.	Voir la page 69 du présent rapport : Rapport d'assurance limitée indépendant.
Gouvernance		
G4-34	Structure de gouvernance, y compris les comités, responsable de la surveillance des enjeux ESG.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités. Pour en savoir plus : Gouvernance en matière de responsabilité environnementale
G4-37	Processus de consultation entre les parties prenantes et la plus haute instance de gouvernance sur les enjeux ESG.	Se reporter à la CSP (Communications et mobilisation des actionnaires).
G4-38	Composition du Conseil d'administration et de ses comités.	Conseil d'administration : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/conseil-dadministration Comités du Conseil : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/comites-du-conseil/audit-et-revision Pour en savoir plus : se reporter à la CSP (Grille des compétences).
G4-39	Le président du Conseil d'administration est-il aussi un membre de la haute direction?	Le président du Conseil d'administration n'est pas un membre de la haute direction.
G4-40	Processus de mise en candidature et de sélection pour le Conseil d'administration.	Consulter la charte de notre Comité de gouvernance et de mise en candidature, nos Normes de détermination de l'indépendance des administrateurs et notre politique sur la diversité du Conseil d'administration à l'adresse suivante : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/selectionner-les-documents Pour en savoir plus : se reporter à la CSP (Administrateurs).
G4-41	Administrateurs et conflits d'intérêts.	Se reporter à la CSP (Code de conduite et d'éthique).
G4-42	Rôle du Conseil d'administration et de la haute direction au chapitre du développement durable.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités.
G4-43	Mesures prises pour améliorer les connaissances et perfectionner les compétences de la plus haute instance de gouvernance sur les questions économiques, environnementales et sociales.	Nos principes de durabilité figurent aux côtés de nos priorités stratégiques pour indiquer que le développement durable fait partie intégrante de notre façon de faire des affaires, de gérer les risques et de créer de la valeur.
G4-45	Rôle de la plus haute instance de gouvernance dans la détermination et la gestion des incidences, des risques et des occasions ESG.	Le Comité de direction, composé de nos plus hauts dirigeants, supervise la saine gouvernance et la saine gestion de tous les aspects de nos activités. Il supervise également l'exécution de l'ensemble des stratégies et des plans financiers et en vérifie l'efficacité.

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
G4-46	Rôle du Conseil d'administration dans l'examen de l'efficacité des processus de gestion des risques de BMO face aux enjeux ESG.	Le Comité de gestion des risques assure la surveillance et la gouvernance des risques aux plus hauts niveaux de la direction. Pour en savoir plus : se reporter à la page 111 du RA (Risque environnemental et social).
G4-48	Comité ou poste de plus haut niveau qui examine et approuve officiellement le Rapport ESG et Déclaration annuelle de BMO.	Il s'agit du Comité d'audit et de révision du Conseil d'administration.
G4-49	Mécanismes prévus pour informer le Conseil d'administration des grands sujets de préoccupation.	À l'interne, les grands sujets de préoccupation sont présentés dans un rapport destiné au Conseil d'administration. Par exemple, les problèmes de non-conformité qui se posent sont soumis chaque trimestre au Comité d'audit et de révision. En dehors de l'organisation, les actionnaires peuvent communiquer avec les administrateurs indépendants par la poste ou par courriel. Consulter la Politique d'engagement des actionnaires de BMO à l'adresse suivante : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/selectionner-les-documents
G4-51	Politiques de rémunération des membres du Conseil d'administration et des hauts dirigeants.	Consulter les rubriques Démarche de BMO en matière de rémunération des cadres et Résultats et rémunération en 2017 dans la section Analyse de la rémunération de la CSP. Afin d'améliorer la performance environnementale, nous accordons des incitatifs pécuniaires aux membres des équipes de l'environnement et du développement durable, à ceux de l'équipe de direction des Affaires immobilières et aux gestionnaires d'installations. Pour en savoir plus : https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2017fr.pdf
G4-56	Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement, comme les codes de conduite et d'éthique.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités.
G4-57	Processus internes et externes (p. ex., lignes d'assistance) visant l'obtention de conseils sur les comportements éthiques et respectueux de la loi.	Nous disposons de ressources internes permettant d'obtenir des conseils sur les comportements éthiques et respectueux de la loi. Notre *Code de conduite* se veut un guide dans la prise de décisions éthiques. Notre site intranet Ressources associées au Code de conduite est un répertoire interne centralisé qui renferme les ressources liées à notre *Code de conduite*. Il est également possible de communiquer avec le Bureau de l'éthique par courriel ou par téléphone pour demander conseil.
G4-58	Processus internes et externes (p. ex., les alertes éthiques) utilisés pour signaler les comportements contraires à l'éthique ou illicites.	Dans le contexte de notre engagement permanent envers nos employés, nous offrons plusieurs voies pour exprimer les préoccupations, dont un service d'a lertes éthiques tiers que les employés (et nos autres parties prenantes) peuvent utiliser pour porter à l'attention du Bureau de l'ombudsman de BMO de façon confidentielle, et anonyme si telle est leur préférence, toute préoccupation relative à la comptabilité, à la communication de l'information financière ou au *Code de conduite*. Pour en savoir plus : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/ligne-dalerte-ethique
Enjeux importants		
Accès et inclusion financière		
G4-DAG	Approche de gestion.	Voir la page 24 du présent rapport : Favoriser des services bancaires responsables.
FS13	Points d'accès, par type, en région faiblement peuplée ou désavantagée sur le plan économique.	Voir la page 24 du présent rapport : Favoriser des services bancaires responsables.

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
FS14	Initiatives visant à améliorer l'accès des personnes désavantagées aux services financiers.	Voir la page 24 du présent rapport : Favoriser des services bancaires responsables. BMO tient à rendre ses installations et services accessibles à tous. Nos initiatives comprennent l'accès de plain-pied ou par rampe d'accès à nos succursales, les guichets de hauteur réduite, l'information sur le compte et le matériel imprimé sous diverses formes (p. ex., gros caractères, braille, message audio ou texte électronique), les services ATS/ATM (téléscripteur), le Service de relais Bell et les services d'interprète gestuel (LSQ en français et ASL en anglais). Pour en savoir plus : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/accessibilite/accessibilite-a-bmo
Conduite		
G4-DAG	Approche de gestion.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités.
G4-HR2	Nombre total d'heures de formation des employés sur le *Code de conduite* de BMO.	Le nombre total d'heures de formation sur le *Code de conduite* de BMO a été de 20 598 pour l'exercice 2017.
G4-SO8	Amendes importantes ou sanctions pécuniaires.	Voir la page 8 du présent rapport : Tableau de performance ESG.
Protection du consommateur et transparence		
G4-DAG	Approche de gestion.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités.
FS15	Politiques en matière de conception et de vente équitables de produits et de services financiers.	**Réglementation de nos services aux particuliers :** Au Canada, les institutions financières sont tenues de fournir certains renseignements aux consommateurs, y compris, sans s'y limiter, le coût d'emprunt, l'abonnement par défaut, le règlement des plaintes, les frais, les taux d'intérêt et la fermeture de leurs succursales. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) protège l'intérêt des consommateurs en encadrant les institutions financières sous régime fédéral pour veiller à ce qu'elles se conforment aux dispositions des lois fédérales en matière de protection des consommateurs et respectent les codes de conduite volontaires et les engagements publics qu'elles ont pris. Aux États-Unis, le Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) encadre les institutions financières sous régime fédéral. Le CFPB est chargé de protéger les consommateurs contre les pratiques ou les actes inéquitables, trompeurs ou abusifs et de prendre les mesures qui s'imposent à l'égard des sociétés qui enfreignent les lois ou les règlements. L'objectif du CFPB est de s'assurer que les marchés financiers destinés aux particuliers servent les intérêts de ces derniers, des fournisseurs responsables et de l'économie dans son ensemble. **Réglementation de nos services de gestion de patrimoine :** Nos organismes de réglementation s'assurent que nous respectons les normes qu'ils ont établies et celles du secteur des placements en matière de pratique et de conduite, ainsi que les lignes directrices en matière de protection des investisseurs et les règles visant à favoriser l'intégrité des marchés. Au Canada, l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) supervisent les sociétés de gestion de placement soumises à la réglementation provinciale. Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières sont l'organisme responsable des organismes canadiens de réglementation des valeurs mobilières provinciaux et territoriaux, lequel exerce l'autorité sur l'OCRCVM et l'ACFM. Aux États-Unis, la Financial Industry Regulatory Authority, la Securities and Exchange Commission, l'Office of the Comptroller of the Currency et le département du Travail constituent nos organismes de réglementation.

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
Contribution à la vie des collectivités		
G4-DAG	Approche de gestion.	Voir la page 42 du présent rapport : Bâtir des collectivités durables.
G4-EC8	Impacts économiques indirects importants, y compris la portée de ces impacts.	Voir la page 42 du présent rapport : Bâtir des collectivités durables. Pour en savoir plus : La liste des initiatives en matière d'accès et d'inclusion financière figure aux pages 26 à 28. La liste des prêts à vocation sociale figure à la page 29.
Gouvernance		
G4-DAG	Approche de gestion.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités.
G4-LA12	Composition des instances de gouvernance et répartition des employés selon la catégorie (p. ex., indicateurs de diversité).	Voir la page 8 du présent rapport : Tableau de performance ESG (Femmes siégeant au Conseil d'administration). Voir aussi la section Diversité et inclusion, un enjeu important figurant dans l'index, pour connaître la répartition des employés selon la catégorie.
Rétroaction des clients		
G4-DAG	Approche de gestion.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités.
G4-PR5	Résultats ou principales conclusions des sondages sur la satisfaction de la clientèle.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités.
Diversité et inclusion		
G4-DAG	Approche de gestion.	Voir la page 33 du présent rapport : Inspirer les employés.
G4-LA12	Composition des instances de gouvernance et répartition des employés selon la catégorie (p. ex., indicateurs de diversité).	Voir la page 8 du présent rapport : Tableau de performance ESG (Répartition des employés selon la catégorie). Voir aussi la section Gouvernance, un enjeu important figurant dans l'index, pour connaître la composition des instances de gouvernance.
Mobilisation des employés		
G4-DAG	Approche de gestion.	Voir la page 33 du présent rapport : Inspirer les employés.
Se reporter à G4-26 et G4-27.		Voir la page 9 du présent rapport : Mobilisation de nos parties prenantes.

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
Rémunération des dirigeants		
G4-DAG	Approche de gestion.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités.
Se reporter à G4-51.		
Littératie financière		
G4-DAG	Approche de gestion.	Voir la page 42 du présent rapport : Bâtir des collectivités durables.
FS16	Initiatives visant à améliorer la littératie financière, par type de bénéficiaire.	Voir la page 42 du présent rapport : Bâtir des collectivités durables.
Apprentissage et perfectionnement		
G4-DAG	Approche de gestion.	Voir la page 33 du présent rapport : Inspirer les employés.
G4-LA9	Nombre moyen d'heures de formation par année, par employé.	Voir la page 33 du présent rapport : Inspirer les employés.
Confidentialité et sécurité des données		
G4-DAG	Approche de gestion.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités.
G4-PR8	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients.	Six plaintes fondées liées à la confidentialité ont été déposées par des clients de BMO auprès des autorités publiques chargées de la réglementation.
Réduction de notre empreinte écologique		
G4-DAG	Approche de gestion.	Voir la page 42 du présent rapport : Bâtir des collectivités durables.
G4-EN3	Consommation d'énergie au sein de l'organisation.	https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2017fr.pdf
G4-EN5	Intensité énergétique (données de base).	https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2017fr.pdf

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
G4-EN6	Réduction de la consommation d'énergie.	https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2017fr.pdf https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche
G4-EN8	Volume total d'eau prélevé, par source.	https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement
G4-EN15	Émissions directes de gaz à effet de serre (GES) (champ d'application 1).	Voir la page 8 du présent rapport : Tableau de performance ESG. https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2017fr.pdf
G4-EN16	Émissions indirectes de gaz à effet de serre (GES) liées à l'énergie (champ d'application 2).	Voir la page 8 du présent rapport : Tableau de performance ESG. https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2017fr.pdf
G4-EN17	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (GES) (champ d'application 3).	Voir la page 8 du présent rapport : Tableau de performance ESG. https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2017fr.pdf
G4-EN18	Intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES).	https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2017fr.pdf https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/carboneutre
G4-EN19	Réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES).	https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2017fr.pdf
G4-EN20	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO).	https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement
G4-EN29	Amendes importantes et sanctions pécuniaires pour non-conformité aux lois et règlements sur l'environnement.	BMO n'a payé aucune amende importante et n'a reçu aucune sanction pour non-conformité aux lois et règlements sur l'environnement au cours de l'exercice 2017. https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
Investissement responsable		
G4-DAG	Approche de gestion.	Voir la page 24 du présent rapport : Favoriser des services bancaires responsables.
G4-EC7	Élaboration de projets d'infrastructure et de services, et incidence des investissements qui s'y rapportent.	Voir la page 8 du présent rapport : Tableau de performance ESG. Voir aussi la page 24 du présent rapport : Favoriser des services bancaires responsables.
Octroi de crédit responsable		
G4-DAG	Approche de gestion.	Voir la page 24 du présent rapport : Favoriser des services bancaires responsables.
FS1	Politiques comprenant des éléments environnementaux et sociaux précis applicables aux secteurs d'activité.	Les risques environnementaux et sociaux comprennent les répercussions défavorables possibles des émissions, des déchets et de la dégradation des ressources sur l'environnement naturel, ainsi que les risques pour les moyens d'existence, la santé et les droits des collectivités et leur patrimoine culturel découlant des activités commerciales d'un client et des activités de financement de BMO. L'existence de risques environnementaux et sociaux ne nous empêche pas d'offrir du financement à un emprunteur. Les Services bancaires aux entreprises et BMO Marchés des capitaux sont tenus d'observer des politiques internes qui expliquent comment identifier, gérer et atténuer les risques environnementaux et sociaux dans les transactions de financement. Ces politiques sont réévaluées périodiquement et approuvées par la haute direction.
FS2	Méthode d'évaluation et d'examen des risques environnementaux et sociaux dans les secteurs d'activité.	Le secteur d'activité exerce une diligence raisonnable pour déterminer l'importance des risques sociaux et environnementaux. Dans le cadre du processus d'approbation, la demande de transaction doit comprendre les conclusions qui se dégagent de cet exercice. Ce sont surtout les industries dont les activités peuvent nuire à l'environnement qui présentent le plus de risques environnementaux. Nous avons repéré plus de 50 secteurs industriels que nous soumettons à une diligence stricte en matière d'environnement. Des questions de diligence raisonnable spécifiques sont décrites dans nos politiques de financement. Les problèmes environnementaux et sociaux que la Banque peut rencontrer en matière de crédit (y compris à l'égard des transactions de contrepartie) ou de réalisation de prêts sont évalués sur la base des risques liés au crédit et à la responsabilité. Depuis 2005, la Banque applique les Principes de l'Équateur – un cadre visant à gérer les risques environnementaux et sociaux liés à certaines activités de financement ou de crédit (se reporter aux Principes de l'Équateur à la page 32). L'engagement de la Banque à gérer les risques environnementaux et sociaux associés aux autres transactions de crédit est concrétisé par l'intermédiaire de ses processus d'évaluation normaux.
FS3	Processus de surveillance de la mise en œuvre et de la conformité aux exigences environnementales et sociales prévues dans les ententes ou les transactions avec les clients.	Les exigences sociales et environnementales précisées dans les ententes sont contrôlées par les secteurs d'activité de la même façon que les autres exigences à l'égard des transactions.
FS4	Processus d'amélioration des compétences du personnel en matière de mise en œuvre des politiques et procédures environnementales et sociales applicables aux secteurs d'activité.	Les dernières versions de nos politiques sont distribuées à tous les employés visés et, au besoin, les décideurs clés sont informés au cas par cas, ou point par point.
FS5	Interactions avec les clients, les entités détenues et les partenaires commerciaux concernant les risques environnementaux et sociaux et les occasions dans ce domaine.	Nous faisons équipe avec nos clients et nos fournisseurs pour comprendre et gérer les risques d'ordre social et environnemental, et pour saisir les occasions d'affaires. Au sein des Services bancaires aux entreprises et de BMO Marchés des capitaux, nous offrons du financement pour que les clients puissent profiter d'occasions comportant un volet environnemental.

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
FS9	Portée et fréquence des audits d'évaluation de la mise en œuvre des politiques environnementales et sociales et des procédures d'évaluation des risques.	La gestion des risques environnementaux et sociaux est intégrée à nos processus de gestion des risques à l'échelle de l'organisation. Notre fonction d'audit interne effectue d'abord périodiquement des audits de toutes les unités d'exploitation de la Banque. On vérifie la conformité de chaque unité par rapport aux politiques environnementales et sociales et aux procédures de gestion des risques pertinentes.
Recrutement et fidélisation d'employés talentueux		
G4-DAG	Approche de gestion.	Voir la page 33 du présent rapport : Inspirer les employés.
G4-LA1	Roulement du personnel.	Voir la page 33 du présent rapport : Inspirer les employés.
Renseignements supplémentaires		
G4-EC1	Valeur économique directe générée et distribuée, incluant revenus, charges d'exploitation, rémunération des employés, dons et autres investissements dans la collectivité, bénéfices non répartis et versements aux apporteurs de capitaux et aux ordres de gouvernement.	Voir la page 4 du présent rapport : Contribution à l'économie. **Gouvernance fiscale :** Le Comité d'audit et de révision du Conseil d'administration de la Banque de Montréal assure le suivi des rapports de BMO Groupe financier, y compris l'examen des questions fiscales importantes pour les états financiers. L'approche de BMO Groupe financier en matière de gouvernance fiscale repose sur un certain nombre de principes clés, dont : 1. notre objectif est de respecter scrupuleusement les lois fiscales; 2. nos états financiers fournissent des renseignements concernant la fiscalité, y compris notre charge d'impôts courants et reportés; 3. nous cherchons activement à repérer, à évaluer, à surveiller et à gérer tous les risques fiscaux possibles; 4. nous tenons compte de l'ensemble des lois fiscales applicables (entre autres lois) relatives à nos activités commerciales et ne nous livrons qu'à des activités de planification fiscale de nature commerciale ou économique; 5. nous nous engageons à produire toutes les déclarations de revenus et de renseignements exigées en temps opportun; 6. nous nous efforçons de maintenir des relations productives et de coopérer avec les autorités fiscales compétentes. BMO Groupe financier dispose d'un rigoureux programme de conformité aux règles en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, de lutte au financement des activités terroristes et de sanctions, et s'efforce de n'effectuer que des transactions de bonne foi. Les groupes d'exploitation de la Banque doivent connaître les clients avec qui ils font affaire, ainsi que les produits et les circuits qu'ils utilisent et les territoires avec lesquels ils ont des liens afin d'évaluer le risque associé à un client et de prendre des mesures appropriées en réponse au risque détecté.
G4-EC3	Couverture des obligations de BMO au titre des régimes à prestations déterminées.	Nous offrons un régime de retraite ou un régime d'épargne-retraite aux employés admissibles à l'échelle mondiale ou y contribuons. Ces régimes sont gérés de manière prudente et conformément à l'ensemble des lois et règlements applicables. Pour en savoir plus : se reporter à la page 184 du RA.
G4-LA6	Absentéisme et nombre total de décès liés au travail.	Au cours de l'exercice 2017, nos employés en Amérique du Nord ont consigné 119 725 jours de congé de maladie et nous n'avons consigné aucun décès lié au travail.

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
G4-SO6	Valeur totale des contributions financières et en nature versées à des partis politiques, à des politiciens et à des institutions connexes, par pays.	BMO Groupe financier appuie les efforts en faveur de l'équité et de la transparence des systèmes électoraux dans les territoires où il fait des affaires. Dans le passé, BMO a appuyé le processus politique au Canada par des contributions financières aux partis politiques et aux candidats dans les territoires où de telles contributions sont permises. Nous avons versé 2 400 $ à des partis politiques et à des candidats dans ces provinces au cours de la période visée. Aux États-Unis, deux comités d'action politique associés à BMO Financial Corp. sont inscrits auprès de la Federal Election Commission (FEC) : le BMO Financial Corporation Good Governance Fund: Federal et le BMO Financial Corporation Good Governance Fund: General. Le BMO Harris Bank Government Affairs Fund, autorisé par le comité d'action politique et lié à BMO Harris Bank, est également inscrit auprès de la FEC. Au cours de la période du 1er novembre 2016 au 31 octobre 2017, ces fonds ont versé des contributions totales de 77 494,74 $ US à des organisations politiques aux États-Unis. Les sommes prélevées du BMO Harris Government Affairs Fund et du BMO Financial Corporation Good Governance Fund – Federal se sont élevées à 71 410,90 $ US et à 6 083,84 $ US, respectivement. BMO appuie aussi le processus politique en fournissant notamment du soutien au Programme de stage parlementaire, au Forum des politiques publiques et à l'Association canadienne des ex-parlementaires. En 2013, BMO a renouvelé son engagement en vue du versement de 250 000 $ au cours des cinq années suivantes à titre de commanditaire principal du Programme de stage parlementaire de la Chambre des communes, un des plus importants programmes de formation à caractère législatif au pays. **Responsabilité :** L'équipe des relations avec les administrations publiques de BMO coopère avec les décideurs et ne se porte qu'à la défense des questions d'intérêt public ayant des répercussions sur nos activités et notre capacité à aider nos clients à réussir. Elle le fait directement et par l'intermédiaire d'associations commerciales dans les pays où nous exerçons nos activités. **Responsabilité des employés :** Tous les employés doivent suivre une formation annuelle obligatoire qui porte, entre autres, sur le *Code de conduite* de BMO. Le « Principe 5 – Gérer les conflits d'intérêts » explique l'importance de repérer les conflits d'intérêts potentiels, notamment en ce qui a trait aux activités externes.

Enjeu important pour BMO	Aspect important GRI	ODD	Mesures connexes/Communication de l'information	Périmètre	
				Interne	Externe
Tableau pour l'indicateur G4-19					
Accès aux services bancaires et inclusion financière	Collectivités locales		Premières Nations participant au Programme de prêts à l'habitation dans les réserves de BMO		X
Conduite	Lutte contre la corruption		Formation en éthique (employés ayant terminé la formation, en %)*	X	X
	Conformité		Amendes importantes ou sanctions pécuniaires*	X	
Protection du consommateur et transparence	Étiquetage des produits et services		Politiques en matière de conception et de vente équitables de produits et de services financiers	X	X
Contribution à la vie des collectivités	Collectivités locales	9	Dons*		X
Gouvernance	Diversité et égalité des chances	5	Femmes siégeant au Conseil d'administration (en %)*	X	
Commentaires des clients	Étiquetage des produits et services		Nombre de sondages sur la fidélité de la clientèle		X
			Temps moyen nécessaire à la conduite des enquêtes relatives aux services bancaires		X
			Temps moyen nécessaire à la conduite des enquêtes relatives aux services de gestion de patrimoine		X
			Enquêtes relatives aux services bancaires réalisées par le Bureau de l'ombudsman de BMO*		X
			Enquêtes relatives aux services de gestion de patrimoine réalisées par le Bureau de l'ombudsman de BMO*		X
Diversité et inclusion	Diversité et égalité des chances	5, 10	Femmes occupant un poste de cadre dirigeant au Canada et aux États-Unis (en %)*	X	X
			Membres d'une minorité occupant un poste de cadre supérieur – au Canada (en %)*	X	X
			Personnes de couleur occupant un poste de cadre supérieur aux États-Unis (en %)*	X	X
			Personnes handicapées au Canada et aux États-Unis (en % de l'effectif total)*	X	X
			Autochtones au Canada (en % de l'effectif total)*	X	X
Mobilisation des employés	Diversité et égalité des chances		Taux de participation au sondage annuel auprès des employés	X	
			Indice de mobilisation des employés*	X	X
Rémunération des dirigeants	Gouvernance		Se reporter à G4-51	X	
Littératie financière	Collectivités locales	10	Initiatives visant à améliorer la littératie financière, par type de bénéficiaire	X	X
Apprentissage et perfectionnement	Formation et perfectionnement	4	Nombre moyen d'heures de formation par employé ETP	X	X
			Investissement dans la formation	X	X

Enjeu important pour BMO	Aspect important GRI	ODD	Mesures connexes/Communication de l'information	Périmètre	
				Interne	Externe
Confidentialité et sécurité des données	Vie privée des clients		Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée de clients et perte de données sur des clients	X	X
Réduction de notre empreinte écologique	Émissions	12	Données sur les émissions (champs d'application 1, 2 et 3)*	X	X
			Achats d'énergie renouvelable*	X	X
Investissement responsable	Responsabilité en matière de produits	5, 6, 10	Actif sous gestion	X	X
			Investissement à vocation sociale*	X	X
Octroi de crédit responsable	Responsabilité en matière de produits	9	Prêts à vocation sociale*	X	X
			Énergie renouvelable*	X	X
			• Financement par actions et par emprunts (participation) (en milliards de $)	X	X
			• Engagements de prêt (en milliards de $)	X	X
Recrutement et fidélisation d'employés talentueux	Relations entre les employés et la direction	8	Taux de départs volontaires*	X	X

* Se reporter au Tableau de performance ESG à la page 8 pour connaître les mesures.

Glossaire

ACHATS D'ÉNERGIE RENOUVELABLE
Désigne le total des certificats d'énergie renouvelable (CER) achetés pendant la période visée par le rapport, exprimé en mégawattheures. Au Canada, les CER représentent de l'énergie provenant d'installations éoliennes et d'installations hydroélectriques à faible impact ayant reçu une homologation et sont utilisés pour des succursales de détail situées en Ontario, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick et à l'Île-du-Prince-Édouard. Aux États-Unis, les CER représentent de l'énergie provenant d'installations éoliennes. Tant au Canada qu'aux États-Unis, les CER sont retirés après achat par contrat juridique avec le fournisseur.

AMENDES IMPORTANTES OU SANCTIONS PÉCUNIAIRES
Désigne les amendes importantes qui ont été imposées à BMO par un organisme de réglementation pendant la période visée par le rapport. Une amende est dite « importante » quand sa valeur monétaire dépasse 500 000 $ et qu'elle est imposée en raison de pratiques commerciales jugées contraires à l'éthique, de l'avis de l'organisme de réglementation. Les sanctions pécuniaires désignent les décisions interdisant à BMO de faire affaire sur certains territoires ou dans certaines gammes de produits.

Les amendes importantes ou sanctions pécuniaires ne comprennent pas les amendes et les sanctions imposées directement à des employés par les organismes de réglementation pour non-respect des règles de négociation lorsqu'il a été déterminé que les politiques et méthodes de BMO sont adéquates pour prévenir la non-conformité aux règles. C'est l'organisme de réglementation qui fait enquête sur l'employé et l'organisation afin d'établir si l'organisation était au courant du comportement de l'employé et si elle était en mesure de l'empêcher au moyen de meilleures politiques et méthodes.

Elle ne comprend pas les amendes ni les sanctions pécuniaires pour non-conformité aux lois et aux règlements en matière d'environnement.

AUTOCHTONES
Renvoie au nombre total d'employés de BMO qui déclarent faire partie des Premières Nations, des Inuits ou des Métis. Les employés autochtones peuvent vivre ou non sur une réserve et avoir ou non le statut d'Indien en vertu de la législation canadienne. Ce nombre concerne seulement le Canada.

BANQUE DE MONTRÉAL OU BMO
La Banque de Montréal a adopté la marque unifiée « BMO Groupe financier » qui lie entre elles toutes les sociétés membres de l'organisation. Dans le cadre du présent document, les appellations BMO et BMO Groupe financier désignent la Banque de Montréal et ses filiales.

BMO À L'ÉCOUTE
Sondage annuel auprès des employés de BMO, réalisé par un tiers. Ce sondage en ligne est accessible à tous les employés actifs de BMO. Les résultats et conclusions de ce sondage confidentiel et volontaire sont transmis à tous les paliers de direction et regroupés à l'échelle de l'organisation. L'indice de mobilisation des employés et le taux de participation au sondage annuel auprès des employés sont au nombre des données importantes.

BMO GESTION MONDIALE D'ACTIFS
Appellation utilisée pour diverses sociétés affiliées de BMO Groupe financier qui offrent des services de gestion de placement, de fiducie et de garde de titres.

BMO HARRIS BANK
Appellation commerciale utilisée par BMO Harris Bank N.A., une banque nationale dont le siège social est situé à Chicago et qui compte des succursales en Illinois, en Indiana, en Arizona, au Missouri, au Minnesota, au Kansas, en Floride et au Wisconsin. BMO Harris Bank N.A. est une société membre de BMO Groupe financier.

Mandat du Bureau de l'ombudsman de BMO : https://www.bmo.com/accueil/popups/global/ombudsman/ombudsman-details et https://www.bmo.com/pdf/resolving-complaint-fr.pdf

CAS D'EXAMEN LIMITÉ
Enquêtes relatives aux services bancaires et aux services de gestion de patrimoine réalisées pour déterminer si un processus adéquat a été suivi à l'égard des questions qui, en règle générale, ne relèvent pas du mandat du Bureau de l'ombudsman de BMO (p. ex., décisions en matière de fermeture de comptes, d'octroi de crédit et de gestion des risques). Pour en savoir davantage sur le mandat du Bureau de l'ombudsman, consulter les sites https://www.bmo.com/accueil/popups/global/ombudsman/ombudsman-details et https://www.bmo.com/pdf/resolving-complaint-fr.pdf.

COMMANDITES
Comprennent les commandites en argent ou les droits qui sont négociés dans le cadre d'un programme de commandite payé par BMO. Les commandites sont accordées tant aux entreprises qu'aux organismes sans but lucratif.

DIVERSITÉ
Renvoie à l'ensemble des caractéristiques démographiques, aptitudes, expériences et styles de travail des employés de BMO. Voici les différentes catégories d'employés :

- Femmes à un poste de cadre dirigeant – au Canada et aux États-Unis
- Membres d'une minorité occupant un poste de cadre supérieur – au Canada
- Personnes de couleur occupant un poste de cadre supérieur – aux États-Unis
- Autochtones – au Canada (effectif total)
- Personnes handicapées – au Canada et aux États-Unis (effectif total)

Tous les employés actifs de BMO et les employés en absence rémunérée sont inclus dans les calculs. Données au 31 octobre.

DONS
Englobent les dons en espèces au profit d'organismes de bienfaisance enregistrés et d'organismes sans but lucratif au Canada et aux États-Unis. Ne comprennent pas les dons en nature, les commandites commerciales et les sommes amassées dans le cadre de la campagne BMO Générosité.

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE
Les gaz à effet de serre sont des composants gazeux de l'atmosphère, aussi bien naturels que produits par l'homme, qui absorbent et émettent le rayonnement sur des longueurs d'onde particulières dans la gamme du rayonnement infrarouge émis par la surface terrestre, l'atmosphère et les nuages. Cette propriété cause l'effet de serre. La vapeur d'eau (H_2O), le dioxyde de carbone (CO_2), le protoxyde d'azote (N_2O), le méthane (CH_4) et l'ozone (O_3) sont les principaux gaz à effet de serre dans l'atmosphère terrestre. Plusieurs gaz à effet de serre dans l'atmosphère sont entièrement produits par l'homme, comme les halocarbures ainsi que certains gaz fluorés et halogènes.

ÉMISSIONS DU CHAMP D'APPLICATION 1
Désigne les émissions directes de gaz à effet de serre (GES) de sources que BMO possède ou contrôle. Les émissions totales du champ d'application 1 sont calculées conformément à la norme ISO 14064-1 et comprennent les émissions qui découlent de la combustion de combustibles dans des installations (p. ex., gaz naturel, mazout et autres) et du matériel de transport appartenant à l'organisation ainsi que de certaines substances appauvrissant la couche d'ozone. Cette définition du champ d'application 1 est conforme au protocole sur les GES et les émissions sont déclarées pour la période du 1er novembre au 31 octobre.

ÉMISSIONS DU CHAMP D'APPLICATION 2
Désigne les émissions indirectes de GES liées à la production d'électricité, de chauffage, de climatisation et de vapeur achetée par BMO pour sa consommation directe. Les émissions totales du champ d'application 2 de BMO comprennent celles découlant de l'achat d'électricité et de vapeur provenant de sources non renouvelables pour utilisation dans des installations appartenant à l'organisation. Cette définition du champ d'application 2 est conforme au protocole sur les GES, et les émissions sont déclarées pour la période du 1er novembre au 31 octobre.

ÉMISSIONS DU CHAMP D'APPLICATION 3
Désigne les émissions indirectes de GES résultant de la combustion de combustibles aux installations louées par l'organisation (p. ex., gaz naturel, mazout et autres combustibles), ou associées à l'électricité et à la vapeur provenant de sources non renouvelables achetées pour des installations louées par l'organisation, des déplacements des employés (en avion, en auto ou en train – seulement en Amérique du Nord), ainsi que des déchets mis en décharge (seulement en Amérique du Nord). Les émissions totales du champ d'application 3 sont calculées conformément à la norme ISO 14064-1. Cette définition du champ d'application 3 est conforme au protocole sur les GES, et les émissions sont déclarées pour la période du 1er novembre au 31 octobre.

EMPLOYÉS ACTIFS
Comprend les employés permanents à temps plein ou à temps partiel de BMO inscrits au registre de la paie comme étant actifs, mais ne comprend pas les employés temporaires ou contractuels.

EMPLOYÉS OCCASIONNELS ET CONTRACTUELS
Travailleurs temporaires à temps plein ou à temps partiel employés en sous-traitance par des fournisseurs tiers, et entrepreneurs indépendants (ou autonomes), généralement engagés en vertu d'un contrat pour une période fixe ou aux fins d'un projet assorti d'une date de fin précise. Les travailleurs ou entrepreneurs de cette catégorie ne sont pas considérés comme étant des employés de BMO.

ENGAGEMENTS DE PRÊT DANS LE SECTEUR DE L'ÉNERGIE RENOUVELABLE
Total des engagements de prêt de BMO à l'égard d'entités du secteur des énergies renouvelables et de projets de production d'énergie renouvelable, en fonction du risque maximal de la Banque. Ce montant correspond aux engagements de prêt de BMO Marchés des capitaux au 31 octobre.

ENQUÊTES RELATIVES AUX SERVICES BANCAIRES
Examens menés par le Bureau de l'ombudsman de BMO concernant les plaintes de clients liées à des produits bancaires de détail de la Banque de Montréal au Canada (p. ex., comptes, prêts, cartes de crédit). Les enquêtes relatives aux services bancaires englobent les cas d'examen limité (voir la définition de ce terme).

ENQUÊTES RELATIVES AUX SERVICES DE GESTION DE PATRIMOINE
Examens menés par le Bureau de l'ombudsman de BMO et concernant les plaintes liées à des placements, lesquelles émanent de clients des filiales d'exploitation canadiennes : BMO Ligne d'action, BMO Investissements Inc., BMO Nesbitt Burns, BMO Banque privée, BMO Gestion privée de placements inc. ou BMO Compagnie d'assurance-vie. Les enquêtes relatives aux services de gestion de patrimoine englobent les cas d'examen limité (voir la définition de ce terme).

Mandat du Bureau de l'ombudsman de BMO : https://www.bmo.com/accueil/popups/global/ombudsman/ombudsman-details et https://www.bmo.com/pdf/resolving-complaint-fr.pdf

ENVIRONNEMENT, SOCIÉTÉ ET GOUVERNANCE (ESG)
Regroupe trois volets distincts de notre rendement, à l'égard desquels, d'une part, nous examinons les questions de durabilité qui ont ou sont susceptibles d'avoir des répercussions sur nos parties prenantes ou nos activités et, d'autre part, nous produisons des rapports.

ENTITÉ DU SECTEUR DES ÉNERGIES RENOUVELABLES
Entreprise du secteur des services publics, de la production d'électricité ou des pipelines qui mène des activités de production d'électricité où les projets de production d'énergie renouvelable représentent plus de 50 % de sa capacité de production d'électricité, ou qui autrement déploie des efforts stratégiques à l'égard de l'investissement dans l'énergie renouvelable.

ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN (ETP)
Correspond au nombre d'employés de l'organisation en équivalent temps plein, calculé en fonction d'une semaine de travail standard, rajusté en fonction des heures supplémentaires et incluant les employés à temps plein et à temps partiel. Cette mesure sert à déterminer le nombre d'employés et la composition de l'effectif total de BMO, par région.

F&C ASSET MANAGEMENT PLC (F&C)
Groupe de sociétés qui offre des services de gestion de placements européens diversifiés sous le nom commercial BMO Gestion mondiale d'actifs. La société mère de F&C a été acquise par une filiale en propriété exclusive de la Banque de Montréal le 7 mai 2014.

FEMMES À UN POSTE DE CADRE DIRIGEANT
Désigne le nombre total de leaders de sexe féminin (par exemple, directrices générales ou vice-présidentes) de BMO. Ce nombre concerne le Canada et les États-Unis.

FEMMES SIÉGEANT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION
Désigne le pourcentage de femmes agissant à titre de membres indépendants du Conseil d'administration de BMO à la fin de la période visée par le rapport.

FINANCEMENT DE PROJETS
Mode de financement pour lequel le prêteur considère avant tout les revenus générés par un projet, à la fois comme source de remboursement et comme garantie contre le risque. Les ententes de financement de projets jouent un rôle important dans le financement du développement dans le monde entier. Ce type de financement est généralement utilisé pour de vastes projets complexes et onéreux, tels que les centrales électriques, les usines chimiques, les mines, ainsi que les infrastructures de transport, d'environnement et de télécommunications.

FINANCEMENT PAR ACTIONS ET PAR EMPRUNTS AU SECTEUR DE L'ÉNERGIE RENOUVELABLE
Montant total du financement auquel BMO a participé et qu'il a mobilisé pour des entités du secteur des énergies renouvelables et des projets de production d'énergie renouvelable (voir les définitions correspondantes) par appel public à l'épargne ou placement privé d'actions, de titres rattachés à des actions ou de titres de créance.

FORMATION EN ÉTHIQUE (EMPLOYÉS AYANT TERMINÉ LA FORMATION, EN %)
Pourcentage calculé en divisant le nombre d'employés qui ont suivi la formation obligatoire sur le *Code de conduite* de BMO au cours de la période qui s'étend de la journée de lancement en avril jusqu'au 30 juin par le nombre total d'employés au 30 juin. La formation en éthique est déclarée à l'égard de tous les employés actifs (permanents et occasionnels) de BMO et des employés occasionnels et contractuels visés.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)
Centre de collaboration du Programme des Nations Unies pour l'environnement. La GRI a publié une série de lignes directrices relatives à la présentation de rapports de développement durable afin d'aider les organisations à préparer les documents d'information traitant de leur performance en matière de développement durable, de façon à ce que les parties prenantes disposent d'un cadre exhaustif pour comprendre et comparer l'information communiquée.

HEURES DE FORMATION
Désigne le nombre total d'heures que les employés de BMO consacrent aux cours internes de formation pendant la période visée par le rapport.

INDICE DE MOBILISATION DES EMPLOYÉS (IME)
Représente le degré de mobilisation des employés de BMO selon le sondage annuel auprès des employés. On le détermine en faisant la moyenne des résultats des cinq questions du sondage qui mesurent l'opinion générale des employés sur BMO, et leur niveau d'engagement, de satisfaction et de promotion de l'organisation. L'indice de mobilisation des employés prend en compte les résultats du sondage auprès de tous les employés actifs de BMO.

INVESTISSEMENT DANS LA FORMATION
Comprend le montant total consacré aux cours internes, y compris leur conception et leur prestation et les coûts liés (p. ex., les déplacements et le matériel), administrés par L'Académie BMO Groupe financier et les remboursements des coûts de cours externes (p. ex., les droits de scolarité, les déplacements et le matériel), au Canada et aux États-Unis.

INVESTISSEMENTS À VOCATION SOCIALE
Renvoie aux investissements favorisant le développement économique, le logement abordable, la revitalisation ou la stabilisation et les services communautaires qui cadrent avec la présence de BMO Groupe financier aux États-Unis et répondent aux besoins des personnes ou collectivités à faible ou à moyen revenu. La valeur monétaire totale des investissements admissibles en vertu de la *Loi sur l'accès au crédit des collectivités* (*Community Reinvestment Act*) est établie au 31 octobre, exprimée en dollars américains et indiquée pour les États-Unis seulement.

MEMBRES D'UNE MINORITÉ OCCUPANT UN POSTE DE CADRE SUPÉRIEUR
Renvoie au nombre total d'employés de BMO occupant un poste de cadre supérieur (voir la définition de ce terme) qui ne sont pas de race blanche ou d'origine ethnique caucasienne, à l'exception des Autochtones au Canada. L'appartenance à une minorité n'est pas liée à la citoyenneté, à un lieu de naissance ni à une religion. Ce nombre concerne seulement le Canada.

NOMBRE DE SUCCURSALES SERVANT LES COLLECTIVITÉS AUTOCHTONES
Nombre de succursales de BMO situées dans des réserves autochtones ou des territoires inuits, selon la définition du gouvernement du Canada. Ce nombre concerne seulement le Canada.

NOMBRE D'HEURES DE FORMATION EN ÉTHIQUE
Désigne le nombre total d'heures consacrées à la formation obligatoire en éthique par tous les employés de BMO l'ayant terminée pendant la période visée par le rapport. Pour que la formation soit considérée comme étant « terminée », les employés doivent la suivre, réussir l'évaluation en obtenant une note de 80 % ou plus afin de confirmer la compréhension du contenu du cours, et remplir la Déclaration. Le nombre d'heures de formation en éthique est déclaré pour tous les employés actifs (permanents et occasionnels) de BMO et tous les employés occasionnels et contractuels.

NOMBRE MOYEN D'HEURES DE FORMATION PAR EMPLOYÉ ETP

Correspond au nombre total d'heures de formation (voir la définition de ce terme) divisé par le nombre moyen d'employés ETP de BMO au cours de la période visée par le rapport, au Canada et aux États-Unis.

ORGANISATION ET À L'ÉCHELLE DE L'ORGANISATION

Les expressions « organisation » et « à l'échelle de l'organisation » s'emploient pour désigner la Banque de Montréal et toutes ses filiales.

PERSONNES DE COULEUR À UN POSTE DE CADRE SUPÉRIEUR

Renvoie au nombre total d'employés de BMO qui occupent un poste de cadre supérieur (voir la définition de ce terme) et qui ne sont ni de race blanche ni d'origine hispanique ou « latino ». Ce nombre concerne seulement les États-Unis.

PERSONNES HANDICAPÉES

Renvoie au nombre total d'employés de BMO qui ont un handicap d'ordre physique, mental, psychique, sensoriel ou psychiatrique ou lié à l'apprentissage, à long terme ou récurrent et :

- pour qui des mesures d'adaptation ont été prises dans le cadre de leur poste actuel ou dans leur milieu de travail en raison de leur handicap; ou
- qui se considèrent comme désavantagés sur le plan de l'emploi en raison d'obstacles dans leur milieu de travail, à cause de leur handicap; ou
- qui croient qu'un employeur ou un employeur éventuel pourrait considérer qu'ils sont désavantagés dans le cadre de leur emploi en raison de leur handicap.

Les handicaps peuvent être non visibles. Ce nombre concerne le Canada et les États-Unis.

POSTES DE CADRE SUPÉRIEUR

Renvoie au nombre total d'employés de BMO qui occupent un poste de cadre supérieur (directeurs principaux et postes supérieurs).

PREMIÈRES NATIONS PARTICIPANT AU PROGRAMME DE PRÊTS À L'HABITATION DANS LES RÉSERVES DE BMO

Correspond au nombre de Premières Nations au Canada qui, dans le cadre du Programme de prêts à l'habitation dans les réserves, ont présenté une demande d'adhésion qui a été approuvée. Ce programme aide les personnes habitant une réserve – dont le terrain et la maison ne peuvent être utilisés à titre de sûreté hypothécaire – à obtenir du financement à l'habitation avec le soutien des gouvernements des Premières Nations, sans obtenir une garantie du gouvernement fédéral. Pour en savoir plus sur ce programme, consulter le site Web des Services bancaires aux Autochtones.

PRÊTS À VOCATION SOCIALE

Renvoie aux prêts immobiliers aux entreprises ou à d'autres prêts aux entreprises favorisant le développement économique, le logement abordable, la revitalisation ou la stabilisation et les services communautaires qui cadrent avec la présence de BMO Groupe financier aux États-Unis et répondent aux besoins des personnes ou collectivités à faible ou à moyen revenu. La valeur monétaire totale des prêts admissibles en vertu de la *Loi sur l'accès au crédit des collectivités* (Community Reinvestment Act) est établie au 31 octobre, exprimée en dollars américains et indiquée pour les États-Unis seulement.

PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR

Cadre volontaire de gestion du risque de crédit visant à déterminer, à évaluer et à gérer le risque environnemental et social dans les opérations de financement de projet (voir la définition de ce terme). BMO est signataire des Principes de l'Équateur depuis 2005.

PROJET DE PRODUCTION D'ÉNERGIE RENOUVELABLE

Installations de production d'électricité à l'aide d'une ou plusieurs des technologies suivantes : hydroélectricité, vent de mer, vent de terre, énergie solaire, biomasse et autres biocombustibles.

TAUX DE DÉPARTS VOLONTAIRES

Désigne le nombre d'employés permanents de BMO ayant volontairement démissionné pendant la période visée par le rapport en proportion du nombre d'employés permanents de BMO qui étaient actifs ou en absence rémunérée à la fin de cette période. Ce taux ne comprend pas les dirigeants.

TAUX DE PARTICIPATION AU SONDAGE ANNUEL AUPRÈS DES EMPLOYÉS

Correspond au nombre d'employés actifs de BMO qui ont répondu au sondage BMO à l'écoute (voir la définition de ce terme), divisé par le nombre total d'employés actifs invités à y participer au moment où le sondage a été mené.

TAUX DE RECOMMANDATION NET (TRN)

Pourcentage net de clients qui recommanderaient BMO à un ami ou à un collègue. On l'obtient en soustrayant le pourcentage de détracteurs (définis sur la base d'une échelle de cinq points comme étant ceux qui répondent qu'ils ne recommanderaient « peut-être pas », « probablement pas » ou « certainement pas » BMO) du pourcentage d'ambassadeurs (définis sur la base d'une échelle de cinq points comme étant ceux qui répondent qu'ils recommanderaient « certainement » BMO). Le TRN est calculé sur une moyenne mobile de 12 mois.

Services bancaires aux Autochtones : https://www.bmo.com/aboriginal/fr/

Rapport d'assurance limitée indépendant présenté à BMO Groupe financier

Nous avons été mandatés par le Conseil d'administration de BMO Groupe financier (BMO) pour exécuter une mission d'assurance limitée sur certaines données de performance qualitatives et quantitatives contenues dans le Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance et Déclaration annuelle 2017 (le Rapport), pour l'exercice clos le 31 octobre 2017 et présentées ci-dessous.

Indicateurs choisis et critères applicables

Comme convenu avec la direction, la mission d'assurance limitée s'applique aux données suivantes (les indicateurs choisis) :

- Femmes occupant un poste de cadre dirigeant – Canada et États-Unis (en %)
- Membres d'une minorité occupant un poste de cadre supérieur – Canada (en %)
- Personnes de couleur occupant un poste de cadre supérieur – États-Unis (en %)
- Personnes handicapées – Canada et États-Unis (en % de l'effectif total)
- Autochtones – Canada (en % de l'effectif total)
- Indice de mobilisation des employés (en %)
- Taux de participation au sondage annuel auprès des employés (en %)
- Taux de départs volontaires – Canada et États-Unis (en %) (combiné)
- Taux de départs volontaires – Canada et États-Unis (en %) (distincts)
- Investissement dans la formation (en $)
- Nombre moyen d'heures de formation par employé (ETP)
- Nombre de Premières Nations participant au Programme de prêts à l'habitation dans les réserves offert par BMO
- Dons (en $)
- Formation en matière d'éthique (% d'employés ayant terminé la formation)
- Amendes importantes ou sanctions pécuniaires
- Nombre d'enquêtes relatives aux services bancaires effectuées par le Bureau de l'ombudsman de BMO et temps moyen nécessaire à la conduite des enquêtes (en jours)
- Nombre d'enquêtes relatives aux services de gestion de patrimoine effectuées par le Bureau de l'ombudsman de BMO et temps moyen nécessaire à la conduite des enquêtes (en jours)

Outre les indicateurs énumérés ci-dessus, nous avons également été mandatés pour fournir une assurance limitée à l'égard de l'indicateur « Volume d'affaires avec les clients autochtones (en $) ». Cependant, à cause des raisons évoquées dans la section Accès et inclusion financière du présent rapport, à la page 25, les données associées à cet indicateur n'ont pas été incluses dans le rapport. Par conséquent, nous ne tenons pas compte de l'indicateur « Volume d'affaires avec les clients autochtones (en $) » dans nos conclusions sur les indicateurs choisis.

Les indicateurs choisis, contenus dans le Rapport et marqués du symbole ▲, ont été déterminés par la direction en fonction de l'évaluation par BMO des enjeux importants qui influencent sa performance en matière de développement durable et qui sont les plus pertinents pour ses parties prenantes.

Il n'existe aucune exigence obligatoire concernant la préparation, la publication ou l'examen des renseignements sur la performance en matière de développement durable. Par conséquent, BMO applique ses propres lignes directrices internes à la production de l'information sur la performance en matière de développement durable et aux définitions connexes, que l'on trouve dans la section Glossaire du Rapport.

Responsabilités de la direction

La direction est responsable de la préparation et de la présentation des indicateurs choisis, conformément aux lignes directrices internes et aux définitions de BMO en matière de production de l'information en vigueur à la date de notre rapport, de l'établissement des objectifs de BMO concernant la performance en matière de développement durable et la production de l'information à cet égard, y compris l'identification des parties prenantes et la détermination des enjeux importants, et de l'implantation et du maintien des systèmes appropriés de gestion de la performance et de contrôle interne d'où provient, aux fins du présent rapport, l'information relative à la performance.

Notre responsabilité

Notre responsabilité à l'égard des indicateurs choisis consiste à exécuter une mission d'assurance limitée et à formuler des conclusions sur la base du travail effectué. Nous avons exécuté notre mission conformément à la norme internationale sur les missions d'assurance 3000 (révisée), *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (missions d'assurance autres que les missions d'audit ou d'examen d'informations financières historiques) (ISAE 3000), émise par le Conseil international des normes d'audit et d'assurance. Cette norme requiert que nous nous conformions aux normes professionnelles applicables, y compris la norme internationale de contrôle qualité 1.

Démarche de la mission d'assurance

Nous avons planifié et exécuté notre travail de manière à obtenir tous les éléments probants, tous les renseignements et toutes les explications que nous jugions nécessaires pour tirer nos conclusions énoncées ci-dessous. Une mission d'assurance limitée consiste à demander des renseignements, principalement à des personnes chargées de préparer les indicateurs choisis, et à appliquer à ces indicateurs des procédures analytiques et d'autres procédures de collecte d'éléments probants jugées pertinentes. Voici comment nous avons procédé :

- nous avons demandé à la direction les renseignements nécessaires pour bien comprendre les processus de BMO visant à déterminer les enjeux importants pour ses parties prenantes;
- nous nous sommes informés auprès des employés compétents des Services d'entreprise et des unités d'affaires afin de comprendre les processus de collecte de données et de production de l'information pour les indicateurs choisis;
- le cas échéant, nous avons procédé à des tests de cheminement détaillés concernant les processus de collecte de données et de production de l'information pour les indicateurs choisis;
- nous avons comparé les données recueillies pour les indicateurs choisis aux sources de données sous-jacentes;
- nous avons demandé des renseignements à la direction au sujet des principales hypothèses et, le cas échéant, nous avons refait des calculs;
- nous avons passé en revue les indicateurs choisis présentés dans le Rapport pour déterminer s'ils sont conformes à notre connaissance globale de la performance en matière de développement durable de BMO et à l'expérience que nous en avons;
- nous avons examiné la cohérence de l'information communiquée par BMO par rapport aux indicateurs et aux autres données figurant dans le Rapport.

Comme l'étendue des procédures de collecte des éléments probants utilisées dans une mission d'assurance limitée est moindre que pour une mission d'assurance raisonnable, le niveau d'assurance fourni est aussi moindre.

Notre rapport de mission d'assurance s'adresse uniquement à BMO, conformément aux conditions de notre mission. Notre travail avait pour seul but de faire rapport à BMO sur les questions faisant l'objet de notre mission dans le présent rapport d'assurance. Nous n'acceptons ni n'assumons aucune responsabilité envers quiconque autre que BMO pour notre travail, le présent rapport d'assurance ou pour les conclusions que nous avons formulées.

Indépendance et compétence

Nous avons exécuté notre mission en respectant l'exigence d'indépendance et les autres exigences éthiques du Code de déontologie de l'IFAC pour les professionnels comptables. La mission a été réalisée par une équipe multidisciplinaire composée de professionnels ayant les compétences et l'expérience pertinentes tant en validation que pour l'objet considéré, notamment dans ses dimensions environnementale, sociale, financière et de gouvernance.

Nos conclusions

Selon les procédures utilisées et décrites ci-dessus, il n'est parvenu à notre connaissance aucun élément de nature à nous amener à considérer, pour l'exercice clos le 31 octobre 2017, que les indicateurs choisis, décrits ci-dessus et présentés dans le Rapport, n'ont pas été élaborés, à tous les égards importants, conformément aux lignes directrices internes de BMO en matière de production de l'information et aux définitions connexes applicables à son rapport sur le développement durable, à la date de notre rapport.

KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L.

Comptables professionnels agréés,
experts-comptables autorisés

Le 7 février 2018
Toronto, Canada

Déclaration annuelle de la Banque de Montréal

La Déclaration annuelle donne un aperçu de certains aspects des contributions de la Banque de Montréal, et des autres entités de son groupe établies au Canada, à l'économie et à la société canadiennes.

La Banque se conforme ainsi aux règlements sur la déclaration annuelle [paragraphe 459.3(1) de la *Loi sur les banques*] du gouvernement fédéral du Canada.

Entités de notre groupe

Les activités des entités précisées par règlement énumérées ci-dessous sont incluses dans la présente Déclaration annuelle. Ces entités sont des filiales de la Banque de Montréal dont les capitaux propres totalisent moins de 1 milliard de dollars, sauf BMO Nesbitt Burns Inc., notre courtier en valeurs mobilières, et BMO Investissements Inc., notre gestionnaire de fonds d'investissement et fiduciaire, dont les capitaux propres excèdent 1 milliard de dollars.

BMO Gestion d'actifs inc.

BMO Capital Markets Corp.

BMO Investissements Inc.

BMO Ligne d'action Inc.

BMO Mortgage Corp.

BMO Nesbitt Burns Inc.

BMO Capital-Investissement (Canada) Inc.

BMO Gestion privée de placements inc.

Société de fiducie BMO

RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Accès aux services bancaires Page 26
Financement des petites entreprises Page 28
Développement des collectivités et philanthropie Page 45
Dons aux organismes de bienfaisance (soutien aux collectivités) Page 45
Activités des employés (Générosité et bénévolat) Page 46
Liste des sociétés affiliées Page 71
Impôts et taxes payés et payables au Canada Page 72
Nombre d'employés de BMO Groupe financier Page 72
Succursales ouvertes et fermées Page 73
Succursales déménagées Page 73
Guichets automatiques ajoutés Page 74
Guichets automatiques retirés Page 75
Financement par emprunt des entreprises Page 77
Déclaration annuelle de la Société hypothécaire Banque de Montréal Page 78
Déclaration annuelle de BMO Société d'assurance-vie Page 79
Déclaration annuelle de BMO Compagnie d'assurance-vie Page 80

Impôts et taxes payés et payables au Canada (en millions de dollars)

	Impôts sur les bénéfices	Impôts sur le capital	Autres impôts et taxes
Administration fédérale	470,5	–	108,4
Provinces et territoires			
Terre-Neuve-et-Labrador	2,1	3,1	2,1
Île-du-Prince-Édouard	0,4	0,4	0,2
Nouvelle-Écosse	3,4	2,3	2,5
Nouveau-Brunswick	1,6	1,5	1,3
Québec	46,9	13,1	48,3
Ontario	170,1		296,1
Manitoba	2,4	4,2	1,7
Saskatchewan	3,0	4,3	0,8
Alberta	20,9	–	1,2
Colombie-Britannique	22,4	–	4,4
Nunavut	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	0,2	–	–
Yukon	0,1	–	–
Total des provinces et territoires	273,5	28,9	358,6
Total	744,0	28,9	467,0
Impôts sur les bénéfices et le capital	772,9		
Total des impôts et taxes	1 239,9		

La Banque de Montréal et ses filiales canadiennes paient des sommes considérables en impôts au Canada. Pour l'exercice 2017, notre contribution fiscale s'est élevée à 1 240 millions de dollars en impôts et taxes. Ce montant comprend 744 millions de dollars en impôts sur les bénéfices, 29 millions de dollars en impôts provinciaux sur le capital et 467 millions de dollars en impôts et taxes divers. Les impôts et taxes divers englobent 274 millions de dollars en taxes sur les produits et services ou taxes de vente harmonisées et autres taxes de vente, 180 millions de dollars en charges sociales (part de l'employeur), 11 millions de dollars en taxes foncières ainsi que 2 millions de dollars en taxes d'affaires et autres taxes diverses.

Nombre d'employés de BMO Groupe financier[1]

Employés actifs, en congé rémunéré ou non rémunéré (permanents, occasionnels et contractuels). Au 31 octobre 2017

Provinces et territoires	À temps plein	À temps partiel	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	182	64	**246**
Québec	4 025	814	**4 839**
Nouvelle-Écosse	384	71	**455**
Île-du-Prince-Édouard	43	15	**58**
Nouveau-Brunswick	204	62	**266**
Ontario	19 093	1 646	**20 739**
Manitoba	316	79	**395**
Saskatchewan	317	127	**444**
Alberta	1 786	400	**2 186**
Colombie-Britannique	2 155	622	**2 777**
Territoires du Nord-Ouest	11	4	**15**
Yukon	7	4	**11**
Total[2]	28 523	3 908	**32 431**
Aux États-Unis	13 037	1 386	**14 423**
À l'étranger	1 531	81	**1 612**
Effectif total	43 019	5 375	**48 466**

[1] Fait référence au nombre de personnes employées à temps plein et à temps partiel dans chaque province.
[2] Comprend tous les employés qui paient des impôts au Canada.

Succursales ouvertes et fermées

SUCCURSALES DE BMO BANQUE DE MONTRÉAL OUVERTES DURANT L'EXERCICE 2017 (AU CANADA)

Succursale	Adresse	Ville (Province)
Front et Berkeley	236 Front Street E	Toronto (Ont.)
North Town et Kenaston	400 North Town Road, Unit 110	Winnipeg (Man.)
No. 1 Road et Steveston Highway	1990 Steveston Highway, Unit 130	Richmond (C.-B.)

SUCCURSALES DE BMO BANQUE DE MONTRÉAL FERMÉES DURANT L'EXERCICE 2017 (AU CANADA)

Succursale	Adresse	Ville (Province)
Lunenburg	12 King Street	Lunenburg (N.-É.)
Chatham	1710 Water Street	Chatham (N.-B.)
Bayview et Romfield	8218 Bayview Avenue N	Brampton (Ont.)
Centennial Mall	227 Vodden Street E	Brampton (Ont.)
Dupont et Christie	659 Dupont Street	Toronto (Ont.)
Forest Hill	421 Greenbrook Drive	Kitchener (Ont.)
King et Dufferin	1211 King Street W	Toronto (Ont.)
Korah et Douglas	331 Korah Road	Sault Ste. Marie (Ont.)
Montréal et St-Laurent	470 Montreal Road	Ottawa (Ont.)
Marché des produits alimentaires de l'Ontario	165 The Queensway	Etobicoke (Ont.)
Succursale principale d'Orillia	1 Mississaga Street E	Orillia (Ont.)
St. Clair et Pharmacy	627 Pharmacy Avenue	Scarborough (Ont.)
St. Paul et Dublin	421 St. Paul Avenue	Brantford (Ont.)
Waterford	9 Alice Street	Waterford (Ont.)
Woodville	87 King Street	Woodville (Ont.)
Courts of St. James	2727 Portage Avenue	Winnipeg (Man.)
4th et Alma	3695 4th Avenue W	Vancouver (C.-B.)
Capri Centre	1141 Harvey Avenue	Kelowna (C.-B.)
Ladysmith	370 Trans-Canada Highway	Ladysmith (C.-B.)

Succursales déménagées

SUCCURSALES DE BMO BANQUE DE MONTRÉAL AYANT DÉMÉNAGÉ DURANT L'EXERCICE 2017 (AU CANADA)

Succursale	Ancienne adresse	Nouvelle adresse	Ville (Province)
Glen Allan et Aberdeen	493 King Street	18 Glen Allan Drive	Bridgewater (N.-É.)
1200 St. Clair W	1226 St. Clair Avenue W	1200 St. Clair Avenue W	Toronto (Ont.)
Bay et Bloor	55 Bloor Street W	55 Bloor Street W	Toronto (Ont.)
Beechwood et Mackay	14 Beechwood Avenue	29 Beechwood Avenue	Ottawa (Ont.)
County Fair Plaza	285 Coldwater Road W	285 Coldwater Road W	Orillia (Ont.)
Lakeshore et Enola	378 Lakeshore Road E	515 Lakeshore Road E, Unit 113	Mississauga (Ont.)
Portgage et Knox	3330 Portage Avenue	3330 Portage Avenue	Winnipeg (Man.)
Succursale principale d'Edmonton	10199 101 Street NW	10185 101 Street NW	Edmonton (Alb.)
Arbutus Village	4255 Arbutus Street, Unit 108	4255 Arbutus Street, Unit 108	Vancouver (C.-B.)

Guichets automatiques ajoutés

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Succursale Glen Allan et Aberdeen	18 Glen Allan Drive	Bridgewater	N.-É.
Foodland	4716 Shore Road	Eskasoni	N.-É.
Lunenburg	12 King Street	Lunenburg	N.-É.
Jean Coutu	4 Johnson Avenue	Miramichi	N.-B.
Shell	720, chemin de la Grande-Côte	Boisbriand	Québec
IGA	307, montée de la Source	Cantley	Québec
IGA	81, chemin de Lavaltrie	Lavaltrie	Québec
Canex	15, rue Jacques-Cartier Nord, Édifice 129	Saint-Jean-sur-Richelieu	Québec
Petro-Canada	410, rue Croisetière	Saint-Jean-sur-Richelieu	Québec
IDA	350 Simcoe Street	Beaverton	Ont.
Canex	122 Ramillies Road	Borden	Ont.
Metro	156 Main Street S	Brampton	Ont.
Food Basics	227 Vodden Street	Brampton	Ont.
Sobeys	310 Colborne Street W	Brantford	Ont.
Marché des produits alimentaires de l'Ontario	165 The Queensway	Etobicoke	Ont.
Succursale Lakeshore et Enola	515 Lakeshore Road E	Mississauga	Ont.
Canex – Campus Carling	3500 Carling Avenue	Nepean	Ont.
Sobeys	100 Mill Street	New Hamburg	Ont.
Sobeys	2276 10th Line	Orléans	Ont.
Food Basics	1021 Cyrville Road	Ottawa	Ont.
Succursale Beechwood et Mackay	29 Beechwwod Avenue	Ottawa	Ont.
Mac's	2959 Petawawa Boulevard	Petawawa	Ont.
Canex	14 Ypres Boulevard Garrison	Petawawa	Ont.
Metro	275 Second Line W	Sault Ste. Marie	Ont.
Food Basics	830 Lansdowne Avenue	Toronto	Ont.
Rexall	481 Bloor Street W	Toronto	Ont.
Université York – Collège Founders	4700 Keele Street	Toronto	Ont.
Rexall	285 Spadina Avenue	Toronto	Ont.
Succursale 1226 St. Clair Avenue W	1226 St. Clair Avenue W	Toronto	Ont.
FreshCo	22 Northcote Avenue	Toronto	Ont.
Succursale Front et Berkeley	236 Front Street E	Toronto	Ont.
Foodland	792 Old Highway 24 S	Waterford	Ont.
Food Market	99 King Street	Woodville	Ont.
Canex	Building L125	Shilo	Man.

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Succursale North Town et Kenaston	400 North Town Road, Unit 110	Winnipeg	Man.
Succursale Portage et Knox	3647 Portage Avenue	Winnipeg	Man.
Shell	3206 Preston Avenue S	Saskatoon	Sask.
Shell	489 15th Street E	Prince Albert	Sask.
Shell	401 Coopers Boulevard SW	Airdrie	Alb.
Rexall	3 Stonegate Drive N, Unit 300	Airdrie	Alb.
Shell	11175 14 Street NE et Country Hills Boulevard	Calgary	Alb.
Shell	5305 Country Hills Boulevard NE	Calgary	Alb.
Sobeys	7 Mahogany Plaza SE, Unit 1200	Calgary	Alb.
Sobeys	5309 Ellerslie Road SW	Edmonton	Alb.
Université de l'Alberta – Édifice Student Union	8900 114 Street NW	Edmonton	Alb.
Succursale principale d'Edmonton	10185 101 Street NW	Edmonton	Alb.
Rexall	12 Aquitania Boulevard W	Lethbridge	Alb.
Shell	927 St. Albert Trail	St. Albert	Alb.
Safeway	580 Clarke Road	Coquitlam	C.-B.
Thrifty Foods	1551 Cliffe Avenue	Courtenay	C.-B.
Safeway	11200 8th Street	Dawson Creek	C.-B.
Save-On-Foods	370 Trans-Canada Highway	Ladysmith	C.-B.
Succursale No. 1 Road et Steveston Highway	3900 Steveston Highway	Richmond	C.-B.

Guichets automatiques retirés

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Lawtons	184 Main Street	Springdale	T.-N.-L.
St. John's General Hospital	300 Prince Philip Drive	St. John's	T.-N.-L.
Bridgewater	493 King Street	Bridgewater	N.-É.
Lunenburg	12 King Street	Lunenburg	N.-É.
Cape Breton University Students' Union	1250 Grand Lake Road	Sydney	N.-É.
Chatham	1710 Water Street	Miramichi	N.-B.
Carrefour Laplante	420, 2e Avenue	Saint-Jean-sur-Richelieu (Iberville)	Québec
Place Alexis Nihon	1500, avenue Atwater	Montréal	Québec
Canex Montréal	15, rue Jacques-Cartier Nord, Édifice 129	Saint-Jean-sur-Richelieu	Québec
Centennial Mall	227 Vodden Street E	Brampton	Ont.
St. Paul et Dublin	421 St. Paul Avenue	Brantford	Ont.
Michael Angelos	4099 Erin Mills Parkway	Mississauga	Ont.
Lakeview	378 Lakeshore Road E	Mississauga	Ont.
Succursale principale d'Orillia	1 Mississauga Street	Orillia	Ont.

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Beechwood et Mackay	14 Beechwood Avenue	Ottawa	Ont.
BMO Nesbitt Burns	303 Dalhousie Street	Ottawa	Ont.
Montreal Road et St. Laurent	470 Montreal Road	Ottawa	Ont.
Canex	27 Festubert Boulevard	Petawawa	Ont.
Metallo's Mini-Mart	147 Northern Avenue E	Sault Ste. Marie	Ont.
Korah et Douglas	331 Korah Road	Sault Ste. Marie	Ont.
St. Clair et Pharmacy	627 Pharmacy Avenue	Scarborough	Ont.
Bayview et Romfield	8218 Bayview Avenue N	Thornhill	Ont.
Daisy Mart	500 Oriole Parkway	Toronto	Ont.
1200 St. Clair	1200 St. Clair Avenue W	Toronto	Ont.
King et Dufferin	1211 King Street W	Toronto	Ont.
Bay et Bloor	55 Bloor Street W	Toronto	Ont.
Dupont et Christie	659 Dupont Street	Toronto	Ont.
Waterford	9 Alice Street	Waterford	Ont.
Woodville	87 King Street	Woodville	Ont.
Sobeys	1645-B 18th Street	Brandon	Man.
Sobeys	1870 Burrows Avenue	Winnipeg	Man.
Co-op	77 Vermillion Road	Winnipeg	Man.
Portage et Westwood	3330 Portage Avenue	Winnipeg	Man.
Shell	12445 Lake Fraser Drive SE, Unit 700	Calgary	Alb.
Succursale principale d'Edmonton	10199 101 Street NW	Edmonton	Alb.
Shell Sprucewood	53 Gasoline Alley E	Red Deer	Alb.
Shell	3760 Kepler Street	Whitecourt	Alb.
Thrifty Foods	660 England Avenue	Courtenay	C.-B.
Ladysmith	370 Trans-Canada Highway, Unit 16	Ladysmith	C.-B.
Pharmasave Chase River	1273 Island Highway S	Nanaimo	C.-B.
Shell	6369 Hammond Bay Road	Nanaimo	C.-B.
Davie Street Safeway	1641 Davie Street	Vancouver	C.-B.
Shell	482 Range Lake Road	Yellowknife	T.N.-O.

Financement par emprunt des entreprises

Au 31 octobre 2017
(en millions de dollars)

Provinces et territoires		0 $ à 24 999 $	25 000 $ à 99 999 $	100 000 $ à 249 999 $	250 000 $ à 499 999 $	500 000 $ à 999 999 $	1 000 000 $ à 4 999 999 $	5 000 000 $ et plus	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	Montant autorisé	15	33	47	58	111	347	809	1 420
	Nbre d'entreprises	1 566	738	317	170	164	166	49	3 170
Île-du-Prince-Édouard	Montant autorisé	5	10	22	30	66	208	161	501
	Nbre d'entreprises	514	224	130	88	92	97	19	1 164
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé	23	43	74	115	230	884	3 412	4 780
	Nbre d'entreprises	2 524	1 001	469	326	334	395	146	5 195
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé	19	38	65	71	130	512	1 390	2 227
	Nbre d'entreprises	2 177	861	419	208	186	229	78	4 158
Québec	Montant autorisé	217	270	368	564	886	3 249	22 225	27 779
	Nbre d'entreprises	24 157	6 674	2 315	1 610	1 292	1 498	764	38 310
Ontario	Montant autorisé	474	634	885	1 186	2 087	8 327	51 618	65 212
	Nbre d'entreprises	81 118	15 411	5 710	3 462	3 008	3 885	1 694	114 288
Manitoba	Montant autorisé	24	43	35	65	100	514	4 017	4 799
	Nbre d'entreprises	2 828	1 105	225	189	143	221	145	4 856
Saskatchewan	Montant autorisé	41	83	81	122	221	1 040	3 673	5 261
	Nbre d'entreprises	4 458	2 002	517	355	317	483	138	8 270
Alberta	Montant autorisé	175	224	226	313	602	2 798	27 497	31 835
	Nbre d'entreprises	19 141	5 708	1 510	913	872	1 304	618	30 066
Colombie-Britannique	Montant autorisé	174	224	263	432	858	4 242	21 187	27 380
	Nbre d'entreprises	19 081	5 685	1 727	1 223	1 222	1 932	975	31 845
Yukon	Montant autorisé	1	3	3	6	9	44	24	89
	Nbre d'entreprises	120	68	16	15	14	19	3	255
Territoires du Nord-Ouest/ Nunavut	Montant autorisé	1	3	2	3	15	28	6	58
	Nbre d'entreprises	97	52	15	11	22	12	1	210
Total	Montant autorisé	1 168	1 608	2 072	2 964	5 315	22 193	136 020	171 341

Déclaration annuelle de la Société hypothécaire Banque de Montréal[1]

En raison de la nature particulière de ses activités, la Société hypothécaire Banque de Montréal (SHBM) fournit les renseignements suivants pour satisfaire aux exigences énoncées au paragraphe 444.2(1) de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et dans la réglementation applicable.

La SHBM, une filiale en propriété exclusive totalement intégrée de la Banque de Montréal, recueille des fonds pour le financement hypothécaire en émettant des instruments de dépôt (tels que les CPG) par l'entremise du réseau de succursales et d'autres circuits de distribution de la Banque de Montréal, où celle-ci agit au nom de la SHBM, de même que par l'entremise de circuits appartenant à des tiers. La SHBM n'exploite pas de succursales ouvertes au public ni d'autres installations qui acceptent les dépôts des clients ou leur distribuent des espèces. La SHBM compte 13 employés à temps plein.

Les impôts sur les bénéfices et les impôts sur le capital payés au Canada par BMO Groupe financier, dont la SHBM fait partie, sont énumérés à la page 72 du Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (le Rapport ESG) et Déclaration annuelle 2017 de BMO Groupe financier.

La SHBM partage l'engagement de BMO à l'égard du développement communautaire et des activités philanthropiques décrit dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2017 de BMO Groupe financier. Les activités de développement communautaire des employés de la SHBM sont intégrées à celles de BMO Groupe financier et de ses employés, telles qu'elles sont décrites dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2017 de BMO Groupe financier aux pages 45 à 47.

Tel qu'il est décrit dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2017 de BMO Groupe financier, le financement par emprunt des entreprises et les programmes visant à améliorer l'accès aux services financiers sont réalisés par l'entremise de la Banque de Montréal pour BMO Groupe financier. La SHBM ne comporte aucune autre entité visée par la présente Déclaration annuelle.

1. Tel que le stipule la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, la Société hypothécaire Banque de Montréal, propriété exclusive de la Banque de Montréal, est tenue de publier une déclaration annuelle distincte.

Déclaration annuelle de BMO Société d'assurance-vie[1]

En raison de la nature particulière de ses activités, BMO Société d'assurance-vie fournit les renseignements suivants pour satisfaire aux exigences énoncées à l'article 489.1(1) de la *Loi sur les sociétés d'assurances* et dans la réglementation applicable.

BMO Société d'assurance-vie est une filiale indirecte en propriété exclusive de BMO Compagnie d'assurance-vie, elle-même filiale en propriété exclusive de la Banque de Montréal. BMO Société d'assurance-vie est une société d'assurance vie et maladie sous réglementation fédérale et est autorisée à vendre des contrats d'assurance vie, accident et maladie dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. BMO Société d'assurance-vie offre des assurances vie, accident et maladie individuelles ainsi que des rentes individuelles et collectives directement aux consommateurs ou par l'intermédiaire d'agents d'assurance indépendants. BMO Société d'assurance-vie ne compte aucun employé; toutes ses activités sont menées par des employés de la Banque de Montréal.

Les impôts sur les bénéfices et les impôts sur le capital payés au Canada par BMO Groupe financier, dont BMO Société d'assurance-vie fait partie, sont énumérés à la page 72 du Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (le Rapport ESG) et Déclaration annuelle 2017 de BMO Groupe financier.

BMO Société d'assurance-vie partage l'engagement de BMO à l'égard du développement communautaire et des activités philanthropiques décrit dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2017 de BMO Groupe financier. Les activités de développement communautaire de BMO Société d'assurance-vie sont intégrées à celles de BMO Groupe financier et de ses employés, telles qu'elles sont décrites dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2017 de BMO Groupe financier aux pages 45 à 47.

Tel qu'il est décrit dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2017 de BMO Groupe financier, le financement par emprunt des entreprises et les programmes visant à améliorer l'accès aux services financiers sont réalisés par l'entremise de la Banque de Montréal pour BMO Groupe financier. BMO Société d'assurance-vie ne comporte aucune autre entité visée par la présente Déclaration annuelle.

1. Tel que le stipule la *Loi sur les sociétés d'assurances*, BMO Société d'assurance-vie, propriété exclusive de la Banque de Montréal, est tenue de publier une déclaration annuelle distincte.

Déclaration annuelle de BMO Compagnie d'assurance-vie[1]

En raison de la nature particulière de ses activités, BMO Compagnie d'assurance-vie fournit les renseignements suivants pour satisfaire aux exigences énoncées à l'article 489.1(1) de la *Loi sur les sociétés d'assurances* et dans la réglementation applicable.

BMO Compagnie d'assurance-vie est une filiale en propriété exclusive de la Banque de Montréal. BMO Compagnie d'assurance-vie est une société d'assurance vie et maladie sous réglementation fédérale et est autorisée à vendre des contrats d'assurance vie, accident et maladie dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. BMO Compagnie d'assurance-vie ne compte aucun employé; toutes ses activités sont menées par des employés de la Banque de Montréal.

Les impôts sur les bénéfices et les impôts sur le capital payés au Canada par BMO Groupe financier, dont BMO Compagnie d'assurance-vie fait partie, sont énumérés à la page 72 du Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (le Rapport ESG) et Déclaration annuelle 2017 de BMO Groupe financier.

BMO Compagnie d'assurance-vie partage l'engagement de BMO à l'égard du développement communautaire et des activités philanthropiques décrit dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2017 de BMO Groupe financier. Les activités de développement communautaire de BMO Compagnie d'assurance-vie sont intégrées à celles de BMO Groupe financier et de ses employés, telles qu'elles sont décrites dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2017 de BMO Groupe financier aux pages 45 à 47.

Tel qu'il est décrit dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2017 de BMO Groupe financier, le financement par emprunt des entreprises et les programmes visant à améliorer l'accès aux services financiers sont réalisés par l'entremise de la Banque de Montréal pour BMO Groupe financier. BMO Compagnie d'assurance-vie ne comporte aucune autre entité visée par la présente Déclaration annuelle.

1. Tel que le stipule la *Loi sur les sociétés d'assurances*, BMO Compagnie d'assurance-vie, propriété exclusive de la Banque de Montréal, est tenue de publier une déclaration annuelle distincte.

Besoin d'aide?
Envoyez un courriel à sustainability@bmo.com

Le présent rapport contient des déclarations prospectives. De par leur nature, les déclarations prospectives exigent la formulation d'hypothèses et comportent des risques et des incertitudes. L'encadré intitulé Mise en garde concernant les déclarations prospectives, à la page 31 de notre Rapport annuel, traite de ces risques et incertitudes ainsi que des facteurs importants et des hypothèses concernant les déclarations prospectives.

MD Marque de commerce déposée de la Banque de Montréal.

®† Allpoint est une marque de commerce déposée d'ATM National, LLC.

MD†† Mastercard est une marque de commerce déposée de Mastercard International Incorporated.