BMO Groupe financier

RAPPORT SUR LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE, SOCIALE ET DE GOUVERNANCE

ET DÉCLARATION ANNUELLE 2018

BMO

Table des matières

1 Notre cadre stratégique
2 Un message du chef de la direction
3 Message du président du Conseil de la durabilité de BMO
4 Valeur économique
5 Prix et reconnaissance
6 À propos du présent rapport
7 Objectifs de développement durable
8 Tableau de performance ESG
11 Engagement de nos parties prenantes
12 Importance relative des enjeux

14 Gestion des activités

28 Services bancaires et investissement responsables

40 Inspirer les employés

50 Bâtir des collectivités durables

60 Annexe : Droits de la personne
62 Annexe : Changements climatiques
64 Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) – Index
66 Index GRI
84 Glossaire
88 Rapport d'assurance limitée indépendant présenté à BMO Groupe financier
90 Déclaration annuelle de la Banque de Montréal
100 Déclaration annuelle de la Société hypothécaire Banque de Montréal
101 Déclaration annuelle de BMO Société d'assurance-vie
102 Déclaration annuelle de BMO Compagnie d'assurance-vie

Sur la couverture : Asia Shahulhameed, directrice - Systèmes LBA

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 774 milliards de dollars et un effectif mobilisé et diversifié, nous sommes la huitième banque en Amérique du Nord selon la valeur de l'actif. BMO offre 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 par l'entremise de trois groupes d'exploitation : les Services bancaires Particuliers et entreprises, BMO Gestion de patrimoine et BMO Marchés des capitaux. 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. Aux États-Unis, nous servons plus de deux millions de particuliers, PME et grandes entreprises par l'entremise de BMO Harris Bank, établie dans le Midwest. 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.

Notre cadre stratégique

BMO a pris l'engagement de poursuivre sa croissance de manière responsable et durable. Nos principes de durabilité figurent aux côtés de nos priorités stratégiques pour indiquer que la performance financière est indissociable de la responsabilité sociétale. Notre réussite en tant qu'organisation repose sur notre capacité à tenir nos engagements envers nos collectivités, nos employés, nos clients et notre planète. La croissance durable prend sa source au point de rencontre de ces éléments.

Nos priorités stratégiques

1. Assurer une croissance de premier plan dans nos activités prioritaires en fidélisant la clientèle.
2. Simplifier, gagner en vitesse et améliorer la productivité.
3. Exploiter le pouvoir du numérique et des données pour avancer.
4. Être des leaders dans la prise et la gestion de risques, conformément à notre appétence au risque globale.
5. Activer une culture de haute performance.

Nos principes de durabilité

1. Changement social

Aider les gens à s'adapter et à réussir en encourageant la diversité et en concevant des services qui traduisent l'évolution des attentes.

2. Résilience financière

Travailler avec nos clients à l'atteinte de leurs objectifs, et donner des conseils et un soutien aux collectivités mal desservies.

3. Renforcement des collectivités

Favoriser le bien-être social et économique des collectivités où nous vivons, travaillons et offrons du soutien.

4. Impact environnemental

Réduire notre empreinte écologique en tenant compte des répercussions de nos activités.

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 faisons preuve de transparence dans nos communications et nous respectons les normes les plus élevées en matière de saine gouvernance éthique.

Un message du chef de la direction

À BMO, nous disons souvent que nous sommes des banquiers, mais pas seulement des banquiers. Nous comprenons que notre banque a un rôle important à jouer pour rassembler les gens autour de causes importantes, agir comme catalyseur d'actions concrètes et façonner le changement qui soutient la croissance et l'amélioration du bien collectif. En même temps, nous savons qu'être une banque responsable signifie d'écouter attentivement les parties prenantes, de poser des questions épineuses et de rechercher des réponses qui permettent de trouver le bon équilibre parmi un éventail de priorités.

C'est la perspective que nous adoptons pour notre Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance et Déclaration annuelle 2018. Elle oriente toutes les décisions que nous prenons à mesure que nous mettons en œuvre la stratégie de la Banque. Nos priorités stratégiques sont complétées par un ensemble de principes de durabilité qui déterminent la manière dont nous conduisons nos activités, prenons des décisions clés, gérons prudemment les risques et favorisons la croissance à long terme.

Notre banque a toujours cru en la valeur d'une perspective à plus long terme. Nous servons nos clients aujourd'hui, et les aidons à épargner, à emprunter et à investir pour l'avenir. Et les rendements que nous produisons pour les actionnaires de BMO font partie d'un plan plus vaste visant à entraîner une croissance économique durable à long terme, parce que nous savons que la réussite de notre organisation repose sur ce que nous mettons en œuvre pour bâtir des collectivités plus fortes, saines et prospères, qui se développent et subsistent.

Adopter une perspective à long terme signifie aussi obtenir d'autres points de vue. Par exemple, sur le plan de nos relations avec les employés, les clients, les partenaires et les autres parties prenantes, nous prenons au sérieux notre responsabilité de respecter les droits de la personne, conformément aux attentes selon les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme des Nations Unies. Et en favorisant le passage à une économie à faibles émissions de carbone, non seulement nous évaluons le risque environnemental et social dans le cadre de notre approche de services bancaires responsables, mais nous avons aussi été l'une des premières banques à l'échelle mondiale à soutenir publiquement les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques. Nous dirigeons les projecteurs sur les droits de la personne et les changements climatiques dans le rapport de cette année. C'est là un exemple de la façon dont nos rapports évoluent en fonction des enjeux émergents, comme les mesures que nous prenons pour leur faire face.

Une partie de notre rôle en tant que banque responsable consiste à examiner de plus près les enjeux préoccupants de notre époque. Le défi posé par la disparité économique est l'un des aspects que nous ciblons particulièrement. Partout où BMO mène ses activités en Amérique du Nord, et en particulier dans les centres urbains, des inégalités continuent à entraver la prospérité. En tant qu'intermédiaire financier essentiel, nous pouvons aider à remanier les conditions qui provoquent ces déséquilibres chroniques. Pour déterminer ce que nous devons cibler, nous consultons tous les types de parties prenantes, y compris les partenaires communautaires qui constatent les effets de ces inégalités au niveau local et à grande échelle. Des consultations comme celles-là ont joué un rôle de catalyseur pour des initiatives comme notre collaboration annoncée récemment entre les secteurs public et privé, lancée en partenariat avec United Way Greater Toronto, qui, nous l'espérons, permettra de découvrir des modèles de développement économique plus inclusif dans les zones urbaines de part et d'autre de la frontière où les inégalités persistent.

Tant et aussi longtemps que notre monde sera en mouvement, les défis modernes auxquels nous faisons face continueront de changer – et l'approche de BMO en matière de durabilité évoluera et s'adaptera au fur et à mesure. Ce qui ne changera pas, c'est notre engagement en matière de transparence, de responsabilité, de saine gouvernance et de respect des normes éthiques les plus élevées.

L'impact de l'engagement de BMO à l'égard de la durabilité ne peut être entièrement représenté dans un rapport. Il est la somme de toutes les mesures concrètes que nous prenons chaque jour

pour répondre aux attentes de la société et aux attentes que nous avons envers nous-mêmes. En agissant ainsi, nous consolidons la confiance qu'on nous accorde et qui nous donne les moyens de continuer à aller vers l'avant, en aidant nos clients à atteindre leurs objectifs et en travaillant avec toutes nos parties prenantes pour renforcer le bien-être social et économique des collectivités que nous servons. Agir à long terme, c'est non seulement la pierre angulaire de nos activités d'affaires, mais c'est aussi un élément fondamental de ce que nous sommes et des valeurs que nous partageons avec toutes nos parties prenantes.

Darryl White
Chef de la direction
BMO Groupe financier

Message du président du Conseil de la durabilité de BMO

La durabilité est une source d'innovation et de possibilités pour BMO et nous permet d'harmoniser nos objectifs d'affaires avec notre vocation sociale. Comme en témoigne la croissance de nos activités de finance durable en 2018, la collaboration avec nos clients est souvent à l'origine des gestes que nous avons posés et qui ont eu la plus grande incidence sur le plan de la durabilité. Et en maintenant le dialogue sur la durabilité avec nos investisseurs et autres parties prenantes, nous sommes en mesure de cerner des intérêts communs et d'établir un lien de confiance.

Cette année, la publication de notre rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) coïncide avec celle de notre Rapport annuel 2018, ce qui nous permet, dans la mesure du possible, d'harmoniser la communication de notre information sur la durabilité avec celle de nos résultats financiers et d'exploitation.

Pour la première fois cette année, le rapport comprend un tableau de performance ESG détaillé et axé sur les enjeux, qui est établi à partir d'indicateurs du Sustainable Accounting Standards Board (SASB) et de la Global Reporting Initiative (GRI). Notre objectif est d'offrir aux analystes et aux investisseurs des mesures utiles pour la prise de décisions d'investissement, tout en tirant parti du travail accompli par des organismes comme le SASB. Nous avons également établi le présent rapport conformément aux normes GRI, plutôt qu'au moyen des lignes directrices G4 utilisées en 2017. En janvier, BMO a été l'une des premières banques au monde à appuyer les recommandations du Groupe de travail sur la communication de l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). Depuis, nous avons pris les mesures suivantes :

- L'établissement d'un programme de formation sur le GIFCC et les changements climatiques destiné aux membres de notre Conseil d'administration et portant sur les occasions et les risques émergents associés aux changements climatiques.
- L'adoption des recommandations du GIFCC dans nos communications de l'information sur les changements climatiques, notamment dans notre Déclaration actualisée relative aux changements climatiques et notre Rapport de gestion.
- L'élaboration d'un index GIFCC novateur – qui se trouve à la page 64 du présent rapport et dans le Rapport annuel 2018 – qui présente de façon intégrée l'information que nous communiquons.
- La prise de mesures importantes pour incorporer la méthode d'analyse des scénarios à notre approche de gestion des risques associés aux changements climatiques.

Ce qui est peut-être encore plus important, nous avons aidé nos clients à faire la transition vers une économie à faibles émissions de carbone qui s'opère à l'échelle mondiale, notamment en souscrivant plus de 6,3 milliards de dollars en obligations vertes ou pour le développement durable.

Nous sommes fiers de figurer dans le rapport de septembre 2018 du GIFCC (2018 Status Report) sur les pratiques de communication de l'information sur la scène internationale.

On peut constater l'engagement de BMO à l'égard de la diversité à tous les niveaux de l'organisation. Aujourd'hui, 40 % de nos postes de haute direction sont occupés par des femmes et plus du tiers des membres indépendants de notre Conseil d'administration sont des femmes. Nous figurons parmi les 25 premières sociétés de l'indice Diversité et Inclusion de Thomson Reuters – et nous sommes la seule banque canadienne à en faire partie. Nous avons également été reconnus dans l'indice d'égalité des sexes dans les services financiers de Bloomberg pour une troisième année de suite. Notre engagement envers la diversité s'inscrit aussi dans notre recherche d'occasions d'affaires durables, comme en témoignent nos engagements de crédit de 3 milliards de dollars en argent frais destinés à des entreprises dirigées par des femmes entrepreneures.

Les objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD) continuent à guider notre stratégie en matière de durabilité, particulièrement en ce qui concerne les nouvelles possibilités offertes dans le domaine de la finance durable, et la communication de l'information à cet égard, qui sont associées à des ODD spécifiques à la page 7 du présent rapport. En 2018, BMO Marchés des capitaux a souscrit une obligation pour le développement durable de la Banque mondiale de 1,2 milliard de dollars directement liée à un ODD et visant à soutenir l'autonomie d'action des femmes et des filles.

Afin d'accroître notre leadership sur le plan des questions ESG, nous avons nommé un chef - Durabilité qui est responsable de la stratégie globale de l'organisation en matière de durabilité. BMO continue d'être reconnu sur la scène mondiale. Nous sommes parmi les sociétés les plus éthiques du monde en 2018, selon l'Ethisphere Institute. BMO est la seule banque canadienne, et seulement l'une des quatre banques dans le monde, à figurer sur la liste. Nous continuons également à faire partie de l'indice de développement durable Dow Jones Amérique du Nord. Une liste complète des prix et marques de reconnaissance reçus se trouve à la page 5.

Merci de prendre le temps de lire le rapport. N'hésitez pas à m'envoyer vos questions ou commentaires par courriel, à l'adresse sustainability@bmo.com

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

2018 Status Report, page 16 : https://www.fsb-tcfd.org/wp-content/uploads/2018/08/FINAL-2018-TCFD-Status-Report-092518.pdf

Valeur économique

Gérer notre banque de manière responsable implique un engagement à reconnaître et à satisfaire les besoins de tous ceux dont la réussite contribue à la nôtre. Cet engagement ne vise pas uniquement nos clients et nos actionnaires, mais s'étend aussi à nos employés et aux collectivités où nous exerçons nos activités.

Nous créons de la richesse pour une grande diversité de parties prenantes au moyen des produits, services et conseils financiers que nous offrons – mais également en versant des salaires et des avantages sociaux, des dividendes et des impôts, en achetant des biens et des services et en soutenant des œuvres de bienfaisance.

Prix et reconnaissance[1]

Prix 2018 du meilleur site Web de recrutement universitaire décerné par TalentEgg

Fait partie du Bloomberg Financial Services Gender-Equality Index de 2018 (indice d'égalité des sexes dans les services financiers de Bloomberg)

Fait partie du Disability Equality Index de 2018 de l'American Association of People with Disabilities

Fait partie de l'indice mondial Diversité et Inclusion 2018 de Thomson Reuters

Prix Innovatio du magazine *Canadian Lawyer InHouse* dans la catégorie Conformité – Grand service

Prix Corporate Mentor décerné par TEMPO Milwaukee

Prix Corporate Partner of the Year décerné par le Center for Disability and Elder Law

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

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

Fait partie de l'indice Euronext Vigeo World 120

Prix Excellence in Governance décerné par l'association Governance Professionals of Canada dans la catégorie Meilleure communication de l'information sur la rémunération

Prix Excellence in Governance décerné par l'association Governance Professionals of Canada dans la catégorie Gouvernance des filiales

Fait partie de l'indice éthique FTSE4Good

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

Premier prix Spirit of Hope décerné par l'Association House of Chicago

Statut ISS-oekom Prime

Prix du service juridique interne le plus dévoué décerné par Pro Bono Ontario

Classé parmi les meilleurs lieux de travail au Canada en 2018 par l'institut Great Place to Work Canada

Figure au palmarès 2018 des 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada de Corporate Knights

Figure au palmarès 2018 des cultures d'entreprise les plus admirées au Canada de Waterstone Human Capital

Nommé l'une des sociétés les plus éthiques au monde en 2018 par l'Ethisphere Institute

Prix Outstanding Corporate Citizen décerné par la Chicago Foundation for Women

Prix Outstanding Employer Internship Program décerné par le Milwaukee Area College Internship Consortium

Fait partie de l'indice Global ESG Leaders de STOXX

Prix Top Corporate Partner décerné par United Way du Grand Chicago

[1] Liés aux facteurs ESG. Pour la liste complète, voir Prix et reconnaissance

Prix et reconnaissance : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/information-dentreprise/prix-et-reconnaissance

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 2018 (du 1er novembre 2017 au 31 octobre 2018). Le Rapport ESG et Déclaration annuelle est publié chaque année. Notre rapport précédent (pour l'exercice 2017) date de février 2018. À moins d'indication contraire, l'information qui est présentée dans le présent rapport est en date du 31 octobre 2018, 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 84 à 87.

Légende

- Index
- Objectif de développement durable (ODD)
- En savoir plus
- Icône « Chapitre »
- ▲ Faits/chiffres de 2018 assurés par KPMG
- XX Consulter une autre section/page

Rapport ESG

Le Rapport ESG est établi « en conformité » avec les normes de la Global Reporting Initiative (GRI) et le Supplément sectoriel « Services financiers » de la GRI, et il répond aux Critères essentiels applicables aux rapports. L'Index GRI se trouve aux pages 66 à 83.

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) :

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

Les conclusions d'une évaluation de l'importance relative des enjeux réalisée en juin 2017 conformément aux lignes directrices de la GRI G4 pour l'établissement des rapports sur le développement durable ont servi à élaborer le contenu du présent Rapport ESG.

BMO prend actuellement des mesures pour mettre en œuvre les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), qui comprennent des informations qualitatives, de même que des analyses quantitatives sur les risques financiers liés aux changements climatiques en ce qui a trait aux portefeuilles de crédit. Les recommandations du GIFCC seront appliquées intégralement durant la période de mise en œuvre recommandée par le GIFCC. L'Index GIFCC se trouve aux pages 64 et 65.

Pour la troisième année de suite, nous avons associé nos enjeux prioritaires à des objectifs de développement durable (ODD) précis. Des symboles représentant les ODD visés figurent au début de chaque section du présent rapport. Nous avons mis en corrélation nos enjeux prioritaires et les ODD qui s'y rapportent dans notre tableau de performance ESG aux pages 8 à 10.

Déclaration annuelle

Le présent rapport contient les déclarations annuelles 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). Les déclarations annuelles se trouvent aux pages 90 à 102.

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. Chacun des 17 objectifs comporte des cibles précises, dont certaines sont censées être atteintes d'ici 2030, et est assorti d'indicateurs visant à canaliser les efforts, à surveiller les progrès et à favoriser la reddition de comptes.

Pour la troisième année, nous avons associé les enjeux prioritaires présentés dans le Rapport ESG à des ODD précis. Les ODD servent également à établir nos priorités en matière de développement durable et ont guidé notre travail dans des domaines comme la finance durable. Des symboles représentant les ODD visés figurent au début de chaque section du présent rapport. Notre tableau de performance ESG aux pages 8 à 10 fait état des enjeux prioritaires de BMO et des ODD et enjeux importants de la GRI correspondants.

Le tableau ci-contre présente les cinq ODD et cibles connexes sur lesquels nous croyons que BMO peut avoir la plus grande incidence.

Remarque : D'autres ODD et les mesures prises par BMO sont également abordés dans les différentes sections du rapport.

Changement social

5 ÉGALITÉ DES SEXES

Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles

Cible ODD 5.5
Garantir la participation entière et effective des femmes aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique.

Ce que fait BMO :
Nous avons établi des objectifs pour une représentation accrue de la diversité dans notre effectif d'ici 2020. Voir la page 48.

BMO Marchés des capitaux a collaboré avec la Banque mondiale à l'égard de deux obligations pour le développement durable. Voir la page 39.

Renforcement des collectivités

9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE

Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation

Cible ODD 9.3
Accroître, en particulier dans les pays en développement, l'accès des entreprises, notamment des petites entreprises industrielles, aux services financiers, y compris aux prêts consentis à des conditions abordables, et leur intégration dans les chaînes de valeur et sur les marchés.

Ce que fait BMO :
BMO Harris Bank rend les prêts à vocation sociale accessibles dans le cadre de ses activités de réinvestissement dans la collectivité afin de soutenir le développement économique, les services communautaires et l'accès à des logements abordables. Voir la page 33.

Résilience financière

10 RÉDUCTION DES INÉGALITÉS

Réduire les inégalités dans les pays et entre les pays

Cible ODD 10.2
D'ici à 2030, autonomiser toutes les personnes et favoriser leur intégration sociale, économique et politique, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leur handicap, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre.

Ce que fait BMO :
BMO s'emploie depuis longtemps à reconnaître et à satisfaire les besoins des communautés autochtones, en prodiguant des conseils financiers aux entreprises dans les réserves, en collaborant avec les collectivités à leurs initiatives de développement économique et en offrant des solutions de gestion de placement et de fiducie adaptées. Voir la page 31.

Impact environnemental

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

Établir des modes de consommation et de production durables

Cible ODD 12.5
D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation.

Ce que fait BMO :
À l'échelle de l'organisation, BMO est carboneutre depuis 2010.

Notre Stratégie ECO[5] est un cadre organisationnel qui s'articule autour de cinq aspects clés des activités opérationnelles de BMO susceptibles d'avoir d'importantes répercussions sur l'environnement. Voir les pages 57 à 59.

13 LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

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

Cible ODD 13.2
Incorporer des mesures relatives aux changements climatiques dans les politiques, les stratégies et la planification nationales.

Ce que fait BMO :
Nous soutenons les efforts du gouvernement dans la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. À titre d'exemple, BMO Marchés des capitaux a agi comme cochef de file teneur de livre dans le cadre d'une émission d'obligations vertes de 1 G$ réalisée par la province de l'Ontario. Voir la page 39.

BMO Marchés des capitaux participe au financement par actions et par emprunts du secteur de l'énergie renouvelable, et accorde des engagements de prêt associés à des projets d'énergie renouvelable et à des entités actives dans ce secteur. Voir les pages 38 et 39.

Tableau de performance ESG

La définition des indicateurs se trouve dans le glossaire, aux pages 84 à 87.

Enjeux ESG importants et mesures connexes	2018[1]	2017[1]	2016[1]	Norme de déclaration	SDG	Cible (le cas échéant)
Accès aux services bancaires et inclusion financière						
Nations ou communautés autochtones avec lesquelles BMO entretient une relation – Canada (nombre total)	225	–	–		10	
Premières Nations participant au Programme de prêts à l'habitation dans les réserves de BMO (nombre total)▲	110	102	97	GRI	10	
Initiatives visant à améliorer l'accès des personnes sous-bancarisées aux services financiers (services bancaires sans frais ou à frais réduits)	Page 32	Page 28	Page 28	GRI SASB	10	
Prêts mis à la disposition des Premières Nations en vertu du Programme de prêts à l'habitation dans les réserves de BMO (en millions de $)	225	226	225	GRI	10	
Conduite						
Formation en éthique (employés ayant terminé la formation, en %)▲	99,7	99,7	99,6	GRI		97 %[2]
Description des politiques et procédures en matière d'alerte éthique	Page 17	–	–	SASB		
Amendes importantes ou sanctions pécuniaires▲	0	0	0[3]	GRI		0
Changements climatiques et impact environnemental						
Conséquences financières et autres risques et occasions que présentent les changements climatiques pour les activités de l'organisation	Page 64	–	–	GRI	13	
Données sur les émissions du champ d'application 1 (téq. CO_2)	TBD[4]	38 064	19 311	GRI	12, 13	Réduction de 15 % d'ici 2021[5]
Données sur les émissions du champ d'application 2 (téq. CO_2)	TBD[4]	103 350	63 057	GRI		
Données sur les émissions du champ d'application 3 (téq. CO_2)	TBD[4]	21 834	92 900	GRI		
Utilisation de certificats d'énergie renouvelable que nous avons achetés	153 986[6]	158 749	115 138[7]			Réduction de 90 % des émissions du champ d'application 2 d'ici 2019
Protection du consommateur et transparence						
Politiques en matière de conception et de vente équitables de produits et de services financiers	Page 75	–	–	GRI SASB		
Contribution à la vie des collectivités						
Dons – Canada et États-Unis (en millions de $)▲	63,5	62,3	57,3	GRI	9	
Heures de bénévolat effectuées par les employés[8]	19 500	17 000	16 380	GRI	9	
Total des fonds amassés au profit d'organismes de bienfaisance dans le cadre de la campagne BMO Générosité (en millions de $)	22,3	21,6	18,5	GRI	9	
Gouvernance						
Ancienneté moyenne des membres du Conseil d'administration (en années)	8	8[9]	7[9]			
Femmes siégeant au Conseil d'administration (en % des administrateurs indépendants)	35,7	42,0	36,4	GRI	5	1/3 au minimum

Notes

1. Exercice (du 1er novembre au 31 octobre)
2. 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)
3. Les données de 2016 incluent le Canada et les États-Unis seulement.
4. Accessible en ligne en juin 2019 à la page : Performance environnementale
5. Par rapport à l'année de référence 2016
6. Estimation
7. Les données de 2016 ont été retraitées puisque nous communiquons maintenant des données sur l'utilisation de certificats d'énergie renouvelable que nous avons achetés plutôt que sur nos achats d'énergie renouvelable.
8. Comprend la Journée de bénévolat de BMO et les journées d'entraide
9. Données tirées des circulaires de sollicitation de procurations 2016 et 2017
10. Au moins 40 % de femmes et d'hommes dans chaque secteur d'activité
11. Dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2017
12. Actifs détenus dans l'éventail de fonds responsables de BMO Gestion mondiale d'actifs
13. Au 30 septembre
14. Les données ont été retraitées, puisque les données précédentes ne comprenaient que le Canada et les États-Unis.

▲ Assurance des données de cette mesure fournie par une organisation externe en 2018.

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

Tableau de performance ESG (suite)

La définition des indicateurs se trouve dans le glossaire, aux pages 84–87.

Enjeux ESG importants et mesures connexes	**2018**[1]	2017[1]	2016[1]	Norme de déclaration	SDG	Cible (le cas échéant)
Expérience client						
Temps moyen nécessaire à la conduite des enquêtes relatives aux services bancaires par le Bureau de l'ombudsman de BMO (en jours)▲	37	63	59,5			
Temps moyen nécessaire à la conduite des enquêtes relatives aux services des placements par le Bureau de l'ombudsman de BMO (en jours)▲	43	95	78			
Enquêtes relatives aux services bancaires réalisées par le Bureau de l'ombudsman de BMO▲	250	247	215			
Enquêtes relatives aux services des placements réalisées par le Bureau de l'ombudsman de BMO▲	41	56	50			
Sondages sur la fidélité de la clientèle effectués	350 937	301 094	223 844	GRI		
Cybersécurité, sécurité de l'information et confidentialité						
Plaintes fondées pour atteinte à la vie privée de clients et perte de données sur des clients (nombre total)	8	6	0	GRI		
Diversité et inclusion						
Âge du personnel (répartition)	Page 48	–	–	GRI	10	
Égalité des sexes aux postes de cadre dirigeant – Canada et États-Unis (en %)▲	39,7	40,1	39,0	GRI	5, 10	40 %[10] d'ici 2020
Autochtones au Canada (en % de l'effectif total)▲	1,1	1,2	1,3	GRI	10	1,6 % d'ici 2020
Membres d'une minorité occupant un poste de cadre supérieur – au Canada (en %)▲	31,9	29,2	26,9	GRI	10	30 % d'ici 2020
Personnes de couleur occupant un poste de cadre supérieur – États-Unis (en %)▲	17,8	16	14	GRI	10	20 % d'ici 2020
Personnes handicapées – Canada et États-Unis (en % de l'effectif total)▲	3,9	3,6	3,0	GRI	10	4,5 % d'ici 2020
Représentation des femmes au sein du personnel (en %)	55,6	56,3	56,8	GRI	5	
Mobilisation des employés						
Taux de participation au sondage annuel auprès des employés (en %)▲	90	90	90	GRI		
Indice de mobilisation des employés (IME)▲	84	83	80	GRI		87 % d'ici 2020
Rémunération des dirigeants						
Politiques de rémunération des membres du Conseil d'administration et des hauts dirigeants	Page 20	–	–	GRI		
Représentation des femmes au sein de la haute direction (en %)	23	21	25	GRI	5	
Littératie financière						
Initiatives visant à améliorer la littératie financière, par type de bénéficiaire	Page 52	–	–	GRI	10	

Notes

1. Exercice (du 1er novembre au 31 octobre)
2. 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)
3. Les données de 2016 incluent le Canada et les États-Unis seulement.
4. Accessible en ligne en juin 2019 à la page : Performance environnementale
5. Par rapport à l'année de référence 2016
6. Estimation
7. Les données de 2016 ont été retraitées puisque nous communiquons maintenant des données sur l'utilisation de certificats d'énergie renouvelable que nous avons achetés plutôt que sur nos achats d'énergie renouvelable.
8. Comprend la Journée de bénévolat de BMO et les journées d'entraide
9. Données tirées des circulaires de sollicitation de procurations 2016 et 2017
10. Au moins 40 % de femmes et d'hommes dans chaque secteur d'activité
11. Dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2017
12. Actifs détenus dans l'éventail de fonds responsables de BMO Gestion mondiale d'actifs
13. Au 30 septembre
14. Les données ont été retraitées, puisque les données précédentes ne comprenaient que le Canada et les États-Unis.

▲ Assurance des données de cette mesure fournie par une organisation externe en 2018.

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

Tableau de performance ESG (suite)

La définition des indicateurs se trouve dans le glossaire, aux pages 84–87.

Enjeux ESG importants et mesures connexes	**2018**[1]	2017[1]	2016[1]	Norme de déclaration	SDG	Cible (le cas échéant)
Droits de la personne						
Formation des employés sur les politiques et les procédures en matière de droits de la personne (en nombre total d'heures)	17 515	20 598	19 129	GRI		
Rapports sur les principes de l'Équateur	Page 37	–	–			
Apprentissage et perfectionnement						
Nombre moyen d'heures de formation par employé ETP (en nombre d'heures)▲	25,0	23,7	26,9	GRI	4	
Employés qui bénéficient d'évaluations régulières de leur rendement et du développement de leur carrière (en %)	100	–	–	GRI		100
Investissement dans la formation (en millions de $)▲	78,1	71,6	80,0	GRI	4	
Services bancaires responsables						
Prêts à vocation sociale – États-Unis (en millions de $ US)	593,7	552,0	652,9		9	
Octroi de crédit au secteur des ressources naturelles (répartition par industrie)	Page 38	Page 32[11]	–			
Énergie renouvelable – participation au financement par actions et par emprunts (en milliards de $)▲	6,8	6,4	2,4		13	
Énergie renouvelable – engagements de crédit (en milliards de $)▲	3,9	4,2	3,6		13	
Services financiers durables offerts par BMO Marchés des capitaux (en milliards de $ US)	6,3	–	–		1, 5, 13	
Investissement responsable						
Actif sous gestion (en milliards de $ US)[12]	2,9[13]	2,4[13]	–		5, 6, 10	
Investissements à vocation sociale – États-Unis (en millions de $ US)	169,0	190,3	182,3	GRI	5, 6, 10	
Intégration des facteurs ESG aux processus d'analyse et de prise de décision en matière de placement	Page 34	–	–	SASB		
Description des politiques et procédures en matière de vote par procuration et d'engagement des sociétés émettrices	Page 36	–	–	SASB		
Recrutement et fidélisation d'employés talentueux						
Taux de départs volontaires – à l'échelle de l'organisation (en %)▲	10,9	11,1[14]	11,0[14]	GRI	8	
Taux de départs volontaires – Canada et États-Unis (par région et par sexe)	Page 45	Page 36[11]	–	GRI	8	
Postes vacants pourvus par des candidats internes (en %)	39	53	XX		8	
Admissibilité aux avantages sociaux	Page 44	–	–	GRI	8	

Notes

1. Exercice (du 1er novembre au 31 octobre)
2. 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)
3. Les données de 2016 incluent le Canada et les États-Unis seulement.
4. Accessible en ligne en juin 2019 à la page : Performance environnementale
5. Par rapport à l'année de référence 2016
6. Estimation
7. Les données de 2016 ont été retraitées puisque nous communiquons maintenant des données sur l'utilisation de certificats d'énergie renouvelable que nous avons achetés plutôt que sur nos achats d'énergie renouvelable.
8. Comprend la Journée de bénévolat de BMO et les journées d'entraide
9. Données tirées des circulaires de sollicitation de procurations 2016 et 2017
10. Au moins 40 % de femmes et d'hommes dans chaque secteur d'activité
11. Dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2017
12. Actifs détenus dans l'éventail de fonds responsables de BMO Gestion mondiale d'actifs
13. Au 30 septembre
14. Les données ont été retraitées, puisque les données précédentes ne comprenaient que le Canada et les États-Unis.

▲ Assurance des données de cette mesure fournie par une organisation externe en 2018.

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

Engagement de nos parties prenantes

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

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

– Darryl White
Chef de la direction, BMO Groupe financier

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

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

Groupe de parties prenantes	Activités de mobilisation		Principales questions ESG soulevées	
Clients	• Groupes consultatifs • Mécanisme de gestion des plaintes (p. ex., le Bureau de l'ombudsman de BMO) • Sondages sur l'expérience client (voir la page 23) • Boîtes de courriel réservées	• Groupes de discussion • Réunions, appels téléphoniques et correspondance par courriel • 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) (voir la page 42) • 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 annuelle • Communication des résultats financiers intermédiaires et annuels • Conférences à l'intention des investisseurs • Site Web Relations avec les investisseurs • Circulaire de sollicitation de procurations de la direction	• 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 • Droits de la personne • Perfectionnement des leaders et planification de la relève • Gestion des risques clés (dont ceux liés à la cybersécurité) • Pratiques de vente
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 (p. ex., GIFCC)	• Finance durable • 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

BMO a réalisé en 2017 une évaluation de l'importance relative des enjeux conformément aux lignes directrices de la GRI G4 pour l'établissement des rapports sur le développement durable. L'exercice a permis de réaliser un graphique de l'importance relative des enjeux dans lequel les enjeux sont regroupés et hiérarchisés en fonction du poids que leur accordent nos parties prenantes relativement à la communication de l'information sur la durabilité par notre organisation. Notre processus d'évaluation en trois étapes tiré de la page 10 de notre Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance 2017 se trouve ci-contre.

En 2018, nous avons intensifié nos efforts d'engagement des parties prenantes en cherchant à mieux comprendre les attentes de nos investisseurs à l'égard de l'information relative à la durabilité que nous communiquons. Avec l'aide d'un conseiller externe, nous avons, au moyen d'un sondage et d'entretiens, demandé à plusieurs analystes et investisseurs leur opinion sur les principales mesures que nous utilisons pour assurer le suivi et rendre compte de notre performance ESG, nos cadres de communication de l'information et notre approche générale en matière de gestion et de communication de l'information sur les enjeux ESG.

Nous sommes également intervenus directement auprès de plusieurs investisseurs sur des enjeux ESG. Nous poursuivons nos efforts en ce sens.

Un résumé des conclusions préliminaires a été transmis au Conseil de la durabilité et à l'équipe Relations avec les investisseurs de BMO. Ce travail d'engagement nous a aidés à établir les mesures figurant au tableau de performance ESG de cette année et guidera nos futures pratiques de gestion et de communication de l'information sur les enjeux ESG.

À mesure que nos pratiques de communication de l'information évoluent, il est important de nous assurer que les mesures utilisées sont pertinentes et utiles pour nos parties prenantes. La poursuite du dialogue avec nos parties prenantes nous aidera à mieux comprendre leurs priorités et préoccupations afin de répondre à leurs attentes.

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 et regroupe les enjeux prioritaires selon les mêmes quatre thèmes. 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.

Les enjeux prioritaires sont présentés aux pages 14 à 63. Pour chaque enjeu prioritaire, nous avons inclus une définition et une introduction expliquant son importance pour BMO.

En plus des 16 enjeux prioritaires sur lesquels portait le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2017, le rapport de cette année traite tout spécialement des droits de la personne et des changements climatiques (voir les pages 60 et 62, respectivement). Même si ces deux sujets étaient abordés dans le rapport de l'an dernier, nous avons décidé cette année de les mettre en lumière et de fournir des renseignements supplémentaires à leur propos.

Gestion des activités

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

Services bancaires et investissement responsables

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

Nouveaux enjeux en 2018
Droits de la personne
Changements climatiques

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)

Joseph Mari, directeur principal - Services-conseils risque et initiatives spéciales, LBA, est le coordonnateur en chef et le porte-parole du projet PROTECTION, un projet public-privé mis sur pied pour lutter contre le blanchiment d'argent et la traite des personnes.

Gestion des activités

BMO s'est engagé envers ses parties prenantes à adopter un comportement responsable en toutes circonstances, conformément à des valeurs et à des principes qui nous aident non seulement à prendre des décisions d'affaires qui tiennent compte de leurs préoccupations, mais également à cerner les risques, à évaluer les occasions et à gérer nos activités avec succès.

35,7 %
des administrateurs indépendants siégeant au Conseil d'administration de BMO sont des femmes

350 937
sondages sur la fidélité de la clientèle effectués

BMO a été nommé l'une des sociétés les plus éthiques du monde en 2018 par l'Ethisphere Institute

Alignement sur les ODD

5 ÉGALITÉ DES SEXES

10 RÉDUCTION DES INÉGALITÉS

Enjeux prioritaires abordés dans cette section

- Conduite
- Gouvernance
- Rémunération des dirigeants
- Expérience client
- Protection du consommateur et transparence
- Cybersécurité, sécurité des données et confidentialité

Lutter contre la traite des personnes

L'équipe Lutte contre le blanchiment d'argent (LBA) de BMO est à la tête d'un partenariat unique de banques, de forces de police et d'autres parties prenantes dont le rôle consiste à relever les traces numériques laissées par les criminels qui se livrent à la traite des personnes.

« On ne peut rien faire pour changer le passé. Mais on peut tout faire pour changer l'avenir. » Voilà le défi lancé par Timea Nagy, une jeune femme d'origine hongroise qui a été trompeusement attirée au Canada où on l'a forcée à travailler dans le commerce du sexe. Ayant survécu à cette terrible épreuve, elle cherche maintenant à sensibiliser les gens à cette réalité et à venir en aide aux victimes du trafic d'êtres humains.

Lors d'une conférence sur la lutte contre le blanchiment d'argent qui s'est tenue au Canada à la fin de 2015, Timea a demandé aux institutions financières à en faire plus pour déjouer les manœuvres des criminels qui réduisent des personnes vulnérables en esclavage – et BMO a répondu à l'appel. Un groupe d'experts de notre équipe LBA a créé le projet PROTECTION qui réunit au sein d'une alliance unique des banques, des organismes de réglementation, des forces de police, des décideurs gouvernementaux, des OSBL et des sociétés de technologie. Sa mission : sensibiliser toutes les parties prenantes à ce fléau et, plus précisément, signaler les transactions douteuses au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) qui travaille à détecter et à prévenir le blanchiment d'argent et le financement d'activités criminelles et terroristes.

UN CRIME D'ENVERGURE MONDIALE

La traite des personnes vient au troisième rang des activités criminelles les plus répandues au monde. Chaque année, ce sont 800 000 personnes qui sont déplacées illégalement d'un pays à un autre; de ce nombre, plus de 70 % sont des femmes et 28 %, des enfants. Le problème n'existe pas qu'à l'étranger : 95 % des cas qui ont fait l'objet d'une enquête par la Gendarmerie royale du Canada ont été recensés au pays. Tant au Canada qu'aux États-Unis, les taux de poursuite sont faibles et les condamnations, encore plus rares.

Le projet PROTECTION s'est donné pour mission de changer la situation. Les banques participantes agissent de façon indépendante pour repérer les éventuels trafiquants et signaler les transactions suspectes au CANAFE. Ce dernier se charge de transmettre toute information laissant soupçonner l'existence d'activités criminelles aux partenaires d'application de la loi compétents qui font enquête et, s'il y a lieu, entament des poursuites. En collaboration avec les banques, le CANAFE travaille également à repérer les signaux avertisseurs associés à la traite de personnes tout en veillant à protéger la confidentialité des renseignements des clients honnêtes.

PARTENAIRES DE LUTTE

Lancé officiellement au début de 2016, le projet PROTECTION a eu une incidence immédiate, générant plus de 4 200 rapports de transactions douteuses dès la fin de 2017 – soit près de dix fois le nombre de rapports produits avant la création du projet. « Au début, nous pensions nous attaquer au problème à l'échelle nationale, explique Joseph Mari, directeur principal au sein de l'équipe LBA de BMO. Nous ne nous attendions pas à recevoir une réponse aussi favorable de la part des institutions financières, des organismes d'application de la loi et des gouvernements à l'étranger. »

Les forces policières et les procureurs qui travaillent à accroître le nombre de poursuites et de condamnations appuient également le projet. La valeur de l'initiative, qui est soutenue par des organismes d'application de la loi du monde entier, a aussi été reconnue par le Parlement canadien et les Nations Unies. « Nous sommes heureux d'avoir pu jouer un rôle de leader dans ce domaine, se réjouit Stuart Davis, chef - Lutte contre le blanchiment d'argent à BMO. Nous voulions sensibiliser davantage nos pairs au problème de la traite de personnes et accroître ainsi le signalement de transactions douteuses – et nous avons réussi. »

Un constat auquel adhère la survivante du trafic Timea Nagy qui loue l'engagement de BMO à protéger non seulement ses clients, mais l'ensemble de la société : « La traite des personnes reste l'un des crimes qui connaissent la plus forte croissance actuellement. Je tiens à remercier toute l'équipe de BMO pour son leadership dans cette lutte. »

Pour en savoir plus : voir l'annexe Droits de la personne aux pages 60 et 61.

BMO a été reconnu par l'Ethisphere Institute comme l'une des sociétés les plus éthiques du monde en 2018. Nous sommes l'une des deux seules entreprises canadiennes – ainsi que la seule banque au Canada et l'une des quatre seules banques à l'échelle mondiale – à figurer sur cette liste, ce qui souligne notre engagement envers le leadership fondé sur les valeurs et les pratiques commerciales éthiques.

Conduite

Nos activités reposent sur notre réputation. Nous prenons ce principe de base très au sérieux, sachant que la façon dont nous nous conduisons pour atteindre nos objectifs d'affaires a une incidence directe sur nos clients et nos autres parties prenantes – et sur la confiance qu'ils ont en nous. C'est pourquoi il est fondamental, pour nous, d'établir et de respecter les normes les plus élevées en matière d'intégrité, de transparence et de responsabilité.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *conduite*?
Un comportement en tout temps conforme à notre Code de conduite et à nos valeurs, qui entraîne des résultats positifs pour toutes nos parties prenantes.

Qui en assume la responsabilité?
Le conseiller général de BMO. Diverses équipes, dont Éthique et code de conduite, Conformité, Services de sécurité et d'enquête, Bureau de l'ombudsman, Lutte contre la corruption et Confidentialité, relèvent du conseiller général. Des rapports d'information sur la conduite dans l'ensemble de l'organisation sont périodiquement soumis au Comité d'audit et de révision du Conseil d'administration.

NOTRE APPROCHE

Ancré dans nos valeurs d'intégrité, d'empathie, de diversité et de responsabilité, notre Code de conduite constitue le fondement de toutes les autres politiques et procédures de BMO. Plus qu'un ensemble de règles, le Code nous guide dans la prise de décisions éthiques et responsables. Nous veillons à ce que tous à BMO en comprennent la teneur, les valeurs qui le sous-tendent et les principes qui y sont énoncés et qui façonnent notre cadre éthique, afin que chacun puisse faire ce qui est bien – même lorsqu'il est confronté à des choix difficiles.

Chaque année, tous les employés de BMO sont tenus de suivre notre programme de formation Conformité éthique et réglementaire, qui aborde des sujets tels que la conduite éthique, la sécurité de l'information et la lutte contre la corruption. Les efforts de communication soutenus et continus que nous déployons renforcent cette initiative et contribuent à nous assurer que nous sommes tous conscients de notre responsabilité collective de bien faire les choses au quotidien et de ne jamais hésiter à poser des questions ou à exprimer nos préoccupations. Les communications peuvent prendre la forme de messages ponctuels, de manuels, d'aide-mémoire, de vidéos et de sondages interactifs, publiés sur notre site intranet ou dans l'application mobile des employés, ou encore de réunions en personne sur un thème précis. Leur contenu est très varié et porte souvent sur l'évolution de la réglementation ou d'autres questions révélées par nos processus d'enquête.

L'un des principes de base de notre culture éthique est l'obligation qu'ont les employés de faire preuve de vigilance et de signaler tout manquement au Code dont ils sont témoins. Toutes les méthodes de signalement sont décrites dans le Code de conduite et dans le document Comment signaler une situation préoccupante, et elles sont également abordées dans le programme de formation annuel Conformité éthique et réglementaire. Consultez la section Parlez-en! à la page 17. Notre position est claire : nous ne tolérons pas les représailles contre une personne qui fait un signalement ou qui participe à une enquête.

Le Bureau de l'éthique et du Code de conduite de BMO est chargé de promouvoir les comportements éthiques et de favoriser une culture axée sur l'éthique dans l'ensemble de BMO. Nous évaluons l'efficacité de notre programme d'éthique selon les critères suivants :

- Nos efforts de communication : le Bureau de l'éthique et du Code de conduite communique aux employés de BMO du monde entier les attentes de l'organisation au chapitre du comportement éthique.
  - Nombre de communications liées au Code de conduite
- Mobilisation des employés : nos employés sont mobilisés et connaissent les attentes de BMO en matière de comportement éthique.
  - Réponses aux questions sur l'éthique de BMO à l'écoute ayant valu à BMO une note égale ou supérieure aux résultats d'autres grandes sociétés et institutions financières qui ont participé au sondage
  - Nombre d'interactions découlant des communications sur notre Code (moyennes par rapport à l'ensemble des communications de BMO – nombre de pages vues, de commentaires et de mentions « J'aime »)
- Connaissances : le personnel de BMO connaît bien le Code de conduite.
  - Pourcentage de participants ayant obtenu la note de 80 % requise pour réussir la formation sur le Code de conduite

Par ailleurs, des évaluations liées à la conduite sont périodiquement présentées au Comité d'audit et de révision du Conseil d'administration. Celles-ci permettent de détecter des tendances naissantes susceptibles de donner lieu à des cas d'inconduite potentiels.

En plus d'adhérer au Code, certains de nos groupes ont pris des engagements volontaires en matière de conduite qui visent précisément leur secteur d'activité. Par exemple, BMO Marchés des capitaux souscrit à un code mondial de bonne conduite sur le marché des changes, le FX Global Code, et les Services bancaires Particuliers et entreprises respectent de nombreux codes de conduite volontaires et engagements publics visant à protéger les consommateurs. Pour en savoir plus, consultez les pages 25 et 26.

Notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs énonce des attentes précises en matière d'intégrité, de traitement équitable et de durabilité des fournisseurs. Le Code de conduite à l'intention des fournisseurs est mis à jour tous les deux ans pour tenir compte de l'évolution des tendances, des enjeux et des exigences législatives.

POINTS SAILLANTS

- Nous occupons le deuxième rang du classement des 40 grandes banques établi par le site *American Banker* à la suite de son sondage 2018 sur la réputation des banques. Les clients participant au sondage étaient invités à évaluer la performance des banques qu'ils connaissent dans sept catégories : produits et services, rendement, leadership, innovation, milieu de travail, responsabilité sociétale et gouvernance. Au cours des trois dernières années, nous sommes passés du vingtième au deuxième rang.
- En 2018, 99,7 %▲ de nos employés ont suivi la formation annuelle Conformité éthique et réglementaire. Le même pourcentage de participants ont obtenu la note de 80 % requise pour réussir la formation sur le Code de conduite. Tous nos cours offerts en 2018 ont mis l'accent sur un thème important : notre responsabilité commune de « parler » lorsque quelque chose semble contraire à l'éthique.
- Nous avons amélioré la procédure de signalement relative à la conduite éthique en 2018, en resserrant le processus d'examen des préoccupations exprimées par les employés au moyen des diverses méthodes de signalement. Quelle que soit la méthode utilisée, l'information est maintenant regroupée et intégrée au processus de production de rapports de gestion et d'analyses, ce qui facilite le repérage précoce des problèmes systémiques.

Politiques et déclarations connexes de BMO

Code de conduite de BMO

Code de conduite à l'intention des fournisseurs

« Nous sommes tous confrontés à des situations où faire le bon choix ne va pas de soi. Si aucun document ne peut englober tous les cas possibles, le Code de conduite énonce les principes qui devraient nous guider pour faire ce qui est bien. Il nous indique comment signaler une situation préoccupante. Si vous le faites, nous vous protégerons contre toute forme de représailles. »

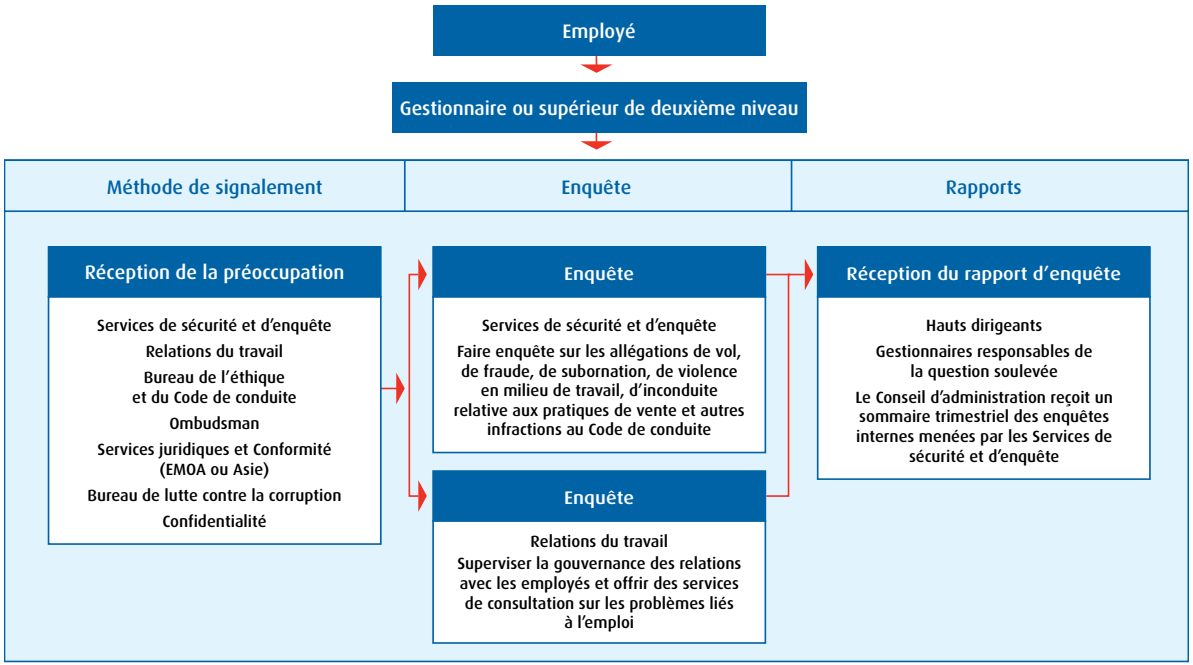
– J. Robert S. Prichard
Président du conseil, BMO Groupe financier

PARLEZ-EN!

Conformément à notre Code de conduite, les employés doivent être à l'affût de toute infraction possible à des lois, à des règlements ou au Code. S'ils ont des préoccupations, nous les invitons à en discuter d'abord avec leur gestionnaire, ou le supérieur de celui-ci (supérieur de deuxième niveau). Toutefois, s'ils le préfèrent, ils peuvent utiliser l'une des méthodes de signalement de BMO. La marche à suivre pour signaler une situation préoccupante est décrite dans le Code. Pour étayer cette information, nous avons conçu des outils internes (documents sur les processus et procédures, aide-mémoire, etc.) qui décrivent la marche à suivre, les diverses méthodes de signalement, les coordonnées des personnes-ressources, les responsabilités et les mesures de protection contre les représailles.

17 515

heures de formation des employés sur le Code de conduite de BMO pendant l'année du programme 2018



Code de conduite de BMO : https://www.bmo.com/pdf/code-of-conduct/BMO_Code_of_Conduct_FR.pdf
Code de conduite à l'intention des fournisseurs : https://www.bmo.com/pdf/Supplier_Code_of_Conduct_Final_FR.pdf

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

GOUVERNANCE

Nous croyons que la gouvernance est essentielle pour soutenir la performance et la réussite à long terme de BMO. Notre structure et nos pratiques de gouvernance rigoureuses et efficaces favorisent la conduite éthique, la prise de décisions judicieuses et la conformité aux lois et aux normes auxquelles nous sommes assujettis. Nos normes élevées soutiennent également notre engagement à mener toutes nos activités de façon responsable.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *gouvernance*?
La surveillance rigoureuse des questions environnementales, sociales et de gouvernance, ainsi que l'indépendance, l'expérience et la diversité du Conseil d'administration.

Qui en assume la responsabilité?
Le Conseil d'administration de BMO.

NOTRE APPROCHE

BMO s'est fixé des normes de gouvernance élevées qui respectent les exigences juridiques et réglementaires, ainsi que les règles de la Bourse de Toronto, de la Bourse de New York et du NASDAQ, et intègrent les nouvelles pratiques exemplaires.

Une bonne gouvernance commence au sein du Conseil d'administration. C'est pourquoi bon nombre de nos politiques et pratiques s'appliquent précisément à divers aspects du Conseil comme sa taille, sa composition, son indépendance, son efficacité, les processus de nomination de ses membres et la formation continue de ces derniers. Voici quelques exemples tirés de notre Énoncé des pratiques en matière de gouvernance :

- Nombre d'administrateurs indépendants : 14
- Tous les membres des comités sont indépendants
- Les administrateurs sont élus annuellement
- Les administrateurs sont élus individuellement (aucun scrutin de liste)
- Politique concernant le vote majoritaire pour l'élection des administrateurs
- Vote consultatif annuel sur la démarche en matière de rémunération de la haute direction
- Séparation des rôles de président du conseil et de chef de la direction
- Politique concernant les administrateurs qui siègent ensemble au même conseil
- Les administrateurs ne peuvent utiliser leurs actions de BMO aux fins de couverture
- Politique sur la durée d'occupation des postes d'administrateur
- Politique sur les conflits d'intérêts
- Limites applicables à la durée des mandats du président du Conseil et du président d'un comité
- Lignes directrices en matière de propriété d'actions par les administrateurs
- Orientation des nouveaux administrateurs
- Formation permanente des administrateurs
- Évaluations régulières du Conseil et de ses comités
- Code de conduite ancré dans nos valeurs fondamentales
- Rapport sur les entités juridiques et pratiques en matière de gouvernance des filiales
- Les administrateurs externes ne sont pas admissibles aux régimes d'options sur actions de BMO

Nous sommes d'avis qu'un conseil diversifié nous aide à prendre de meilleures décisions. Notre Conseil d'administration a une Politique sur la diversité du Conseil d'administration depuis 2012. Elle stipule que le Conseil doit être composé d'administrateurs hautement qualifiés, venus d'horizons divers, qui reflètent la réalité démographique des marchés où nous exerçons nos activités et l'évolution de la clientèle et de l'effectif de la Banque, et qui possèdent le talent et le savoir-faire nécessaires à l'exercice de leur fonction d'administrateur. Aux termes de la politique, chaque sexe doit représenter au moins le tiers des administrateurs indépendants, ce dont le Comité de gouvernance et de mise en candidature doit tenir compte lorsqu'il recrute de nouveaux membres pour le Conseil d'administration.

Dans le cadre de son mandat, le Conseil d'administration participe à l'orientation stratégique de BMO. La stratégie est élaborée par la direction, le rôle du Conseil consistant à superviser le processus de planification stratégique et à approuver, après examen, les plans stratégiques. La séance annuelle de planification stratégique permet aux administrateurs de mieux comprendre les priorités en matière de planification et les progrès accomplis jusqu'à maintenant pour réaliser nos plans stratégiques. Les membres du Conseil adressent à la direction des commentaires constructifs sur ces plans et reçoivent des rapports d'étape tout au long de l'année.

Pour suivre le rythme de l'évolution des exigences réglementaires et des attentes des parties prenantes, les membres du Conseil réévaluent et mettent périodiquement à jour nos pratiques de gouvernance. Ces efforts visent toujours le même but : maximiser la valeur pour les actionnaires en misant sur une responsabilité accrue, un rendement supérieur et une gouvernance plus efficace.

Énoncé des pratiques en matière de gouvernance : https://www.bmo.com/pdf/Enonce-des-pratiques-en-matiere-de-gouvernance.pdf
Politique sur la diversité du Conseil : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/conseil-dadministration/diversite-du-conseil

GOUVERNANCE DES ENJEUX ESG

Relevant du cadre de gouvernance qu'il supervise, les enjeux ESG font partie du mandat du Conseil et de plusieurs de ses comités. Par exemple, le Comité d'audit et de révision (CAR) 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. En 2018, la charte du CAR a officiellement été mise à jour pour inclure la responsabilité d'évaluer l'efficacité de la gouvernance exercée par BMO à l'égard des questions de durabilité.

Le Conseil de la durabilité de BMO, présidé par le conseiller général de BMO et composé de cadres dirigeants provenant de différents secteurs d'activité et services de soutien de l'organisation, assure des fonctions de conseil et d'analyse à l'égard des questions ESG.

Actions du Conseil en matière de surveillance des enjeux ESG

Conseil d'administration

- Favoriser une culture d'intégrité et veiller au respect du Code de conduite
- Élaborer une approche de la gouvernance, y compris des politiques qui définissent les pouvoirs spécifiques
- Surveiller le processus de planification stratégique et sa mise en œuvre
- Faire le suivi de la gestion du risque, des contrôles internes et de la structure organisationnelle
- Superviser les communications et les renseignements divulgués au public, ce qui comprend le processus de communication de l'information
- Surveiller la planification de la relève pour les postes de direction clé

Comité d'audit et de révision

Assurer le suivi des questions liées aux éléments suivants :

- Conflits d'intérêts et éthique
- Politiques de contrôle interne
- Conformité aux lois et règlements
- Évaluation de l'efficacité de la gouvernance de la Banque à l'égard des enjeux relatifs à la durabilité
- Information financière
- Information relative aux enjeux ESG

Comité de gouvernance et de mise en candidature

Assurer le suivi des questions liées aux éléments suivants :

- Gouvernance (principes et lignes directrices)
- Indépendance des administrateurs
- Planification de la relève à la fonction d'administrateur (recherche et recommandation de candidats)
- Évaluation du Conseil, des comités du Conseil et des administrateurs
- Rémunération des administrateurs

Comité des ressources humaines

Assurer le suivi des questions liées aux éléments suivants :

- Programmes de rémunération des hauts dirigeants et risques connexes
- Perfectionnement des compétences et évaluation du rendement
- Stratégies de maintien de l'effectif et de planification de la relève

Comité d'évaluation des risques

Assurer le suivi des questions liées aux éléments suivants :

- Détermination et gestion des risques
- Cadre de gestion globale des risques et son efficacité
- Profil de risque (comprend les incidences environnementales et sociales liées au risque de crédit)

35,7 %

des administrateurs indépendants (5 sur 14) siégeant au Conseil de BMO sont des femmes

99 %

Taux moyen de présence aux réunions du Conseil

Pour en savoir plus sur nos pratiques de gouvernance

Politique sur la diversité du Conseil

Politique d'engagement des actionnaires

Déclaration relative à la lutte au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes et sanctions

Énoncé des pratiques en matière de gouvernance

Site Web de BMO – Circulaire de sollicitation de procurations de 2018

Points saillants

- À BMO, le chef - Durabilité, le chef - Éthique et code de conduite, de même que les équipes Finances et titres et Droit du travail relèvent du secrétaire général. Cette intégration des rôles liés à la gouvernance place le secrétaire général dans une position unique pour exercer de façon intégrée une influence sur les pratiques de gouvernance de l'organisation, sous la gérance du Conseil d'administration. Le chef - Durabilité et le chef - Éthique et code de conduite soumettent des rapports périodiques au Conseil. Le Bureau de l'éthique et du Code de conduite gère le cadre qui guide la collecte de données et l'élaboration et l'analyse de mesures visant à fournir au Conseil une vue d'ensemble des activités relatives à la conduite.

- Conformément à notre Politique d'engagement des actionnaires, le Conseil d'administration et la direction de BMO communiquent avec les actionnaires et nos autres parties prenantes de diverses façons, dont le Rapport annuel et les rapports trimestriels, la circulaire de sollicitation de procurations et la notice annuelle, les communiqués de presse et le site Web de BMO, ainsi que la tenue de réunions et de conférences sectorielles. Les conférences téléphoniques trimestrielles sur les résultats, également en webdiffusion, sont accessibles à tous et prévoient une période de questions. L'assemblée annuelle des actionnaires est également présentée en webdiffusion afin de permettre à tous les actionnaires d'y participer. Une autre de nos mesures consiste à recueillir des commentaires lors de rencontres individuelles ou de groupe avec des actionnaires institutionnels, ou encore par courriel ou téléphone auprès des particuliers. Tous les deux ans, le président du Conseil reçoit à dîner nos plus importants actionnaires institutionnels, sans la présence des membres de la direction de BMO.

Rémunération des dirigeants

Il est essentiel d'offrir une rémunération concurrentielle pour attirer et retenir des talents de haut calibre. Nos programmes de rémunération au rendement incitent les leaders à poursuivre les objectifs à court et à long terme qui soutiennent les priorités stratégiques de BMO. Nous nous sommes par ailleurs dotés de politiques, de pratiques et de structures de gouvernance pertinentes et efficaces qui n'encouragent ni ne récompensent la prise de risques inappropriés pour atteindre ces objectifs.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *rémunération des dirigeants*? Des programmes de rémunération et d'incitation des dirigeants, liés de façon juste et transparente à la réalisation d'objectifs précis qui, dans certains cas, comprennent des objectifs environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Qui en assume la responsabilité?
Le Comité des ressources humaines du Conseil d'administration.

NOTRE APPROCHE

Les programmes et les politiques de BMO en matière de rémunération sont totalement conformes aux pratiques, normes et lignes directrices pertinentes des organismes de réglementation, de même qu'aux pratiques sectorielles considérées comme exemplaires, dont voici un aperçu :

- Principes du Conseil de stabilité financière en matière de saines pratiques de rémunération
- Pratiques, normes et lignes directrices publiées par le Bureau du surintendant des institutions financières Canada (BSIF)
- Consignes sur les saines politiques de rémunération incitative, publiées par la Réserve fédérale des États-Unis en collaboration avec d'autres organismes de surveillance des activités bancaires
- Lignes directrices sur les pratiques de rémunération applicables aux institutions financières dans les territoires où nous exerçons nos activités dans le monde, dont la Chine, Hong Kong, l'Irlande et le Royaume-Uni

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 les programmes de rémunération et la gestion des talents. Le Comité a structuré les programmes et les politiques de rémunération des dirigeants de façon à soutenir la vision et les priorités stratégiques de BMO et à les intéresser personnellement à s'engager de façon significative à assurer la croissance à long terme et la santé de l'organisation. Nos résultats financiers et opérationnels, la rémunération de nos dirigeants et le rendement du capital investi par les actionnaires sont tous étroitement liés d'une manière qui n'encourage 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. Les primes sont octroyées aux dirigeants en fonction du rendement obtenu par rapport aux objectifs de l'organisation et du groupe d'exploitation et à des objectifs personnels liés à la concrétisation de la vision et des priorités stratégiques de BMO.

Politique sur la diversité du Conseil : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/conseil-dadministration/diversite-du-conseil
Politique d'engagement des actionnaires : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/a-propos-de-nous/politique-dengagement-des-actionnaires
Déclaration relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et sanctions : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
Énoncé des pratiques en matière de gouvernance : www.bmo.com/pdf/Enonce-des-pratiques-en-matiere-de-gouvernance.pdf
Site Web de BMO – Circulaire de sollicitation de procurations de 2018 : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/selectionner-les-documents

Afin d'établir un lien entre le rendement de BMO en matière d'ESG et les objectifs des dirigeants, le Comité tient aussi compte des compétences en leadership de personnes, des résultats en matière de mobilisation des employés et des résultats globaux de BMO en matière d'audit et de conformité lorsqu'il doit prendre des décisions concernant la rémunération. Le rendement des dirigeants de certaines fonctions d'entreprise est évalué d'après des objectifs liés à la durabilité environnementale et à d'autres enjeux ESG.

De plus, nos principaux programmes de rémunération des dirigeants sont périodiquement examinés par un tiers indépendant afin d'assurer le bien-fondé des politiques de rémunération et des processus décisionnels de BMO. En 2018, cet examen a été effectué par des conseillers en gouvernance mondiale qui ont confirmé que les pratiques de BMO demeuraient conformes aux principes du Conseil de stabilité financière et aux exigences réglementaires de chaque territoire où nos programmes sont en vigueur.

Consultez notre Circulaire de sollicitation de procurations de 2018 pour une présentation et une analyse détaillées des pratiques de BMO en matière de rémunération des dirigeants.

Surveillance des politiques et des pratiques de BMO en matière de rémunération

Conseil
Le Conseil approuve les plans stratégiques de la Banque, y compris les mesures clés, les occasions, le risque, la position concurrentielle, les projections financières et d'autres indicateurs clés de la performance pour chaque groupe d'exploitation. C'est à lui que revient d'approuver ultimement les décisions en matière de rémunération prises à l'égard du chef de la direction.

Conseiller en rémunération indépendant
Ce conseiller donne chaque année un point de vue indépendant sur les tendances mondiales, les pratiques exemplaires, le programme de rémunération des cadres de BMO et ses décisions en matière de rémunération.

Comité des ressources humaines
Ce comité établit et surveille les régimes de rémunération de la Banque pour le compte du Conseil et s'assure que la rémunération est harmonisée avec la performance et que ces régimes respectent l'appétence au risque de la Banque, qu'ils aident la Banque à atteindre ses objectifs et qu'ils sont dans l'intérêt des actionnaires.

Tiers indépendant
Procède à un examen des principaux régimes de rémunération de BMO pour s'assurer que les politiques en matière de rémunération et les processus de prise de décisions sont rigoureux.

Direction et comités de surveillance
Les dirigeants des fonctions de contrôle participent activement à l'examen de la structure de la rémunération et du processus annuel de prise de décisions au sujet de la rémunération, y compris l'évaluation des risques et la formulation de commentaires par les autres fonctions de contrôle. Il existe de tels comités dans l'ensemble de l'entreprise et aux États-Unis.

Prix Excellence in Governance décerné par l'association Governance Professionals of Canada dans la catégorie Best Compensation Disclosure and Communication

Site Web de BMO – Circulaire de sollicitation de procurations de la direction 2018 : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/selectionner-les-documents

Expérience client

La vision de BMO est d'être la banque modèle en matière d'expérience client exceptionnelle. Afin de progresser vers la réalisation de notre vision, nous déployons des efforts soutenus pour comprendre ce que les clients attendent de nous, évaluer si nous répondons à ces attentes et trouver des moyens de les dépasser. Nous travaillons ensuite à concevoir des expériences qui favorisent la fidélisation de la clientèle et améliorent ainsi nos résultats financiers.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *expérience client*?
Accorder la priorité à nos clients en leur offrant des expériences personnalisées, intuitives et fondées sur la rétroaction qu'ils nous ont fournie, de façon à gagner leur confiance et à renforcer nos relations avec eux.

Qui en assume la responsabilité?
Le chef de chaque groupe d'exploitation est responsable de ses résultats à l'égard du taux de recommandation net (TRN) ainsi que de la conception et de la prestation des expériences. Le vice-président, Expérience client, assume la responsabilité générale du système de mesure de l'expérience client. Le TRN est l'une des mesures du rendement qui font partie des programmes de rémunération et d'incitation des dirigeants.

NOTRE APPROCHE

Dans nos efforts pour être la banque modèle en matière d'expérience client exceptionnelle, nous nous employons à faire en sorte que la responsabilité de satisfaire la clientèle soit partagée par l'ensemble de l'organisation, et à ce que tous les employés de BMO pensent à ce qu'éprouvent nos clients chaque fois que nous interagissons avec eux.

Nous utilisons divers moyens pour sonder l'opinion des clients, dans le cadre de nos interactions quotidiennes ou de sondages sur la fidélité menés par téléphone ou par courriel, ou encore par nos processus formels de règlement des plaintes. Le recours croissant aux canaux numériques nous permet de recueillir rapidement des commentaires plus étoffés et opportuns qui, une fois analysés, nous aident à repérer les thèmes sur lesquels nous devons concentrer notre intervention.

Le TRN est le principal indicateur que nous employons pour suivre et évaluer l'expérience client. 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. Nos TRN ne sont toutefois pas communiqués au public. Tous nos secteurs d'activité et circuits de distribution, y compris nos centres contact clientèle et nos succursales, disposent de programmes TRN actifs dans le cadre desquels la rétroaction est recueillie par échantillonnage.

Grâce aux améliorations apportées à notre système TRN en 2018, qui nous permettent de recueillir jusqu'à 20 fois plus de commentaires des clients, nous disposons de renseignements plus complets et détaillés et nous sommes en mesure de fixer des cibles TRN avec davantage de précision et d'efficacité à l'échelle de l'organisation. En facilitant le processus de rétroaction, la migration vers le courriel de nombreux sondages de la clientèle jusqu'alors effectués par téléphone a également contribué à accroître le volume et la qualité des commentaires. Nous respectons notre engagement à résoudre les problèmes des clients, comme le démontrent nos excellents taux de résolution dès le premier contact : 83 % au Canada et 85 % aux États-Unis, d'après les résultats des sondages TRN.

Une procédure précise accessible sur notre site Web et dans nos succursales a été établie pour les clients qui souhaiteraient formuler une plainte. 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 pas résolue, les clients du Canada sont invités à communiquer avec un cadre supérieur, puis, s'ils ne sont toujours pas satisfaits, 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.

350 937

sondages sur la fidélité de la clientèle réalisés au cours de l'exercice 2018

Plus de **60 millions** d'interactions avec les clients ont lieu chaque année au Centre contact clientèle Amérique du Nord, par l'entremise de nos canaux de communication : service de reconnaissance de la voix, médias sociaux, Services bancaires en ligne, clavardage et assistants virtuels.

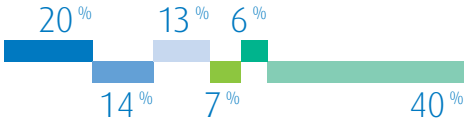
POINTS SAILLANTS

BMO tient compte des recommandations des clients dans la conception de l'expérience et continue à investir considérablement pour se doter d'outils numériques qui améliorent l'expérience client. Le déploiement d'une nouvelle plateforme bancaire numérique aux États-Unis et le classement de notre application canadienne comme meilleure application bancaire mobile au Canada en témoignent de façon éloquente.

- BMO a été l'une des premières organisations au Canada à offrir un assistant vocal compatible avec Alexa[MD†] d'Amazon pour répondre aux questions des clients sur les services bancaires courants. Le service BMO, qui peut facilement être établi sur tous les appareils équipés d'Alexa, fournit aux clients des renseignements comme l'emplacement des guichets automatiques à proximité, les taux de change et les produits et circuits de distribution numériques de BMO. Nous pouvons ainsi interagir de façon plus intuitive avec nos clients au moyen d'une technologie qu'ils utilisent déjà.
- Nous avons également lancé deux assistants virtuels pour répondre aux questions les plus fréquentes. Le premier, Pronto BMO, est un outil de conversation tandis que le deuxième, l'assistant virtuel sur Twitter, est piloté par menu – tous les deux offrant un soutien en ligne accessible en tout temps. Les assistants virtuels offrent de nouvelles façons de répondre aux questions des clients sur les produits et services de BMO ou sur les services bancaires en général. Cette nouvelle technologie permet de traiter rapidement les questions de type libre-service, en ligne à n'importe quel moment, ce qui libère nos agents du centre d'appels afin qu'ils puissent se concentrer sur les entretiens plus détaillés et plus complexes avec nos clients. Accessible sur Facebook Messenger, l'assistant Pronto BMO a été programmé pour répondre à plus de 250 des questions les plus souvent posées à notre Centre contact clientèle Amérique du Nord, sur notre site bmo.com et au centre d'assistance des Services bancaires en ligne. Pronto BMO tire parti de l'intelligence artificielle pour analyser les questions des clients et proposer les réponses les plus pertinentes. L'assistant s'améliore continuellement, à mesure qu'il dialogue avec plus de clients et répond à de nouvelles questions. Les clients qui communiquent avec le Centre contact clientèle sont d'abord dirigés vers l'assistant virtuel, mais ont toujours le choix de parler à un agent - Médias sociaux de BMO à n'importe quel moment pendant les heures ouvrables. Utilisant une approche par menu, l'assistant virtuel sur Twitter répond de façon quasi instantanée aux questions les plus courantes de nos clients et d'autres utilisateurs.

PLAINTES TRANSMISES À L'ÉCHELON SUPÉRIEUR EN 2018 (CANADA)

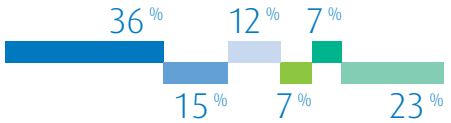
Au Canada, le nombre de plaintes transmises à l'échelon supérieur a diminué de 1 % sur douze mois. Il n'y a eu aucun changement significatif en ce qui concerne les causes ou les chiffres.



Principaux sujets de préoccupation liés à l'expérience client	% du total
Qualité du service	20
Frais et intérêts	14
Fraude et différends avec un commerçant	13
Traitement des paiements	7
Campagnes de marketing et récompenses	6
Autre (par ex., encaissement de chèques, retenues de fonds, successions, transactions refusées)	40

PLAINTES TRANSMISES À L'ÉCHELON SUPÉRIEUR EN 2018 (ÉTATS-UNIS)

Aux États-Unis, le nombre de plaintes transmises à l'échelon supérieur a diminué de 31 % sur douze mois, surtout en raison d'une approche axée sur les leçons retenues tant des projets planifiés que des événements imprévus. Le lancement d'un service d'émission instantanée de cartes de débit en succursale et de rétablissement du mot de passe ou du NIP a contribué à la baisse du nombre de plaintes.



Principaux sujets de préoccupation liés à l'expérience client	% du total
Compte de dépôt	36
Succursale	15
Crédit (excluant prêt hypothécaire)	12
GA /carte de débit	7
Prêt hypothécaire	7
Toutes les autres catégories	23

L'expérience dispensée par nos employés est essentielle à notre réussite. Nous continuons à leur offrir de la formation et des outils de pointe :

- Pour inciter les employés de première ligne de notre réseau de succursales à offrir une expérience client exceptionnelle, nous avons lancé le programme Re:Définir l'excellence dans les éléments de base, un nouvel ensemble de valeurs de service à la clientèle qui montre clairement comment BMO peut être présent pour ses clients d'une façon qui le distingue de ses concurrents. Ces valeurs, définies en collaboration avec les employés, sont formulées de façon à les outiller et à les responsabiliser afin que l'expérience qu'ils offrent soit conforme à celle que nos clients s'attendent d'obtenir et qu'ils méritent. Nous avons aussi mené un sondage pilote pour évaluer le rendement des employés en succursale par rapport aux changements de comportement attendus. Nous prévoyons étendre le sondage à d'autres groupes au cours de l'exercice 2019. Au Centre contact clientèle Amérique du Nord, afin d'offrir une expérience fluide à nos clients, nous nous sommes concentrés sur les enjeux suivants : respecter les préférences quant aux canaux de communication, éviter les rappels, guider l'expérience et responsabiliser les employés de première ligne.
- Tous les clients de nos services aux particuliers au Canada ont maintenant accès à notre nouveau système d'authentification biométrique par la voix, Empreinte vocale. Le système Empreinte vocale est une méthode sûre pour confirmer l'identité d'un client, qui rend notre processus de vérification plus facile et plus sécuritaire, et contribue à améliorer la fluidité de l'expérience client.
  - En Amérique du Nord, 1 400 employés ont suivi la formation sur le nouvel outil.
  - Plus de 400 000 clients ont été inscrits au service au cours des trois premiers mois, et plus de 250 000 appariements de voix ont été réalisés.
  - L'amélioration rapide des résultats a permis de ramener de deux minutes à moins de 20 secondes le temps nécessaire à la vérification de l'identité de la plupart des clients dont nous possédons l'empreinte vocale dans nos dossiers.
- Nous avons établi des mécanismes pour obtenir le point de vue des employés de première ligne en vue d'améliorer l'expérience client. Dans plusieurs de nos secteurs d'activité, y compris nos succursales et notre Centre contact clientèle, nous disposons de programmes structurés pour recueillir la rétroaction des employés et y répondre.
- Nous avons également mis en œuvre diverses initiatives pour inciter tous les employés de BMO à réfléchir à l'expérience client. Dans le cadre du programme Penser comme le client, les employés sont invités à visiter une succursale ou le Centre contact clientèle afin d'y observer les interactions avec les clients. Le module d'apprentissage en ligne que nous avons ajouté à BMO U explique le concept et l'importance de la fidélisation de la clientèle et aide les employés qui ne servent pas directement les clients à comprendre l'incidence de leur travail sur l'expérience client.
- Enfin, nous avons lancé la conception axée utilisateurs à titre de nouvelle capacité pour BMO : nous avons la conviction que nous pouvons offrir aux clients des résultats positifs importants en faisant preuve d'empathie, en écoutant nos clients et nos employés et en nous engageant dans un processus de cocréation avec eux. En neuf mois, nous avons mené à bonne fin 14 projets, mobilisé près de 500 clients et créé 52 concepts qui permettent d'offrir une expérience client exceptionnelle.

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 2018, le Bureau de l'ombudsman de BMO a procédé à l'examen de 291 plaintes, dont 250▲ de clients des Services bancaires et 41▲ de clients des Services d'investissement. Cela représente une baisse de 4 % par rapport à 2017.

Le délai moyen de règlement des plaintes de clients des Services bancaires ayant fait l'objet d'une enquête a été de 37▲ jours, tandis qu'il a été de 43▲ jours dans le cas des Services d'investissement. Selon le Bureau de l'ombudsman, 150 des 250▲ plaintes des clients des Services bancaires, et 24 des 41▲ plaintes des clients des Services d'investissement ont été réglées à la satisfaction des clients.

« La conception axée utilisateurs change notre façon de travailler en tant que banque : lorsque nous élaborons des solutions en collaboration avec nos clients et nos employés, et que nous les ajustons et les évaluons continuellement en les confrontant aux besoins des clients, nous augmentons l'efficacité. Et, par le fait même, nous créons une culture de collaboration, avec la capacité de nous ressaisir rapidement et de nous améliorer. »

– Nicole Spence
Chef - Gestion de patrimoine, Circuits numériques

Protection du consommateur et transparence

Respecter notre engagement à protéger les consommateurs et à traiter nos clients de façon équitable et transparente nous procure un net avantage. Nous aidons ainsi les clients à prendre des décisions financières plus éclairées, ce qui nous permet de gagner leur confiance et d'établir de solides relations à long terme avec eux.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *protection du consommateur et transparence*? 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.

Qui en assume la responsabilité?
La responsabilité en matière de protection du consommateur et de transparence incombe conjointement à tous les secteurs d'activité, aux services de soutien de l'organisation (notamment l'équipe Services juridiques, Affaires générales et Conformité) et au Marketing.

NOTRE APPROCHE

« Ici, pour vous[MD] » est la promesse que nous faisons de toujours agir dans l'intérêt de nos clients. Nous nous employons à tenir cette promesse en offrant nos produits et services d'une manière juste et responsable, et en respectant la lettre et l'esprit des lois et règlements applicables.

Toutes nos offres de produits bancaires et de placement sont conformes aux lois et aux règlements sur la protection des consommateurs, ainsi qu'à de nombreux codes de conduite volontaires et engagements publics en matière de conception et de vente équitables de produits et de services financiers, lesquels sont accessibles sur le site Web de BMO. Au Canada, la *Loi sur les banques* exige que les banques indiquent clairement aux clients que la vente liée coercitive est illégale, et nous avons créé une brochure à cet effet. « Ce que vous devez savoir sur les ventes liées coercitives » explique aux clients comment reconnaître cette pratique et comment nous joindre pour poser une question, formuler une plainte ou signaler une situation préoccupante.

Notre Code de conduite fournit aux employés une marche à suivre pour être à la hauteur de nos attentes en matière de comportement éthique, en guidant leurs interactions avec les clients et leurs pratiques de marketing. Les employés de première ligne reçoivent également une formation et des outils spécialisés leur permettant de recommander les produits appropriés et de répondre aux questions des clients.

Rédigés dans un langage clair et simple, notre matériel de marketing et nos documents sur les produits décrivent les modalités avec précision afin de bien informer les clients sur des aspects comme les coûts, les frais, les risques et les restrictions ou exclusions. Nous offrons également à nos clients de l'éducation financière pour les aider à faire des choix éclairés en matière de produits et services et à comprendre les ententes qu'ils signent. Nous voulons ainsi nous assurer que nos clients comprennent bien les choix qui s'offrent à eux, et les conséquences qui en découlent, tant aujourd'hui que dans l'avenir.

Les clients qui souhaitent formuler une plainte sur nos pratiques peuvent le faire à l'aide de nos processus de règlement des plaintes (voir la section Expérience client à la page 22).

Nous utilisons des mesures normalisées (tels les taux de fidélité, les taux de conservation et le nombre de plaintes) pour évaluer l'efficacité de nos pratiques en matière de protection du consommateur et de transparence.

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.

Site Web de BMO – Code de conduite : https://www.bmo.com/accueil/popups/global/codes-de-conduite
Ce que vous devez savoir sur les ventes liées coercitives : https://www.bmo.com/ci/files/CoerciveTiedSelling_fr.pdf
Code de conduite de BMO : https://www.bmo.com/pdf/code-of-conduct/BMO_Code_of_Conduct_FR.pdf
Codes de conduite volontaires et engagements publics : https://www.bmo.com/accueil/popups/global/codes-de-conduite

POINTS SAILLANTS

- En 2018, dans le cadre des efforts déployés pour protéger les aînés et d'autres clients vulnérables, les conseillers financiers de BMO Harris ont intégré une formule de désignation des personnes de confiance au processus d'ouverture de compte. Cette formule, proposée à tous les nouveaux clients, leur permet de désigner une personne de confiance – un ami proche, un parent ou un voisin – avec qui nous pourrions communiquer en cas de besoin. Nous pourrions prendre une telle mesure si, par exemple, nous ne parvenons pas à joindre un client ou si nous repérons des signes de diminution des capacités ou d'une possible exploitation financière. Même si les personnes de confiance ne sont pas autorisées à donner des instructions sur un compte, elles peuvent aider le client à la lumière des renseignements pertinents que nous pouvons leur communiquer.

- Dans le cadre d'un projet pilote relatif aux clients vulnérables, certaines succursales de BMO ont adopté des pratiques pour aider les aînés à se protéger lorsqu'ils utilisent les services en ligne, notamment :

  - en invitant les détenteurs d'une ancienne carte de débit à la changer pour la nouvelle carte de débit Mastercard BMO qui offre une plus grande sécurité;

  - en montrant aux clients comment utiliser la fonction « tapez pour payer » ou comment la désactiver s'ils ne sont pas à l'aise avec cette façon de faire;

  - en les incitant à modifier régulièrement leur mot de passe des Services bancaires en ligne;

  - en leur conseillant de ne jamais fournir de renseignements personnels en ligne, même à une personne qui prétend être un employé de BMO;

  - en les renseignant sur le logiciel antivirus offert sur bmo.com;

  - en redoublant de vigilance lorsqu'un aîné nous demande d'effectuer un virement de fonds en son nom; nous lui posons alors des questions détaillées pour nous assurer qu'il n'est pas victime d'une escroquerie.

- En marge des examens des pratiques commerciales de toutes les grandes banques canadiennes menés en 2017 par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, le Bureau du surintendant des institutions financières et le Comité permanent des finances de la Chambre des communes, nous avons procédé à un examen interne de nos pratiques afin de repérer des possibilités d'amélioration. Nous avons accru nos contrôles actuels à l'égard de nos pratiques de vente en mettant sur pied un comité de surveillance par la direction des pratiques de vente au Canada et un groupe de travail sur les pratiques de vente au Canada. Nous avons également pris des mesures pour améliorer la surveillance des employés, regrouper les rapports et resserrer le suivi des indicateurs de risque clés.

Cybersécurité, sécurité des données et confidentialité

La technologie transforme notre façon de faire des affaires et d'interagir avec les clients. Cependant, l'omniprésence de la technologie fait en sorte qu'il est plus important que jamais de concevoir et de mettre en œuvre des processus robustes et des contrôles efficaces pour la gouvernance de la confidentialité et la sécurité des données. Nos clients attendent de nous que nous protégions non seulement leurs avoirs, mais également leurs renseignements – et notre capacité à répondre à ces attentes aura des répercussions sur nos activités, notre marque et notre réputation.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *confidentialité et sécurité des données*? Prendre des précautions pour protéger les renseignements des particuliers et des entreprises, prévenir la fraude, veiller à la cybersécurité et offrir aux clients de l'information sur la façon de se protéger.

Qui en assume la responsabilité? Le chef de la confidentialité de BMO et le chef - Sécurité de l'information de BMO.

NOTRE APPROCHE

Sécurité de l'information

Nous investissons activement dans les gens, la technologie et les processus afin d'améliorer notre capacité à prévenir, à détecter, à gérer et à contrer les cybermenaces. Et pour assurer notre résilience face aux cyberattaques, nous évaluons régulièrement l'efficacité des contrôles clés au moyen de tests, de revue des meilleures pratiques et de comparaisons. Ces évaluations sont réalisées à l'aide de la norme de gestion de la sécurité de l'information ISO 27001 et du 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.

Notre programme de sécurité de l'information établi à l'échelle de l'organisation définit les exigences en matière de formation annuelle obligatoire des employés sur la confidentialité et la sécurité de l'information, de conformité à la réglementation en vigueur et de signalement des problèmes à la direction et au Conseil d'administration.

Confidentialité

BMO s'engage à respecter et à protéger la nature privée et confidentielle des renseignements personnels que nos clients nous confient, et à les aider à comprendre comment nous recueillons et utilisons cette information.

Nous respectons les exigences judiciaires et réglementaires en matière de confidentialité dans toutes les régions où nous exerçons nos activités. Nous exigeons également que tous nos employés suivent la formation annuelle sur la confidentialité, afin qu'ils connaissent les nouveaux enjeux et les nouvelles normes en matière de conformité.

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 situations préoccupantes en matière de protection de la vie privée, qui sont conformes à toutes les exigences locales en vigueur.

Le Bureau de la protection des renseignements personnels supervise le programme de gouvernance du risque d'atteinte à la vie privée, qui définit les politiques et les procédures de BMO servant à repérer, à mesurer, à gérer, 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. 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 de la Banque, et au Comité d'audit de BMO Financial Corp. Il signale aussi les atteintes à la vie privée à tous nos groupes d'exploitation et services de soutien 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.

POINTS SAILLANTS

- Soucieux d'offrir une sécurité accrue à nos clients des Services bancaires en ligne, nous les invitons à télécharger, à partir de notre site, un logiciel tiers qui les aide à protéger leurs renseignements contre les logiciels malveillants et les activités frauduleuses. À la suite d'une campagne de promotion que nous avons menée en ligne, 61 755 clients ont téléchargé le logiciel.
- En mars 2018, dans le cadre du Mois de la prévention de la fraude, nous avons publié une vidéo sur l'hameçonnage sur la page du Centre de sécurité de notre site Web qui a attiré 163 500 visiteurs, dont 6 891 ont regardé la vidéo en entier.
- BMO collabore avec d'autres institutions financières canadiennes pour renforcer nos capacités collectives en matière de cybersécurité. Nous assumons également notre rôle de chef de file en travaillant avec la Banque du Canada afin d'améliorer la résilience systémique.
- En réponse à l'entrée en vigueur, en mai 2018, du nouveau Règlement général sur la protection des données (RGPD), BMO a un programme conforme au RGPD, y compris un nouveau délégué à la protection des données à son bureau de Londres. Le Code de confidentialité de BMO Gestion mondiale d'actifs est offert en français, en anglais, en néerlandais, en allemand, en italien et en espagnol.

99,7 %

des employés ont suivi la formation de BMO sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels en 2018

8

plaintes fondées liées à la confidentialité ont été déposées pour atteinte à la vie privée de clients ou perte de données sur des clients

Politiques et déclarations connexes de BMO

Site Web de BMO – Code de confidentialité – Canada

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

Code de confidentialité de BMO Gestion mondiale d'actifs – Union européenne

Code de confidentialité : https://www.bmo.com/pdf/15-1333-Privacy%20code_Fv3.pdf
Centre de sécurité : https://www.bmo.com/principal/a-propos-de-nous/confidentialite-securite/comment-nous-vous-protegeons#
Site Web de BMO – Code de confidentialité – Canada : https://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
Code de confidentialité de BMO Gestion mondiale d'actifs – Union européenne : http://live.bmo.realise.com/corporate/privacy/fr/

De gauche à droite : Mark Shadeed, directeur général - Services bancaires aux Autochtones, Québec et Atlantique, et Andrew Giggey, directeur principal - Gestion relationnelle, discutent avec Michael McIntyre, responsable des finances de la Première Nation de Membertou.

Services bancaires et investissement responsables

Nous croyons qu'une institution financière qui s'engage à mener ses activités de manière responsable ne peut être un spectateur passif des défis pressants de notre monde. En tant que gestionnaire de capitaux, nous sommes dans une position privilégiée pour diriger des ressources financières vers des solutions durables. De concert avec ses parties prenantes, BMO répond à l'appel.

3,9 G$
d'engagements de prêt associés à des projets d'énergie renouvelable et à des entités actives dans ce secteur

617
Collaboration avec 617 entreprises relativement à des enjeux ESG

Plus de 6,3 G$ US
en services financiers durables offerts par BMO

Alignement sur les ODD

Enjeux prioritaires abordés dans cette section

- Accès aux services bancaires et inclusion financière
- Changements climatiques
- Droits de la personne
- Investissement responsable
- Octroi de crédit responsable

Entrepreneuriat autochtone

La Première Nation de Membertou, en Nouvelle-Écosse, mise sur l'investissement entrepreneurial et l'établissement de partenariats efficaces pour revitaliser l'économie locale.

Pour les résidents du Cap-Breton, sur la côte est du Canada, le nom de Membertou est associé à un précieux héritage autochtone qui remonte au XVIe siècle, à l'époque où le grand chef Membertou dirigeait l'une des communautés fondatrices de la nation des Micmacs. Il évoque également un esprit d'entrepreneuriat qui contribue au regain de prospérité que connaît la ville portuaire de Sydney, en Nouvelle-Écosse.

La Première Nation de Membertou comprend quatre réserves distinctes situées dans la région du Grand Sydney, autrefois un centre sidérurgique florissant au cœur du bassin houiller du Cap-Breton. Avec le déclin de ces industries au cours des dernières décennies, Sydney a dû réorienter son économie – et la Première Nation a joué un rôle clé pour relancer la croissance.

Non seulement la communauté autochtone a-t-elle investi dans des infrastructures qui allaient profiter à ses membres – dont un centre de soins de santé, une école, des établissements de garde de jour et un centre pour jeunes –, elle a également construit un centre de congrès, un centre commercial et un centre informatique. La communauté soutient diverses initiatives notamment dans les domaines du courtage d'assurance, de l'immobilier commercial et du génie géomatique. Et le Membertou Heritage Park qui s'étend sur deux hectares attire de nombreux visiteurs désireux d'en apprendre davantage sur la riche histoire et la culture de la Première Nation.

ESPRIT D'INNOVATION

« Il y a une vingtaine d'années, le conseil de bande de Membertou s'est retrouvé devant un dilemme, explique Mike McIntyre, responsable des finances de la communauté depuis 2001. Il pouvait continuer sur la voie du déclin économique ou changer de cap pour assurer l'avenir. Le chef Terrance Paul et le conseil ont choisi le changement. »

En 1995, Membertou comptait 37 employés directs, disposait d'un budget d'exploitation annuel de 4 millions de dollars et avait un déficit de 1 million. Le chômage était très élevé et le moral, plutôt faible. Aujourd'hui, la communauté gère un budget de 59 millions de dollars et emploie 600 personnes (en haute saison) sur une population totale de 1 700 membres. Après avoir déjà dépendu entièrement des subsides fédéraux, la Première Nation génère aujourd'hui 71 % de ses revenus.

La fierté des membres de la communauté à l'égard de leurs réalisations collectives est à la mesure de leur engagement à faire preuve de discipline, de transparence et de responsabilité dans la gestion de leurs finances. « L'autogouvernance et l'autosuffisance financière font partie intégrante de notre vision, ajoute M. McIntyre. Nous avons surmonté les défis en adoptant des stratégies gagnantes et nous sommes maintenant en position de force pour poursuivre notre croissance. »

DES VALEURS COMPLÉMENTAIRES

« Il s'agit de l'une des Premières Nations les plus progressistes et les mieux gérées au Canada », mentionne Mark Shadeed, Services bancaires aux Autochtones de BMO, une équipe reconnue comme un chef de file du secteur qui aide depuis 1992 ses clients autochtones à explorer de nouvelles occasions d'affaires en leur facilitant l'accès aux produits, services et conseils financiers. « Membertou améliore la vie de ses membres et agit comme moteur économique de premier plan dans l'ensemble de la région. Nous sommes extrêmement fiers de compter la Première Nation parmi nos clients. »

Et ce sentiment est partagé. « Depuis que nous faisons affaire avec BMO, nous constatons les avantages de l'aide globale et du soutien au développement des affaires qu'il nous apporte, affirme M. McIntyre. De plus, nos valeurs concordent parfaitement avec l'organisation axée sur la collectivité que BMO est devenu au fil des ans. »

L'exemple de Membertou a inspiré d'autres Premières Nations du Canada dans leur quête d'une plus grande autonomie. Les objectifs de la communauté restent clairs : continuer dans la voie de l'innovation économique tout en respectant les principes de durabilité qu'elle applique depuis longtemps. Conclure de nouveaux partenariats dans les domaines du génie, de l'énergie renouvelable, de la construction et bien d'autres – comme celui de la création d'une nouvelle entreprise de construction de bateaux qui serviront à la pêche côtière et aux activités commerciales. Mais avant tout, améliorer les programmes d'éducation et de formation afin d'élargir les possibilités d'emploi locales.

« Le bien-être des membres de la communauté est au cœur de toutes nos actions, précise M. McIntyre. Ce sont eux nos principales parties prenantes et nous montrer à la hauteur de leurs attentes demeure notre plus grande priorité. »

Accès aux services bancaires et inclusion financière

L'accès aux produits et aux services financiers peut améliorer des vies, car ces produits et services offrent un moyen d'épargner, d'investir dans l'éducation, de démarrer et de faire croître de petites entreprises et de résister aux revers financiers. En nous concentrant sur les besoins des groupes qui ont été négligés ou exclus dans le passé, nous pouvons avoir un effet éloquent et durable sur ces personnes et ces collectivités, tout en développant notre clientèle.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *accès aux services bancaires et inclusion financière*? Répondre aux besoins des collectivités moins bien servies et à faible revenu et créer des produits et des services spécialisés qui rendent notre offre bancaire plus accessible à certains groupes.

Qui en assume la responsabilité?
L'administration de nos programmes destinés aux collectivités moins bien servies est confiée à divers groupes et secteurs d'activité. Par exemple, les affaires menées 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.

NOTRE APPROCHE

Selon BMO, l'approche la plus efficace pour répondre aux besoins financiers des collectivités moins bien servies suppose d'être proactifs, de bâtir la confiance et de prendre le temps d'écouter les membres de ces collectivités et de comprendre leurs priorités et leurs préoccupations. Cette compréhension nous permet d'adapter nos programmes et nos politiques ou d'en créer de nouveaux afin de combler les lacunes ou de saisir les occasions.

Notre participation au programme Relations progressistes avec les Autochtones (programme PAR) du Conseil canadien pour le commerce autochtone joue un rôle important dans nos efforts pour répondre aux besoins des communautés autochtones. Notre stratégie et nos programmes s'harmonisent avec les quatre piliers du programme PAR : l'emploi, les affaires avec les Autochtones, l'approvisionnement et les investissements communautaires. BMO a reçu la certification Or du programme PAR cinq années de suite.

De plus, les membres de nos Services bancaires aux Autochtones entretiennent des liens étroits avec les communautés autochtones, qu'ils visitent régulièrement pour comprendre leurs besoins en évolution et les mettre en contact avec le soutien et les ressources offerts par BMO en réponse à leurs besoins bancaires personnels, prodiguer des conseils financiers aux entreprises établies dans les réserves, collaborer à des initiatives de développement économique et offrir des solutions de fiducie et de placement personnalisées.

Pour nos clients handicapés, nous éliminons les obstacles et proposons d'autres moyens d'accéder à nos produits et services, lesquels sont décrits sur notre site Web. BMO a adopté des normes d'accessibilité qui s'apparentent à celles qu'établit la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario,* et nous avons dressé des plans pour les mettre en œuvre à l'échelle de l'Amérique du Nord.

Nous encourageons depuis longtemps les femmes entrepreneures par l'intermédiaire de nombreuses initiatives clés, notamment :

- La formation et le perfectionnement du personnel de première ligne sur la façon d'avoir des entretiens plus informés, réfléchis et approfondis avec les femmes qui choisissent BMO comme institution financière.
- La création de produits à l'intention de notre clientèle féminine, comme le Fonds leadership féminin, premier fonds d'investissement d'impact axé sur l'égalité des sexes à être offert par une banque canadienne lors de son lancement en 2016.
- L'établissement de partenariats avec des organisations qui offrent des services de mentorat aux femmes, comme GroYourBiz et la Women Presidents' Organization.
- L'accueil, à ce jour, de plus de 350 participantes à notre atelier Entrepreneur's Imperative, au Canada.
- La mise en valeur des réalisations des femmes. Depuis 2012, BMO a honoré plus de 100 femmes de partout au Canada et aux États-Unis par l'intermédiaire du programme BMO rend hommage aux femmes, qui permet d'exprimer notre reconnaissance aux femmes; ce programme célèbre les réalisations de femmes qui se démarquent en tant que leaders dans le monde des affaires et dans leur collectivité et qui connaissent le succès en tant que philanthropes, innovatrices et propriétaires d'entreprise.

Site Web de BMO – Accessibilité : http://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/accessibilite/accessibilite-a-bmo

« BMO a réellement à cœur d'aider les femmes entrepreneures à faire croître leur entreprise et de renforcer leurs collectivités grâce à des capitaux, des services-conseils et d'autres produits financiers qui permettront à ces leaders de créer de nouveaux emplois et de nouvelles occasions. »

– Dev Srinivasan
Premier vice-président et chef,
Services bancaires aux entreprises au Canada
BMO Banque de Montréal

Nous mesurons l'efficacité de nos programmes par l'ampleur de nos activités dans les collectivités moins bien servies (en particulier auprès des Autochtones, des personnes handicapées, des femmes propriétaires d'entreprise, des étudiants, des aînés, des militaires et des petites entreprises), mais aussi grâce à des repères en matière de performance, comme la certification du programme PAR, et à la rétroaction des collectivités elles-mêmes. Nous utilisons nos processus habituels de planification des activités afin d'examiner et de parfaire notre approche pour chacune de ces collectivités.

POINTS SAILLANTS

Communautés autochtones

- BMO compte 13 succursales dans des réserves autochtones ou à proximité de celles-ci, et 110 Premières Nations▲ participent au Programme de prêts à l'habitation dans les réserves, qui offre du financement sans exiger une garantie de l'État. À ce jour, BMO a octroyé des prêts totalisant environ 225 millions de dollars dans le cadre de ce programme.

- Pendant le congrès 2018 des Services bancaires aux Autochtones, des employés de toute l'organisation qui interviennent dans l'offre de produits et services de BMO aux Autochtones se sont rendus à la réserve de Lower Kootenay avec des membres des Services bancaires aux Autochtones et ont eu droit à une visite guidée par le chef de la réserve. Quelques années auparavant, BMO avait octroyé à la réserve un financement lui permettant d'agrandir une école locale dont environ la moitié des élèves sont autochtones. La communauté a rapporté que cet agrandissement avait contribué à un nombre accru d'interactions entre les élèves autochtones et non autochtones, tout en améliorant l'expérience pédagogique et en soutenant la langue, la culture et les traditions du peuple Ktunaxa.

RELATIONS Progressives Autochtones
Conseil Canadien pour le Commerce Autochtone

- BMO a fait don de 2,2 millions de dollars à la Sauder School of Business de l'Université de la Colombie-Britannique en appui à son programme de baccalauréat en commerce, qui comprend maintenant des cours sur le développement économique et les relations autochtones. Le don de BMO s'inscrit dans le plan de rénovation et d'agrandissement de l'école de 65 millions de dollars, qui lui permettra d'améliorer ses installations d'enseignement et de recherche.

- Dans un contexte où les Premières Nations cherchent à atteindre l'autosuffisance économique et à exercer une plus grande autorité sur leurs territoires traditionnels, les leaders autochtones auront plus d'occasions d'appliquer des compétences avancées en affaires pour développer l'autarcie et la prospérité de leur communauté. BMO s'est engagé à contribuer au développement des capacités des communautés, des entreprises et des particuliers autochtones en promettant un don de 500 000 $ sur cinq ans pour la bourse BMO/John Ellis destinée aux leaders autochtones, qui sera remise par la Beedie School of Business de l'Université Simon Fraser de Vancouver. Le don de BMO servira également à financer de nouvelles recherches et du nouveau matériel d'enseignement. La nouvelle bourse d'études sera remise chaque année à un étudiant de cette école qui est inscrit au programme de maîtrise en administration des affaires et en leadership autochtones. Premier du genre à être offert en Amérique du Nord aux leaders et entrepreneurs autochtones et aux personnes qui travaillent avec les communautés autochtones, ce programme de MBA a reçu de nombreux éloges pour son approche novatrice.

Personnes handicapées

- La formation Conformité éthique et réglementaire que nos employés suivent chaque année comprend un module intitulé « L'accessibilité et nos clients », qui peut être adapté en fonction de la réglementation locale. Nous voulons ainsi nous assurer que tous les employés de BMO savent comment se conduire dans différentes situations (p. ex., en présence d'un chien-guide) et connaissent les divers outils et formes de communication que nous offrons (par ex., relevés en braille, services de relais vocal).

- Notre partenariat de longue date avec le Planned Lifetime Advocacy Network (PLAN) vise à mieux 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. En collaboration avec le PLAN, BMO a aidé 34 personnes à adhérer à un REEI, en plus de développer des outils pour le site Web RDSP.com et de distribuer le matériel d'information du PLAN.

33,9 M$

en actif sous gestion dans le Fonds leadership féminin de BMO

23 millions

d'impressions favorables dans les médias et 76 histoires imprimées, publiées en ligne et diffusées depuis la sortie du rapport *Innover partout, au quotidien : Les femmes entrepreneures et l'innovation*

Soutien aux petites entreprises

- En 2018, nous avons lancé quatre nouvelles cartes de crédit à l'intention des propriétaires de petites entreprises qui ont besoin d'emprunter à un taux d'intérêt moins élevé, qui accumulent assidûment des milles AIR MILES ou des points de récompense BMO, qui effectuent des dépenses récurrentes dans des catégories précises ou qui trouveraient avantageux de pouvoir gérer et surveiller les dépenses de leurs employés grâce à un relevé mensuel consolidé.

- Pendant la Semaine de la PME, BMO a été l'hôte d'un sommet sur les médias sociaux durant lequel les propriétaires de petites entreprises ont pu gratuitement découvrir des stratégies efficaces pour promouvoir leur entreprise sur les plateformes de médias sociaux.

- Dans le cadre de la série Connexion BMO, diffusée chaque mois sur Facebook Live, nous réunissons le propriétaire d'une petite entreprise et un expert pour discuter de sujets d'intérêt pour les petites entreprises, comme l'utilisation des médias sociaux ou la préparation d'un argumentaire de vente.

- BMO a lancé une nouvelle plateforme – Affaires express BMO – qui accélère le processus d'approbation des prêts aux petites entreprises en le faisant passer de quelques semaines à quelques minutes. Cette plateforme permet aux directeurs de comptes de petites entreprises de passer rapidement du début à la fin du processus d'octroi de crédit et en élimine les frictions pour ces employés et leurs clients.

Égalité entre les sexes et avancement des femmes

- **Soutien aux femmes entrepreneures –** BMO s'est engagé à verser en capital un montant de 3 milliards de dollars à des entreprises appartenant à des femmes de partout au Canada au cours des trois prochaines années. Cette dotation s'ajoute à notre engagement de 2 milliards de dollars en crédit aux propriétaires d'entreprise, annoncé en 2014, et suit la publication du rapport *Innover partout, au quotidien : Les femmes entrepreneures et l'innovation*, que nous avons publié en partenariat avec l'Université Carleton et The Beacon Agency. Ce rapport indique que l'accès aux capitaux et au crédit constitue un enjeu important pour les femmes entrepreneures.

- **Leadership éclairé –** En partenariat avec l'Institut Périmètre, nous avons commandité quatre conférences publiques mettant en vedette des femmes scientifiques et nous avons utilisé notre site BMOpourElles.com afin d'amplifier leurs réalisations. BMO a également été l'un des partenaires principaux de l'initiative « Les filles prennent les commandes » de Plan International, dans le cadre de la Journée internationale de la fille. Cette initiative a permis à de jeunes femmes de « prendre le contrôle » des postes de plusieurs cadres de BMO pour une journée en participant à des séances de mentorat et d'observation en milieu de travail. L'initiative a présenté les nombreuses possibilités de carrière qui sont offertes aux futures dirigeantes au sein de notre organisation.

- **Éducation et inspiration des femmes –** Nous avons lancé de nouveau la plateforme BMOpourElles.com, où les femmes peuvent s'informer sur leurs finances personnelles et sur le démarrage et la croissance d'une entreprise, mais aussi lire les histoires inspirantes d'autres femmes leaders et entrepreneures. Nous avons également lancé une série de balados intitulée « Son argent à elle. Ses choix. », qui a pour but d'éduquer et d'inspirer les femmes en combinant les avis d'experts en la matière et les histoires d'autres femmes.

BMO fait partie d'un groupe de seulement neuf organisations canadiennes figurant au palmarès de l'indice Bloomberg d'égalité des sexes dans les services financiers, ce qui reflète notre engagement à cet égard.

Services gratuits ou à frais réduits

Nombre de bénéficiaires	2018	2017	2016
Canada			
Aînés	**1 140 050**	1 108 147	1 111 704
Étudiants (niveaux universitaire et secondaire)[1]	**334 364**	345 156	373 601
Organismes locaux et sans but lucratif[2]	**46 597**	49 143	51 214
États-Unis			
Étudiants (niveau postsecondaire)[3]	**34 086**	57 460	69 176
Moins de 25 ans[4]	**29 384**	10 001	
Organismes sans but lucratif[5]	**20 686**	20 934	20 640

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

BMOpourElles.com : https://bmopourelles.bmo.com/

Prêts à vocation sociale

Aux États-Unis, BMO Harris s'engage à soutenir les personnes et les entreprises qui élisent domicile dans nos collectivités. Cet engagement s'aligne sur les objectifs fondamentaux de la *Community Reinvestment Act* (CRA), une loi sur l'accès au crédit des collectivités qui encourage les banques à répondre aux besoins de tous les membres de leur collectivité en matière de crédit, mais ce n'est là qu'un seul de nos objectifs. BMO Harris cherche également à créer des partenariats stratégiques avec des agences de logement, des partenaires communautaires et des représentants du gouvernement afin de satisfaire les besoins de nos citoyens les plus vulnérables.

BMO Harris Bank a reçu de l'Office of the Comptroller of the Currency (OCC, bureau du contrôleur de la monnaie des États-Unis) la cote « Remarquable » pour sa performance de 2014 à 2016 aux termes de la CRA. Toutes les banques américaines se voient attribuer une cote qui évalue leur incidence sur les collectivités où elles exercent leurs activités. La cote « Remarquable » est la plus élevée que donne l'OCC, et moins de 10 % des banques américaines l'obtiennent.

Au total, BMO Harris Bank a accordé 593,7 millions de dollars américains en prêts à vocation sociale en 2018, notamment :

- Un prêt-relais de 34,5 millions de dollars américains a contribué à financer la construction d'un projet de 100 millions de dollars américains à Saint Paul, au Minnesota. Ce projet représente le plus vaste partenariat public-privé de l'histoire du Minnesota en matière de logement et de services sociaux. Le Dorothy Day Opportunity Center offrira des repas, de l'aide professionnelle et d'autres programmes aux sans-abri et proposera, de préférence aux anciens combattants, 177 logements à prix modique dont une partie sera réservée aux jeunes qui ne peuvent plus vivre en famille d'accueil en raison de leur âge.
- Un prêt de 18 millions de dollars américains a été octroyé pour un ensemble novateur de résidences et de commerces de détail à prix modique à Chicago. Le projet KLEO Art Residences fournira 58 jolis appartements à des familles, des aînés et des artistes qui vivent dans le quartier Washington Park de Chicago. Cet ensemble à usage mixte, destiné à des personnes aux revenus variés, entraînera d'autres aménagements le long du boulevard Garfield, dans le voisinage immédiat du KLEO Community Family Life Center, du parc Washington, ainsi que de l'incubateur artistique et des locaux de l'Université de Chicago.

- Un prêt-relais de 11 millions de dollars américains permettra la construction de 66 logements à prix modique sur quatre sites distincts à Tucson, en Arizona, à l'intention des personnes en situation d'itinérance chronique et des familles à faible revenu qui ont des enfants. La Ville de Tucson offrira une aide au logement (bons d'échange du programme de la Section 8). Les logements de ce type ne sont pas assez nombreux à Tucson; plus de 18 000 personnes sont inscrites sur la liste d'attente du programme de bons d'échange de la Section 8.
- Un prêt-relais de 21,7 millions de dollars américains a été octroyé pour financer la construction d'une bibliothèque et d'appartements sur la rue Taylor, dans le quartier de l'Université de Chicago. Le plan du site comprend 73 unités résidentielles destinées à des personnes aux revenus variés (dont 90 % à loyer modique) et construites au-dessus d'une bibliothèque publique d'un seul étage. La programmation de la bibliothèque s'adressera aux personnes de tous âges et offrira aux résidents et aux membres de la collectivité avoisinante des possibilités d'apprentissage et de mobilisation, notamment des services spécialisés d'enseignement, de recherche d'emploi et de renforcement de la collectivité. Le projet profite de crédits d'impôt pour logements à prix modique, d'un financement par de nouvelles taxes foncières et de crédits d'impôt pour dons.

Investissement responsable

L'investissement responsable est au cœur de BMO Gestion mondiale d'actifs et touche tout ce que nous faisons, sous une forme ou une autre. On reconnaît de plus en plus le rôle crucial que les investisseurs peuvent jouer dans l'adoption d'une approche responsable en matière d'éthique et de durabilité. Tenir compte des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans nos activités d'investissement et de détention d'actifs favorise le rendement financier à long terme recherché par nos clients et nous permet de promouvoir un changement positif à l'égard d'enjeux importants comme les changements climatiques, les normes du travail et les droits de la personne.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *investissement responsable*? Tenir compte de l'impact environnemental et social et de la gouvernance dans la prise de décisions et les activités de détention d'actifs qui touchent nos investissements et la gestion de nos actifs.

Qui en assume la responsabilité? L'approche de BMO Gestion mondiale d'actifs est supervisée par un comité de l'investissement responsable, qui doit approuver toutes les politiques dans ce domaine. Ce comité est présidé par notre chef de la direction et composé de hauts dirigeants représentant différents secteurs clés.

L'exécution des politiques d'investissement responsable relève au quotidien de l'équipe Investissement responsable, qui fournit des données et des analyses aux gestionnaires de fonds et sélectionne les actifs détenus dans notre gamme de fonds responsables. Cette équipe dirige également les efforts de mobilisation et de vote par procuration pour BMO Gestion mondiale d'actifs.

NOTRE APPROCHE

Pionniers de l'investissement responsable, nous faisons partie des signataires fondateurs des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies (UNPRI). BMO a également 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 du Canada, l'Asian Corporate Governance Association et le Council of Institutional Investors.

Notre approche globale en matière d'investissement tient compte d'importants facteurs ESG. Nos analystes de recherche et nos gestionnaires de portefeuille suivent un processus qui évalue les répercussions potentielles des risques associés aux facteurs ESG sur les placements détenus dans les portefeuilles que nous gérons à l'interne, et nous cherchons des partenaires qui font de même. Ce processus influence notre répartition de l'actif, notre sélection des titres, la construction de nos portefeuilles, nos efforts de mobilisation des investisseurs et nos activités de vote par procuration.

Nos efforts de mobilisation des investisseurs visent à encourager les sociétés émettrices à adopter les meilleures pratiques dans des domaines comme l'éthique des affaires, la gouvernance, les normes environnementales et les droits de la personne. La réussite de ces efforts se mesure en jalons, c'est-à-dire en 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 de BMO Gestion mondiale d'actifs en donne des exemples et présente l'évolution de notre engagement à l'égard des politiques publiques, du vote par procuration et des activités de gouvernance.

2,9 G$ US

d'actifs détenus dans la gamme de fonds responsables de BMO Gestion mondiale d'actifs au 30 septembre 2018

Notre gamme de fonds responsables propose aux clients un moyen d'investir dans les actions et les obligations d'entreprises dont les pratiques d'affaires et les activités concordent avec certaines valeurs et certaines normes. Notre approche d'investissement pour ces fonds repose sur trois piliers : investir dans des sociétés qui contribuent positivement 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 et user de notre influence, en tant qu'investisseur, afin d'encourager l'adoption des meilleures pratiques ESG par nos efforts de mobilisation et l'exercice du droit de vote par procuration.

En plus de suivre les engagements individuels et les jalons, nous examinons la croissance de l'actif détenu dans nos offres ESG spécialisées, notamment dans notre gamme de fonds responsables et ***reo*** (notre service de mobilisation et d'exercice du droit de vote par procuration), comme mesure de notre efficacité. Nous peaufinons constamment notre approche afin de tenir compte de l'évolution des tendances, des exigences réglementaires, des meilleures pratiques sectorielles et des occasions d'affaires.

Politiques, déclarations et rapports connexes de BMO

Approche d'investissement responsable de BMO Gestion mondiale d'actifs

Évaluation sommaire des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies

Rapport annuel sur l'investissement responsable de BMO Gestion mondiale d'actifs : https://bmogamhub.com/system/files/responsible_investment_annual_report-fr.pdf
Approche d'investissement responsable de BMO Gestion mondiale d'actifs : https://www.bmo.com/gma/ca/institutions/nouvelles-apercus/articles/enonce-de-politique-ir-esg-bmo-gma#--tabs-1545333627208-
Évaluation sommaire des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies : https://www.bmo.com/gam/pdf/Responsible_Investing_Policy_and_Assessment_Report.pdf

160 G$ US

reo – total des actifs de tiers sous services-conseils au 30 septembre 2018

BMO Gestion mondiale d'actifs croit que nous sommes témoins d'un important changement dans le marché vers l'acceptation d'une plus grande responsabilité quant aux conséquences des décisions de placement sur l'économie et la société en général. Nous accueillons très favorablement cette évolution et nous nous efforçons de devenir des leaders dans ce domaine. Nous considérons les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies comme un cadre essentiel pour encadrer les discussions et la préparation de rapports concernant l'incidence sur notre secteur.

POINTS SAILLANTS

BMO Gestion mondiale d'actifs croit que les investisseurs doivent être en mesure de voir les répercussions directes de leurs décisions sur l'émergence d'une économie mondiale plus durable. Au moyen du dialogue que nous entretenons avec les sociétés sur des sujets comme les droits de la personne, les normes du travail et la gestion de l'environnement, notre engagement vise à la fois à atténuer les risques et à améliorer les résultats sur le plan de la durabilité. Afin de quantifier cette incidence, nous avons analysé en 2018 les 169 cibles qui étayent les ODD et nous avons repéré de 40 à 50 cibles pour lesquelles nous croyons que notre engagement peut influer le plus sur la mise en œuvre d'un changement positif. Ces cibles seront notre point de mire initial. Pour obtenir des exemples de la façon dont nous faisons référence à des cibles ODD précises dans nos communications avec les sociétés émettrices, voir *Faire avancer les ODD par l'engagement*.

Faire avancer les ODD par l'engagement

Eau — Cibles 6.3 et 6.4

Contexte
L'ONU prévoit que le déficit en eau atteindra 40 % à l'échelle mondiale d'ici à 2030. L'eau utilisée en agriculture représente 70 % de toute la consommation d'eau et 90 % de la production d'énergie nécessite une grande quantité d'eau. Ces facteurs affectent notamment les régions confrontées à une pénurie croissante d'eau ou à un stress hydrique extrême, comme l'Afrique du Sud, la Chine, le Brésil et la Californie.

Mesures
Engager les sociétés qui œuvrent dans des secteurs ou des régions très vulnérables à évaluer les risques associés à l'eau, à mettre en place des cibles et des stratégies, à saisir les occasions et à développer des mécanismes de gouvernance à l'égard des enjeux liés à l'eau.

Déchets marins de plastique — Cible 14.1

Contexte
Plus de 8 millions de tonnes de plastique sont déversées dans les océans chaque année; d'ici à 2050, on estime qu'il y aura plus de plastique que de poissons dans la mer (selon le poids).

Mesures
Engager les sociétés du secteur des produits alimentaires et des boissons à diminuer les emballages de plastique à usage unique, à augmenter la quantité de matériaux recyclés dans les emballages, à innover dans le choix des matériaux et à adopter une approche stratégique quant à la mise en œuvre.

Nutrition — Cibles 2.1 et 2.2

Contexte
Les taux d'obésité demeurent en forte progression, notamment dans les pays à faible revenu et à revenu intermédiaire, ce qui entraîne une hausse des coûts budgétaires associés aux maladies causées par la malnutrition. Les États mettent en place diverses mesures, comme la taxe sur le sucre au Mexique, au Royaume-Uni et dans bien d'autres pays.

Mesures
Engager les sociétés concernées à évaluer leurs politiques et procédures associées à la nutrition, y compris la reformulation, l'étiquetage et l'adoption de pratiques de marketing responsables.

Esclavage moderne — Cible 8.7

Contexte
Selon l'Organisation internationale du travail (OIT), 21 millions de travailleurs des grandes chaînes d'approvisionnement à l'échelle mondiale sont victimes d'esclavage moderne, y compris le travail forcé, le travail des enfants et la traite des êtres humains.

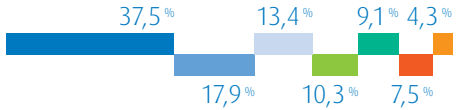
Mesures
Engager les sociétés des secteurs vulnérables, comme l'alimentation, la construction, le textile, l'hôtellerie et la restauration et le commerce de détail, à adopter des pratiques exemplaires concernant cet enjeu, notamment en prenant la responsabilité des fournisseurs autres que ceux de premier niveau.

Objectif 2, cible 2.1 : D'ici à 2030, éliminer la faim et faire en sorte que chacun, en particulier les pauvres et les personnes en situation vulnérable, y compris les nourrissons, ait accès tout au long de l'année à une alimentation saine, nutritive et suffisante.
Objectif 2, cible 2.2 : D'ici à 2030, mettre fin à toutes les formes de malnutrition, y compris en réalisant d'ici à 2025 les objectifs arrêtés à l'échelle internationale relatifs aux retards de croissance et à l'émaciation parmi les enfants de moins de 5 ans, et répondre aux besoins nutritionnels des adolescentes, des femmes enceintes ou allaitantes et des personnes âgées.
Objectif 6, cible 6.3 : D'ici à 2030, améliorer la qualité de l'eau en réduisant la pollution, en éliminant l'immersion de déchets et en réduisant au minimum les émissions de produits chimiques et de matières dangereuses, en diminuant de moitié la proportion d'eaux usées non traitées et en augmentant considérablement à l'échelle mondiale le recyclage et la réutilisation sans danger de l'eau.
Objectif 6, cible 6.4 : D'ici à 2030, augmenter considérablement l'utilisation rationnelle des ressources en eau dans tous les secteurs et garantir la viabilité des retraits et de l'approvisionnement en eau douce afin de tenir compte de la pénurie d'eau et de réduire nettement le nombre de personnes qui souffrent du manque d'eau.
Objectif 8, cible 8.7 : Prendre des mesures immédiates et efficaces pour éradiquer le travail forcé, mettre fin à l'esclavage moderne et à la traite des êtres humains, interdire et éliminer les pires formes de travail des enfants, y compris le recrutement et l'utilisation d'enfants soldats, et mettre un terme au travail des enfants sous toutes ses formes d'ici à 2025.
Objectif 14, cible 14.1 : D'ici à 2025, prévenir et réduire nettement la pollution marine de tous types, en particulier celle résultant des activités terrestres, y compris les déchets en mer et la pollution par les nutriments.

BMO Gestion mondiale d'actifs a reçu la cote la plus élevée (A+) qui est attribuée en matière de stratégie et de gouvernance lors d'une évaluation de sa performance à l'égard des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies.

- En 2018, BMO a lancé le fonds d'obligations responsable en euros, appliquant ses 30 années d'expérience en gestion de produits spécialisés en ESG sur le marché des obligations libellées en euros. Ce fonds investit dans des obligations émises par des sociétés que nous jugeons durables, ainsi que dans des obligations vertes – lorsqu'elles respectent nos normes strictes – un moyen d'affecter des capitaux à des solutions respectueuses de l'environnement associées au climat.
- BMO est l'auteur principal d'un guide sur l'application de l'analyse de scénarios climatiques à l'investissement, destiné aux investisseurs institutionnels, et publié par l'Institutional Investors Group on Climate Change pour faire suite aux recommandations du GIFCC. Le guide est tiré d'un rapport des échanges d'un groupe de travail coprésidé par BMO.
- Le Conseil consultatif en matière d'investissement responsable de BMO s'est réuni à quatre reprises en 2017 pour formuler des conseils sur les critères éthiques de la gamme de fonds responsables, sur les priorités de BMO en matière d'engagements et sur l'évolution du marché dans son ensemble. Le Conseil est composé de six experts et est présidé par l'archevêque de Cantorbéry, Justin Welby.

MOBILISATION DES ENTREPRISES PAR ENJEU



Enjeu	%
Gouvernance	37,5 %
Conduite	17,9 %
Normes environnementales	13,4 %
Santé publique	10,3 %
Normes du travail	9,1 %
Changements climatiques	7,5 %
Droits de la personne	4,3 %

Organisation active, mobilisée, responsable

617

Collaboration avec 617 entreprises

43

Visite de 43 pays pour obtenir la participation d'entreprises locales

127

127 situations dans lesquelles nous avons pu contribuer au changement

Octroi de crédit responsable

Par l'intermédiaire de nos pratiques d'octroi de crédit, nous pouvons encourager 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 reconnaissant l'importance continue du secteur canadien de l'énergie et en soutenant ses clients de ce secteur.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *octroi de crédit responsable*? Tenir compte des répercussions environnementales et sociales et de la gouvernance dans la prise de décisions et les activités de financement et d'octroi de crédit.

Qui en assume la responsabilité?
Les pratiques d'octroi de crédit responsable sont gérées par les secteurs d'activité des groupes d'exploitation de BMO et sont assujetties à la gouvernance du risque environnemental et social à l'échelle de l'organisation.

NOTRE APPROCHE

Nous appliquons de saines pratiques de gestion des risques 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 nos Marchés des capitaux sont tenus d'observer des politiques internes et des directives de financement qui expliquent comment cerner, gérer et atténuer le risque environnemental et social que peuvent représenter les transactions de financement. Les secteurs d'activité font preuve de diligence raisonnable (en évaluant et en examinant le risque environnemental et social) et les conclusions de ce processus doivent être considérées dans l'approbation de chaque demande de transaction. Les clients actifs dans un secteur présentant des risques pour l'environnement font l'objet d'une diligence raisonnable plus stricte en matière d'environnement. Lorsque nous évaluons les risques sociaux, nous vérifions la capacité d'un client actuel ou potentiel à gérer les questions réglementaires et d'autres questions liées à l'engagement 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 et nous ne finançons pas les entreprises qui fabriquent des armes interdites par les traités internationaux de contrôle des armes dont le Canada et les États-Unis sont signataires.

RAPPORTS SELON LES PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR

BMO a conclu trois transactions de financement de projets pendant l'exercice 2018. Leur répartition selon les Principes de l'Équateur III est la suivante :

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

Région	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C
Amériques	1	2	0
Europe, Moyen-Orient et Afrique	0	0	0
Asie-Pacifique	0	0	0

Désignation de pays	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C
Désigné	0	2	0
Non désigné	1	0	0

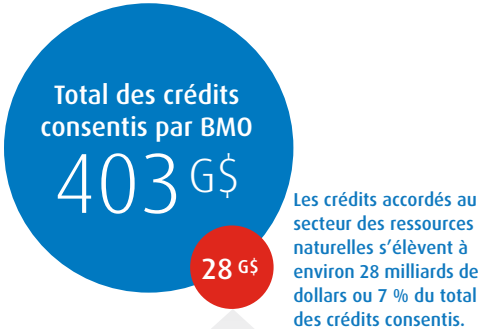
Vérification indépendante	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C
Oui	1	2	0
Non	0	0	0

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.

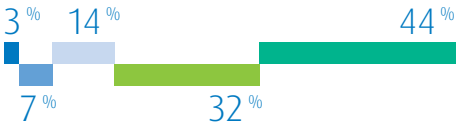
BMO est membre de l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), du Réseau canadien du Pacte mondial des Nations Unies et de la Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone, avec lesquels la Banque échange des renseignements au sujet d'enjeux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

Comme les changements climatiques suscitent de plus en plus d'inquiétude et que l'accent est actuellement mis sur les sommes prêtées par les institutions financières aux secteurs présentant un risque pour l'environnement, 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, établi par le Conseil de stabilité financière, a insisté sur l'importance de fournir davantage d'information dans ce domaine. Voir notre index GIFCC aux pages 64 et 65. Pour la deuxième année, nous avons inclus dans le présent rapport un tableau faisant état du total des prêts que nous avons consentis au secteur des ressources naturelles, afin d'illustrer notre participation aux secteurs qui présentent un risque pour l'environnement. Voir la colonne de droite.

OCTROI DE CRÉDIT AU SECTEUR DES RESSOURCES NATURELLES



Les crédits accordés au secteur des ressources naturelles s'élèvent à environ 28 milliards de dollars ou 7 % du total des crédits consentis.



Secteur	%	(en millions de dollars)
Produits forestiers	3	840
Mines	7	1 916
Services publics	14	3 911
Industries pétrolière et gazière	32	9 168
Agriculture	44	12 321

Nous soutenons le secteur canadien de l'énergie, car nous reconnaissons qu'il joue un rôle important dans l'économie de notre pays, tant à l'échelle régionale que nationale. Nous participons à tous les aspects de ce secteur et nous adoptons une approche équilibrée pour permettre le 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 rigoureuses pratiques de diligence raisonnable sur les plans environnemental et social.

FINANCEMENT ET CONSEILS DESTINÉS AU SECTEUR DE L'ÉNERGIE RENOUVELABLE

Nous soutenons le secteur des combustibles fossiles traditionnels et celui de l'énergie renouvelable, tous deux en phase de transition, alors que la production d'énergie renouvelable devient de plus en plus concurrentielle sur le plan des coûts. L'équipe Services publics et infrastructure de BMO Marchés des capitaux a une connaissance approfondie du secteur nord-américain de l'énergie renouvelable. 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.

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

En 2018, BMO Marchés des capitaux a participé au financement par actions et par emprunts de 6,8 milliards de dollars▲ du secteur de l'énergie renouvelable et s'est engagé à prêter 3,9 milliards de dollars▲ à des projets d'énergie renouvelable et à des entités actives dans ce secteur. Voici quelques exemples de transactions du secteur de l'énergie renouvelable auxquelles BMO a participé cette année :

- **Acquisition d'Alterra Power par Innergex énergie renouvelable**
  BMO a agi à titre de conseiller financier exclusif d'Innergex énergie renouvelable inc. lors de son acquisition d'Alterra Power Corp., une transaction de 1,1 milliard de dollars. Alterra est une multinationale du secteur de l'énergie renouvelable qui gère les opérations de huit centrales électriques dont la capacité de production totalise 825 MW (364 MW nets) d'énergie hydroélectrique, éolienne, géothermique et solaire au Canada, aux États-Unis et en Islande et qui distribuent chaque année plus de 1 500 GWh d'énergie propre.

- **Premier appel public à l'épargne de Pinnacle Renewable Holdings**
  BMO a agi à titre de coteneur de livres lors du premier appel public à l'épargne de Pinnacle Renewable Holdings Inc., qui a émis des actions ordinaires d'une valeur de 173 millions de dollars. Pinnacle est un chef de file mondial dans la fabrication et la distribution de granules de bois industriels, lesquels sont utilisés par des organismes de services publics et d'importants producteurs d'électricité à l'échelle mondiale pour produire une énergie de base à la fois renouvelable et fiable. BMO prête également à l'entreprise par l'intermédiaire d'une facilité de crédit de 380 millions de dollars.

Au moins
6,3 G$ US
ont été investis dans des obligations durables pendant l'exercice 2018, notamment :

4,8 G$ US
dans des obligations verte

1,5 G$ US
dans des obligations pour le développement durable

- **Acquisition d'Eagle Creek Renewable Energy par Ontario Power Generation**
  Remarque : la transaction a été conclue en novembre 2018.
  BMO a agi à titre de conseiller financier exclusif d'Ontario Power Generation Inc. lors de son acquisition d'Eagle Creek Renewable Energy, une transaction de 298 millions de dollars américains. Possédant 63 centres d'exploitation d'une capacité de production totale de 216 MW, Eagle Creek est la cinquième plus grande plateforme hydroélectrique au fil de l'eau aux États-Unis.

- **Acquisition par Brookfield d'un portefeuille d'hydroélectricité du Royaume-Uni**
  BMO a agi comme agent administratif, arrangeur chef de file mandaté, coteneur de livres et agent de sécurité de Brookfield Renewable Partners lors du financement de 150 millions de livres lié à l'acquisition d'une part de capital du portefeuille d'actifs d'hydroélectricité à accumulation par pompage de First Hydro situés au pays de Galles, au Royaume-Uni, et pouvant produire un total de 2,1 GW.

FINANCE DURABLE

En 2018, le groupe BMO Marchés des capitaux s'est associé à la Banque mondiale pour émettre deux obligations pour le développement durable en appui à la mission de la Banque mondiale de mettre fin à la pauvreté extrême et de soutenir les ODD :

- Il a agi à titre de chef de file pour la première obligation en dollars canadiens de la Banque mondiale pour le développement durable, permettant de sensibiliser la population à l'autonomisation des femmes et des filles comme l'un des moyens les plus efficaces d'accélérer le développement économique, de réduire la pauvreté et de bâtir des sociétés durables. Reliée à l'ODD numéro 5 (parvenir à l'égalité des sexes), l'obligation a permis d'amasser auprès d'investisseurs institutionnels un milliard de dollars qui serviront à financer des projets et des programmes de développement durable un peu partout dans le monde.

- Il a agi à titre de cochef de file pour une obligation émise par la Banque mondiale pour le développement durable, permettant de sensibiliser la population aux avantages importants et durables de l'investissement dans la santé et la nutrition des femmes, des adolescents et des enfants. Reliée à plusieurs ODD, mais plus particulièrement à l'objectif numéro 3 (permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge), l'obligation a permis d'amasser un milliard de dollars américains auprès d'investisseurs institutionnels.

En janvier 2018, BMO Marchés des capitaux a assisté le gouvernement de l'Ontario en agissant à titre de cochef de file/coteneur de livres pour son obligation verte d'un milliard de dollars (la plus importante obligation verte jamais offerte par la province jusqu'à ce jour). Le produit de l'obligation contribue au financement de projets clés en matière d'infrastructures écologiques, comme le projet de système léger sur rail d'Eglinton Crosstown, à Toronto.

Étant devenu en 2015 un membre-investisseur soutenant les Principes applicables aux obligations vertes, BMO Gestion mondiale d'actifs est déterminée à suivre les lignes directrices de ces principes volontaires pour désigner, communiquer et gérer le produit des obligations vertes et en faire état. C'est d'ailleurs ce qu'elle a fait en 2016 lors du lancement d'un fonds qui investit dans des obligations vertes. Les 225 millions d'euros sous gestion dans ce fonds au 30 septembre 2018 font de BMO Gestion mondiale d'actifs l'un des principaux gestionnaires d'actifs sur le marché des obligations vertes.

« BMO était enthousiaste à l'idée de s'associer à la Banque mondiale dans le cadre d'une seconde obligation pour le développement durable, reliant une fois de plus les investisseurs aux opportunités d'investissement afin d'obtenir des résultats de développement positifs. Témoignant des efforts de sensibilisation et d'éducation de la Banque mondiale à l'égard des objectifs de développement durable, la transaction a réalisé un placement remarquable au sein de la communauté canadienne de l'investissement socialement responsable. »

– Kelsey Gunderson
Chef - Produits de négociation internationaux
BMO Marchés des capitaux

Rajini Nagendran, chef - Inclusion, BMO.

Inspirer les employés

Nos employés incarnent la marque BMO. Leur mobilisation est essentielle pour offrir aux clients les expériences exceptionnelles par lesquelles BMO se démarque et pour créer un environnement qui attire les meilleurs talents et les incite à rester. Nous voulons que nos employés ne se contentent pas de représenter notre marque, mais qu'ils la vivent pleinement, unis par une même raison d'être.

L'un des meilleurs lieux de travail au Canada pour la troisième année d'affilée

40 %
de femmes aux postes de cadre dirigeant (Canada et États-Unis)

84 %
Indice record de mobilisation des employés, approchant celui des organisations chefs de file

Alignement sur les ODD

4 ÉDUCATION DE QUALITÉ
5 ÉGALITÉ DES SEXES
8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE
10 RÉDUCTION DES INÉGALITÉS

Enjeux prioritaires abordés dans cette section

Mobilisation des employés

Recrutement et fidélisation d'employés talentueux

Apprentissage et perfectionnement

Diversité et inclusion

Une différence positive

Rajini Nagendran occupe le poste de chef - Inclusion à BMO. S'appuyant sur près de 20 ans d'expérience dans le secteur bancaire, elle est responsable de la réalisation de notre vision pour 2020, une stratégie pluriannuelle visant à stimuler la performance de la Banque et à confirmer son leadership au sein du secteur en favorisant la diversité et l'inclusion dans l'ensemble de l'organisation.

COMMENT UN MILIEU DIVERSIFIÉ ET INCLUSIF PEUT-IL CONTRIBUER À LA RÉUSSITE DE BMO?

La diversité et l'inclusion sont des valeurs fondamentales qui guident notre façon d'agir et nous aident à nous définir. Il est important de développer un effectif diversifié qui est le reflet des collectivités et des clients que nous servons, mais ce n'est pas suffisant. Si nous voulons récolter tous les bienfaits de la diversité, il est essentiel de créer une culture de l'inclusion dans laquelle chacun se sent valorisé, respecté et entendu de manière à pouvoir donner le meilleur de lui-même au travail.

Des études montrent que les équipes diversifiées et inclusives sont plus mobilisées et performent mieux que les équipes qui ne le sont pas. Les diverses perspectives, origines, compétences et expériences des membres qui les composent font également en sorte qu'elles sont plus innovantes. Les clients sont au centre de tout ce que nous faisons et notre culture inclusive nous aide à mieux comprendre leurs besoins, objectifs et points de vue uniques et, par conséquent, nous permet d'être bien placés pour les servir.

COMMENT VOTRE EXPÉRIENCE A-T-ELLE INFLUENCÉ VOTRE APPROCHE À TITRE DE CHEF - INCLUSION?

Avant d'occuper ce poste, j'ai passé la majeure partie de mes 20 ans de carrière en contact direct avec les clients – et c'est de ce point de vue que j'aborde nos efforts en matière de diversité et d'inclusion. Favoriser la diversité et l'inclusion n'est pas seulement la bonne chose à faire, c'est aussi un facteur clé de l'expérience client et employé, et celle-ci a une incidence sur le rendement de l'organisation. À titre de vice-présidente - Services bancaires aux entreprises, poste que j'ai occupé avant le poste actuel, j'étais responsable de deux marchés différents dont la clientèle était bien diversifiée. Notre équipe était tout aussi diversifiée et montrait une grande ouverture sur le plan de l'inclusion, ce qui a grandement contribué aux solides résultats que nous avons enregistrés.

COMMENT S'Y PREND-ON POUR INSTAURER LE CHANGEMENT AU SEIN D'UNE GRANDE ORGANISATION COMME BMO?

Il faut la participation des dirigeants, mais aussi celle des employés. Nous sommes conscients que l'établissement d'objectifs et la prise d'engagements fermes n'aboutiront pas aux résultats souhaités si aucune mesure concrète n'est prise pour les réaliser. C'est pourquoi nous avons développé un modèle de responsabilité partagée. Notre approche repose d'abord sur nos leaders, à commencer par notre chef de la direction, un champion actif de l'inclusion, et par le Comité des leaders sur l'inclusion et la diversité de BMO, composé de 25 hauts dirigeants. Ils établissent notre stratégie, nos priorités et des objectifs mesurables, et collaborent avec les comités sur la diversité de BMO pour mettre en place des programmes et des initiatives à l'échelle de la Banque.

S'ajoute à cela une approche qui repose sur les employés, et en particulier nos groupes-ressources d'employés (GRE) – des regroupements volontaires dont les 6 000 membres contribuent à mettre en œuvre notre stratégie. Ils sont la voix de nos employés et veillent à ce que les questions les plus préoccupantes soient portées à l'attention de la direction. Nous considérons les membres des GRE comme des partenaires stratégiques qui jouent un rôle crucial dans le perfectionnement des employés, renforçant des liens que nous entretenons avec diverses collectivités et favorisant une culture de l'inclusion à l'interne. Au cours de la dernière année, j'ai été témoin de la façon dont nos GRE agissent comme d'importants vecteurs de changement – leurs membres font preuve d'une passion et d'une détermination exceptionnelles pour contribuer à modifier le cours des choses.

QUELLE EST LA PROCHAINE ÉTAPE POUR BMO EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION?

Nous sommes très fiers des progrès que nous avons accomplis, mais nous savons également que le travail n'est pas terminé. Nous concentrerons nos efforts en 2019 à poursuivre nos avancées dans certains segments clés liés à la diversité et à prioriser davantage des secteurs où nous souhaitons faire mieux. Plus précisément, nous avons élaboré de solides stratégies visant à favoriser le recrutement, la fidélisation et l'avancement des Autochtones au Canada et des employés afro-américains et hispaniques aux États-Unis.

L'édification d'une culture de l'inclusion demeure pour nous une priorité. Nous élargissons présentement notre programme Apprendre de nos différences, qui porte sur les gestes à poser pour réduire l'incidence de nos préjugés inconscients et créer un environnement inclusif – et un sentiment d'appartenance –, pour tous nos employés.

Notre engagement à promouvoir la diversité et l'inclusion demeure inébranlable; c'est avec enthousiasme et confiance que j'envisage l'avenir et ce que nous pourrons accomplir ensemble.

Mobilisation des employés

Nos employés croient en notre vision et veulent faire avancer les choses pour nos clients et les collectivités que nous servons. Notre but est justement de leur en donner les moyens. Pour ce faire, nous les écoutons – puisqu'ils sont les mieux placés pour savoir ce qu'il leur faut – afin de découvrir ce qui les motive, ce qui les inspire et ce qui leur nuit, puis nous passons à l'action. L'un des principaux engagements de la promesse faite à nos employés est que tous seront entendus. Afin de respecter cet engagement, nous invitons nos employés à travailler ensemble et à participer activement à l'amélioration de notre organisation.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *mobilisation des employés*? C'est la mesure dans laquelle ce que les employés pensent, ressentent et font traduit un degré élevé d'enthousiasme et d'engagement à l'égard de l'organisation.

Qui en assume la responsabilité?
Le chef - Ressources humaines de BMO a la responsabilité d'évaluer le niveau de mobilisation de nos employés et d'en faire le suivi. De plus, chaque gestionnaire de BMO a la responsabilité de faire des progrès mesurables dans trois domaines : la croissance du volume d'affaires, la mobilisation des employés et la fidélisation de la clientèle.

NOTRE APPROCHE

Tout au long de l'année, nous invitons nos employés à nous dire ce qu'ils pensent et comment ils se sentent. Nous le faisons par l'intermédiaire de sondages ponctuels, d'ateliers, de groupes de discussion en personne ou virtuels, et au moyen de BMO à l'écoute, notre sondage annuel sur la mobilisation des employés. Le sondage BMO à l'écoute est l'occasion pour nos employés de fournir de la rétroaction sur les priorités stratégiques qui nous permettront de concrétiser notre vision. Leur perspective nous aide à poursuivre le travail que nous faisons bien et nous indique les domaines dans lesquels nous devons nous améliorer. Les résultats de ce sondage nous permettent de faire un suivi du niveau de mobilisation de nos employés d'une année à l'autre, et ils sont comparés par notre fournisseur externe de services de sondage aux résultats d'autres grandes organisations et institutions financières internationales. Notre objectif est d'obtenir un niveau de mobilisation des employés de premier ordre, ce qui correspond en 2018 à une moyenne mobile sur cinq ans de 87 %. En 2018, BMO a enregistré un indice de mobilisation des employés de 84 %▲, un record pour l'organisation. Bien que nous fassions de bons progrès, nos employés nous ont appris que nous devons en faire encore plus.

POINTS SAILLANTS

- En 2018, nous avons créé la fonction Expérience technologique des employés, qui a pour mandat d'améliorer l'expérience de nos employés avec la technologie et d'investir dans la mise à niveau des outils dont nous avons tous besoin pour faire notre travail. Chaque année, BMO investit dans la technologie afin d'améliorer l'expérience de nos employés et de nos clients. Nos employés nous disent que nous pouvons faire plus afin qu'ils bénéficient de ces investissements, et notre chef - Technologies de l'information, Expérience technologique des employés, a la responsabilité de faire avancer les choses pour eux.

- Afin de donner à nos employés les moyens d'aller de l'avant avec leurs excellentes idées, nous avons lancé à notre Centre contact clientèle Amérique du Nord (CCCAN) un projet pilote d'innovation mené par les employés. Pour tirer parti de la rétroaction de notre personnel obtenue dans le cadre du sondage BMO à l'écoute, nous avons posé une « question défi » à nos employés du CCCAN :

  Les résultats du sondage BMO à l'écoute nous indiquent que beaucoup d'entre vous ont l'impression que nous avons la possibilité de simplifier les choses pour nos clients et pour nous-mêmes. Et vous êtes les mieux placés pour nous dire comment faire.

  Si on vous donnait l'occasion de créer quelque chose de meilleur pour nos clients ou nos employés, et qu'on vous offrait le soutien financier nécessaire pour le faire, que serait-ce? Pour votre idée, vous pourriez envisager des outils technologiques ou autres qui pourraient être conçus à l'interne ou provenir d'un fournisseur externe.

  En réponse à cette question, les employés du CCCAN ont soumis 265 idées, qui vont de la réparation de chaises en mauvais état à l'intégration dans notre application mobile de notre fonction d'envoi de messages sécurisés à nos clients. Plus de 1 500 employés du CCCAN ont voté pour des idées soumises, et les meilleures idées ont été priorisées aux fins d'évaluation et de mise en œuvre.

- Cet automne, afin de dynamiser notre culture et d'inspirer notre personnel, nous avons invité nos 45 000 employés à participer à un sondage qui allait nous aider à mieux formuler notre raison d'être. Les réponses obtenues de plus de 14 000 participants indiquent que notre dévouement envers nos clients – axé sur la prospérité des collectivités, grandes et petites entreprises, particuliers et familles – est une grande source de fierté et d'engagement. Nous avons ensuite invité nos employés à nous aider à affiner les résultats du sondage. Lors d'une série d'ateliers virtuels, 275 employés se sont portés volontaires pour nous aider à approfondir la réflexion en racontant des histoires inspirantes sur les nombreuses façons dont BMO contribue à changer les choses.
  Au cours des prochains mois, nous continuerons à demander à nos employés de s'exprimer sur la façon dont leur travail à BMO contribue à donner un sens à notre objectif commun. Au début de l'année 2019, au point culminant du travail réalisé avec nos employés, nous lancerons une campagne qui expliquera non seulement la direction que prend BMO, mais aussi ce qui nous inspire à prendre cette voie.

SONDAGE BMO À L'ÉCOUTE SUR LA MOBILISATION DES EMPLOYÉS

	2018	2017	2016	2015	2014
Taux de participation (%)▲	90	90	90	88	86
Indice de mobilisation des employés (IME)▲	84	83	80	81	80

La reconnaissance externe que nous recevons confirme que nous sommes sur la bonne voie lorsqu'il est question d'inspirer nos employés et de faire de BMO un endroit formidable où travailler. En 2018, notre lieu de travail et notre culture ont obtenu un excellent classement dans deux grands programmes de remise de prix :

Great Place To Work. Meilleurs lieux de travail™ CANADA 2018

BMO a été nommé comme l'un des Meilleurs lieux de travail[MC] au Canada par Great Place to Work[MD] Canada, pour la troisième année de suite. Pour cette reconnaissance, le jury s'est principalement basé sur notre programme de formation primé, sur notre initiative de diversité Apprendre de nos différences et sur le programme #Empathie, qui porte sur une série de réflexes qui encouragent les collègues à apprendre à se connaître sur le plan personnel.

Waterstone CANADA'S MOST ADMIRED CORPORATE CULTURES 2017

BMO s'est classé parmi les organisations ayant l'une des cultures d'entreprises les plus admirées au Canada[1] et est la seule grande institution financière canadienne à figurer sur cette liste, qui a été publiée à la suite d'une étude annuelle menée par Waterstone Human Capital. Ce classement national reconnaît les organisations canadiennes qui ont le mieux réussi à développer une culture les aidant à rehausser leur performance et à maintenir un avantage concurrentiel.

1. Valable pour une période de trois ans.

Points forts du sondage BMO à l'écoute

Dans le cadre de notre sondage de 2018, un plus grand nombre d'employés ont indiqué que :

- leur gestionnaire permet à tous les membres de leur équipe de réussir (79 %, une hausse de 5 % par rapport à l'an dernier);
- leur équipe a simplifié la façon de travailler de ses membres au cours de la dernière année (65 %, une hausse de 3 % par rapport à l'an dernier);
- notre orientation clientèle les motive (85 %, une hausse de 2 % par rapport à l'an dernier);
- les leaders de BMO ont leur confiance (81 %, une hausse de 2 % par rapport à l'an dernier).

Principaux résultats

22 000
consultations du Centre des carrières

Comme nous mettons l'accent sur l'avancement de carrière tout au long de l'année, le chiffre ci-dessus représente le nombre de fois où des employés ont consulté le Centre des carrières au cours de l'exercice 2018 et eu accès à plus de 12 000 documents.

Indicateurs du sondage BMO à l'écoute 2018

Inclusion

86 %

Aucun changement par rapport à 2017

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

Possibilités d'apprendre et de progresser

81 %

-1 % par rapport à 2017

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 %

Aucun changement par rapport à 2017

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 %

Aucun changement par rapport à 2017

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

Recrutement et fidélisation d'employés talentueux

Le recrutement, l'embauche et le maintien en poste d'employés très talentueux apportent d'importantes possibilités aux sociétés qui sont en mesure de bien faire les choses. Cela leur permet notamment de stimuler la productivité et l'innovation, de conserver leur savoir institutionnel et de bien alimenter leur bassin de futurs leaders. Bien que la rémunération et les avantages sociaux concurrentiels puissent jouer un rôle important dans la décision de travailler à BMO, nous devons aussi communiquer et respecter la promesse que BMO fait à ses employés.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *recrutement et fidélisation d'employés talentueux*? Il s'agit d'avoir les ressources adéquates dans l'ensemble de l'organisation en attirant et en inspirant des employés talentueux, en offrant une rémunération et des avantages sociaux concurrentiels, et en répondant aux besoins de BMO en matière de planification de la relève.

Qui en assume la responsabilité? Le chef - Ressources humaines de BMO. Relevant de ce dernier, divers cadres dirigeants – notamment le chef - Gestion des talents – sont responsables de la planification et de l'acquisition des talents, du rendement, de la rémunération, de l'apprentissage, du perfectionnement, de la diversité et de l'inclusion.

NOTRE APPROCHE

En 2018, nous avons reçu environ 600 000 demandes d'emploi et embauché plus de 9 300 nouveaux employés. Nous avons des processus éprouvés pour recruter, évaluer, embaucher et accueillir les nouveaux employés. Il est de plus en plus important de faire une promesse claire et distinctive pour attirer les candidats des principaux segments de talent, en particulier dans les segments où l'offre est insuffisante – comme dans le domaine du numérique, des données et de la technologie. Nous scrutons régulièrement le paysage concurrentiel à la recherche de nouveaux moyens de faire ressortir nos messages de recrutement. De plus, nous cherchons constamment à accroître l'efficacité de nos processus de recrutement et d'accueil, qui misent toujours davantage sur la technologie et l'automatisation.

Dans le cadre de nos programmes de rémunération concurrentiels, la rémunération est liée à la fois aux résultats de l'organisation et au rendement personnel. En plus de toucher un salaire de base, tous les employés participent à un programme d'encouragement basé sur le rendement; de plus, lorsque la loi le permet, nous leur offrons un régime d'actionnariat.

Notre programme d'avantages sociaux donne à nos employés et à leur famille accès à une aide à l'éducation et à un soutien financier pouvant les aider à demeurer en santé, à protéger leur revenu, à trouver l'équilibre dans leur vie et à épargner pour l'avenir.

Être le chef de file en matière d'évaluation des talents et de relève est une priorité pour BMO. Nos conseillers - Gestion des talents participent à la création d'une approche cohérente de planification de la relève dans des rôles de leader pour l'ensemble de l'organisation. Ils organisent des tables rondes intersectorielles visant à évaluer le rendement et le potentiel des employés, facilitent la mobilité des leaders, nouveaux et émergents, et se concentrent sur le développement de compétences en leadership inclusif, notamment en réduisant au minimum les préjugés lors du repérage d'employés talentueux.

Nous avons recours à différentes mesures pour évaluer notre efficacité à attirer et à fidéliser les employés talentueux, notamment les 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.

Chaque trimestre, 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 chaque année l'état de nos talents.

POINTS SAILLANTS

- Après avoir étudié le paysage concurrentiel en matière de recrutement, nous avons lancé une campagne novatrice de marketing alignée sur la promesse de BMO à ses employés qui soulignait les occasions de se joindre à nous pour façonner l'avenir des services bancaires. Les principales leçons tirées de la campagne de l'automne 2017 ont servi à la conception de plans de marketing de recrutement, qui ont pour but d'accroître la visibilité de la marque BMO et la reconnaissance de BMO en tant qu'employeur de choix au Canada.
- Afin d'établir BMO comme un chef de file en matière d'acquisition de talents, nous avons pris quelques mesures d'amélioration qui ont aiguisé notre attention et accéléré le processus que nous utilisons pour pourvoir les postes clés. Grâce à une série de projets pilotes d'essai et d'apprentissage rapides, nous avons pu imaginer le parcours de perfectionnement de nouveaux employés potentiels et « aller vers nos occasions d'affaires », ce qui nous a ensuite permis d'être plus réactifs au moment d'embaucher, de déplacer et de conserver les meilleurs employés. Notre objectif est d'aligner l'expérience de recrutement sur l'expérience employé en faisant en sorte qu'il soit plus facile de se joindre à BMO et de trouver rapidement des perspectives de carrière intéressantes à des fins de perfectionnement et de croissance. BMO se démarque déjà de la concurrence grâce à une expérience personnalisée de recrutement qui a réduit le délai de dotation en personnel à 43 jours dans le domaine numérique (comparativement à la moyenne sectorielle de 90 jours).

ADMISSIBILITÉ AUX AVANTAGES SOCIAUX

Avantage	Temps plein	Temps partiel*	Temporaire (contractuel)
Assurance vie	O	O	Sans objet
Soins de santé	O	O	Sans objet
Assurance invalidité	O	O	Sans objet
Congé parental	O	O	Sans objet
Allocation en cas de retraite	O	O[1]	Sans objet
Régime d'actionnariat	O	O	Sans objet

* Employés à temps partiel occupant un poste dont les heures de travail correspondent au moins à 50 % d'un équivalent temps plein (ETP).

1. Les employés à temps partiel qui occupent un poste dont les heures de travail correspondent à moins de 50 % d'un ETP doivent avoir l'ancienneté et les revenus requis pour y être admissibles.

88 %

Taux de satisfaction des nouveaux employés interrogés sur leur expérience de recrutement

39 %

des postes vacants sont pourvus par des candidats internes

- En 2018, BMO s'est vu remettre le prix du meilleur site Web de recrutement universitaire dans le cadre des National Campus Recruitment Excellence Awards de TalentEgg. Le jury de TalentEgg est composé d'étudiants accomplis et de récents diplômés de tout le Canada qui proviennent de milieux très diversifiés – exactement le genre de personnes que nous voulons attirer.
- BMO Harris a reçu le prix Outstanding Employer Internship Program du Milwaukee Area College Internship Consortium en reconnaissance de son niveau d'engagement, de la qualité de l'expérience vécue par les étudiants qui y font un stage et des occasions de perfectionnement professionnel qui sont offertes à ces stagiaires.
- 40 % de nos postes de cadre dirigeant sont occupés par des femmes.
- Pour plus de 80 % de nos postes de cadre dirigeant, au moins un employé est prêt à prendre la relève et, pour chaque poste de cadre dirigeant essentiel, les successeurs potentiels sont au moins au nombre de trois.
- Plus de 80 % des postes vacants de cadre dirigeant sont pourvus par des candidats internes.
- BMO offre à ses employés son Programme d'avantages sociaux flexibles, qui leur donne accès à un vaste éventail d'avantages sociaux proposant des garanties de base et des couvertures plus complètes afin d'aider les employés et leur famille à planifier les différentes étapes de leur vie, à réagir aux événements qui surviennent et à combler leurs divers besoins. En 2018, BMO a bonifié son soutien à la santé mentale en ajoutant une protection paramédicale distincte qui couvre les soins offerts par les psychologues et les travailleurs sociaux à ses employés et aux personnes à leur charge.
- Le Programme de services de garde de dépannage propose une solution à court terme aux parents et aux tuteurs dont les plans tombent à l'eau contre toute attente. Le programme offre jusqu'à 10 jour par année de services de garde de dépannage payés par BMO Groupe financier dans de nombreux centres urbains du Canada et des États-Unis.
- Conscients qu'il est important d'avoir des entretiens sérieux en matière de rendement, nous avons lancé en 2018 deux cours d'apprentissage en ligne destinés aux gestionnaires. Connexion Réalisations est un programme d'apprentissage en ligne conçu pour aider les gestionnaires de personnes à améliorer les entretiens axés sur le rendement qu'ils effectuent au quotidien ou qu'ils planifient. Et Réflexion Rendement est un cours d'apprentissage en ligne conçu pour les aider à évaluer le rendement et à communiquer les cotes de rendement de manière efficace.

TAUX DE DÉPARTS VOLONTAIRES (%)

Ensemble de l'organisation	Hommes	Femmes	Total
2018	10,4	11,4	10,9▲
2017	10,8	11,5	11,1
2016	10,9	11,2	11,0

Au Canada	Hommes	Femmes	Total
2018	9,8	11,0	10,3▲
2017	9,3	10,5	9,9
2016	9,1	10,2	9,6

Aux États-Unis	Hommes	Femmes	Total
2018	11,8	12,7	12,1▲
2017	13,9	13,9	13,9
2016	14,7	13,9	14,4

Les taux de départs volontaires des périodes antérieures ont été retraités en fonction des nouvelles méthodologie et méthode de calcul adoptées.

Régime de retraite de BMO Canada (régime à prestations déterminées)	
a. Valeur estimative du passif	4 985 M$ CA
b. Mesure dans laquelle on estime que le passif est couvert selon le principe de la continuité de l'exploitation	Capitalisation à 126,3 % au 31 octobre 2018
c. Stratégie de financement	Satisfait les exigences législatives du Canada quant au financement des régimes de retraite
d. Cotisations des employés	L'employé n'est pas tenu de cotiser, à moins qu'il participe au volet cotisations facultatives du régime
d. Cotisations patronales	L'employeur verse la cotisation exigée en fonction du rapport d'évaluation actuarielle présenté aux autorités
e. Participation au régime	22 930 membres actifs (au 31 octobre 2018)

Politiques et déclarations connexes de BMO

Code de conduite de BMO

Déclaration relative à la santé et au bien-être

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

Nos pratiques relatives aux 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

Code de conduite de BMO : https://www.bmo.com/pdf/code-of-conduct/BMO_Code_of_Conduct_FR.pdf
Déclaration relative à la santé et au bien-être : https://www.bmo.com/cr/images/BMOHealthandWellbeingMarch2016-fr.pdf
Déclaration relative à la liberté d'association et au droit de négociation collective : https://www.bmo.com/cr/images/BMOFreedomofAssociationandCollectiveBargainingMarch2016-fr.pdf
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

Apprentissage et perfectionnement

Nous voyons l'apprentissage comme un outil clé capable d'améliorer le rendement de nos employés en les mobilisant et en leur permettant de progresser au sein de notre organisation. Alors que le monde qui nous entoure évolue rapidement et que la technologie transforme notre secteur d'activité et notre façon de travailler, BMO adopte une approche audacieuse concernant l'expérience d'apprentissage afin de disputer les meilleurs talents à ses concurrents et de développer les compétences de ses employés pour répondre aux besoins actuels et futurs.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *apprentissage et perfectionnement*? Outiller nos employés pour l'avenir en les aidant à développer les compétences nécessaires à leur emploi actuel et à leur future carrière tout en améliorant leur rendement afin de combler les besoins de nos clients et de notre organisation.

Qui en assume la responsabilité? Le chef - Ressources humaines de BMO, ainsi que le chef - Gestion des talents et le chef de la formation de BMO.

NOTRE APPROCHE

Notre priorité est d'améliorer le rendement de nos employés en développant leurs compétences pour répondre aux besoins actuels et futurs. Pour ce faire, nous adoptons une approche audacieuse concernant la création et la prestation d'expériences d'apprentissage afin d'accélérer la progression de nos employés et de favoriser la mobilisation, la fidélité et les comportements désirés.

Nous misons sur la mise à jour des connaissances de nos employés afin qu'ils réussissent dans leurs fonctions actuelles tout en étant mieux préparés à assumer de nouvelles fonctions dans l'avenir, à avancer dans leur carrière et à poursuivre leurs passions. Par exemple, nous avons créé de nouvelles équipes Accélération numérique qui comportent 80 % d'employés actuels et 20 % de nouveaux employés. Nos équipes Formation conçoivent en ce moment des solutions ciblées qui donnent à nos employés les moyens de développer de nouvelles compétences très recherchées pour les postes d'avenir, notamment dans le domaine numérique et la science des données. Notre but est de promouvoir une culture d'apprentissage continu auprès de tous nos employés en faisant de l'apprentissage une habitude, que ce soit par des moyens conventionnels d'apprentissage formel ou par des moyens plus nouveaux d'apprentissage informel.

Depuis 25 ans, L'Académie BMO Groupe financier, notre université d'entreprise et la seule du genre détenue par une institution financière canadienne, démontre notre engagement en matière d'apprentissage et de perfectionnement du leadership. Chaque année, plus de 70 000 personnes viennent profiter des divers programmes et offres de L'Académie. En complément de L'Académie, nous avons lancé en 2018 BMO U, une nouvelle plateforme d'apprentissage mobile qui permet à nos 45 000 employés partout dans le monde d'apprendre en tout temps et en tout lieu. Les employés peuvent perfectionner les compétences nécessaires à leur poste actuel, acquérir de nouvelles compétences qui leur serviront lors d'expériences futures ou élargir leurs connaissances par intérêt personnel, selon ce qui est le plus important pour eux.

Notre média social interne constitue une autre ressource pour aider nos employés à développer leur carrière. Le groupe sur les carrières à BMO, ouvert à quelque 8 000 employés, est un nouveau moyen pour eux de communiquer avec leurs collègues, à l'échelle de l'organisation, et leur permet d'apprendre comment faire avancer leur carrière à BMO.

Nous croyons en la formation de leaders à l'interne. Au cours des cinq dernières années, 80 % des 600 postes les plus élevés de l'organisation ont été pourvus au moyen de promotions internes. Nous formons chacun de nos 6 000 leaders grâce à une formation en leadership novatrice qui appuie l'apprentissage et le perfectionnement à chaque étape de la carrière d'un employé. Tous les programmes sont conçus sur mesure pour BMO et aident nos employés à développer les compétences et les capacités dont ils ont besoin pour diriger et réussir dans l'environnement de travail d'aujourd'hui, et dans celui de l'avenir. ACCENT Leadership est un programme à fort impact qui s'étend sur six mois. Il s'adresse aux 600 plus hauts cadres dirigeants de BMO et comprend des évaluations 360° et des auto-évaluations, 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 – le « défi Une seule et même banque ». Bon nombre de nos programmes comprennent un contenu qui doit être présenté par nos dirigeants afin de leur permettre de transmettre des meilleures pratiques et des connaissances en matière de leadership.

78,1 M$▲

d'investissement dans la formation, ce qui équivaut à 1 729 $ par ETP

100 %

de nos employés discutent de leur rendement avec leur supérieur au moins une fois par année

Évaluer l'efficacité de nos programmes d'apprentissage et de perfectionnement figure au nombre de nos principales priorités. En 2018, nous avons affecté des ressources à l'élaboration d'une stratégie qui nous permettra de mieux saisir l'efficience et l'efficacité de notre fonction d'apprentissage actuelle, la qualité de l'expérience d'apprentissage qu'elle propose, l'application de compétences et de capacités nouvelles et son incidence sur nos activités, notamment au moyen de mesures du rendement du capital investi dans la formation.

1,1 million d'heures sont consacrées chaque année à la formation formelle, ce qui équivaut à 25 heures▲ par équivalent temps plein (ETP)

POINTS SAILLANTS

- Plus de 60 % de nos cadres dirigeants (381 personnes) ont suivi le programme ACCENT Leadership depuis son lancement, en avril 2016. Et nous prévoyons qu'ils l'auront tous suivi d'ici le milieu de l'année 2020. Les participants ont attribué d'excellentes notes au programme, notamment la note maximale en ce qui concerne la pertinence et l'impact.

- Nous avons lancé Vision Leader, un programme qui propose des expériences d'apprentissage personnalisées sous la forme de capsules axées sur les tendances, les approches et les enjeux émergents du leadership. Basé sur une recherche de pointe, le programme Vision Leader présente à nos leaders des outils, des pratiques, des ressources et des exercices leur permettant de comprendre et de relever leurs nouveaux défis et de devenir des leaders plus efficaces. Ses modules sont conçus pour le perfectionnement individuel des leaders, mais aussi pour leur permettre de partager leurs connaissances avec leur équipe. En tant que ressource pour les leaders de tous les niveaux et de toute l'organisation, Vision Leader aide à comprendre ce que signifie être un leader à BMO et procure un vocabulaire commun et les outils nécessaires pour réussir.

- Depuis le lancement de BMO U, en juin 2018, 33 % de nos employés ont utilisé la plateforme pour accéder à 60 558 ressources et suivre plus de 36 281 cours.

- Le mot-clic #aidebienvenue conduit à un tableau de travaux sur notre réseau social où les membres d'une équipe peuvent demander l'aide de leurs collègues pour réaliser un projet, une initiative ou une tâche. Ce portail offre à nos employés un nouveau moyen de créer et de promouvoir les équipes interfonctionnelles, de tisser des liens entre eux et d'acquérir de nouvelles compétences dans différents contextes. Le mot-clic #aidebienvenue ne peut être utilisé que par certaines équipes des Ressources humaines pour le moment, mais nous prévoyons l'offrir à d'autres groupes de notre organisation.

- En 2018, 99,7 %▲ de nos employés ont suivi la formation Conformité éthique et réglementaire. Notre programme a pour but de renseigner tous les employés de l'organisation sur les tendances réglementaires et des sujets clés, tout en soutenant nos valeurs et notre culture et en conduisant aux comportements attendus. Dans chacun de ces cours, nous avons mis l'accent sur un thème important, à savoir la possibilité de parler – sans crainte de représailles – lorsque quelque chose semble contraire à l'éthique. Nous avons également amélioré notre processus d'évaluation de la maîtrise du sujet de ces cours afin d'offrir une expérience d'apprentissage personnalisée. Cela a permis aux participants de se concentrer sur les scénarios d'application des connaissances et a réduit d'environ 57 000 heures le temps total requis pour suivre cette formation pendant notre cycle de déploiement habituel.

Résultats du sondage

Selon le sondage annuel BMO à l'écoute :

82 % des employés disent avoir des occasions d'apprendre et d'évoluer (82 % en 2017)

77 % des employés croient pouvoir atteindre leurs objectifs de carrière à BMO (77 % en 2017)

86 % de nos employés disent avoir une bonne relation avec leur supérieur (86 % en 2017)

Diversité et inclusion

La diversité – et apprendre de nos différences – est l'une des valeurs fondamentales de BMO. Elle illustre ce que nous sommes en tant qu'organisation et ce que nous attendons de nos employés. Les collectivités et les clients que nous servons sont de plus en plus diversifiés, et notre effectif diversifié ainsi que notre culture inclusive nous aident à mieux comprendre, et à mieux combler, leurs nombreux besoins particuliers. Le fait d'avoir un effectif diversifié et une culture inclusive accroît la mobilisation des employés, favorise l'innovation et se traduit par une meilleure performance de l'organisation.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *diversité et inclusion*? Offrir des chances égales à tous les employés – peu importe leur sexe, leur race, leur âge, leur origine ethnique, leur capacité et leur orientation sexuelle – et maintenir un milieu de travail où tous les employés se sentent valorisés, respectés et entendus.

Qui en assume la responsabilité? À BMO, le chef - Inclusion établit les priorités stratégiques en collaboration avec le Comité des leaders sur l'inclusion et la diversité, composé de vingt-cinq des plus hauts dirigeants de la Banque. Le chef de chaque secteur d'activité est responsable des objectifs en matière de diversité de l'effectif dans son secteur. Le chef de la direction nomme un membre du Comité de direction à la coprésidence du Comité des leaders sur l'inclusion et la diversité, qui agit également comme membre de la haute direction champion de la diversité à BMO. Chaque année, le chef - Inclusion et le chef - Gestion des talents font le point devant le Comité des ressources humaines du Conseil d'administration et le Comité de direction, dans le cadre des mises à jour des stratégies, présentées pendant le forum annuel à l'intention de nos cadres dirigeants.

NOTRE APPROCHE

Le principe de diversité et d'inclusion est un critère clé de la durabilité à BMO. Il est défendu par notre chef de la direction et nos cadres dirigeants et est soutenu et mis en avant dans le cadre des efforts déployés localement par les 6 000 membres de nos groupes-ressources d'employés (GRE). Nous sommes déterminés à augmenter la diversité à tous les niveaux de l'organisation et pour ce faire, nous avons recours à des pratiques de gestion de talents innovantes et nous établissons d'ambitieux objectifs de représentation au sein de notre effectif.

En 2012, nous étions l'un des signataires fondateurs de l'Accord Catalyst, qui ont tous promis que leur conseil d'administration serait composé d'au moins 25 % de femmes. Aujourd'hui, plus du tiers des membres indépendants du Conseil d'administration de BMO sont des femmes. En 2018, afin d'inspirer un changement social encore plus vaste, Darryl White, chef de la direction, s'est engagé à devenir un dirigeant champion du changement de Catalyst. Dès sa première journée à la tête de BMO, il a signé l'Accord Catalyst 2022, promettant ainsi de s'efforcer de faire passer à au moins 30 % le pourcentage moyen de femmes siégeant aux conseils d'administration et occupant des postes de haute direction au sein des entreprises canadiennes d'ici 2022.

Afin que notre effectif soit plus diversifié d'ici 2020, nous avons établi les objectifs suivants :

- Femmes siégeant au Conseil d'administration de BMO (%) – au moins le tiers des administrateurs indépendants
- Égalité des sexes aux postes de cadre dirigeant de chaque secteur d'activité (Canada et États-Unis) – au moins 40 % de femmes et d'hommes
- 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) – 4,5 % de l'effectif total
- Autochtones (Canada) – 1,6 % de l'effectif total

L'objectif de représentation des Autochtones d'ici 2020 est établi à 1,6 %. Cet objectif reflète la disponibilité sur le marché du travail et notre engagement ferme envers ce segment de clientèle. Depuis 26 ans, BMO est le chef de file du marché des services bancaires aux collectivités autochtones, ce qui se traduit par plus de 4 milliards de dollars de crédits et d'investissements. Notre engagement indéfectible inclut l'amélioration de notre taux de représentation des Autochtones, et l'offre d'expériences de carrière intéressantes.

Nous avons une variété de stratégies ciblées, de programmes de formation et de forums d'employés qui ont pour but d'accroître la diversité de notre effectif et de bâtir un milieu de travail plus inclusif. Nous évaluons l'efficacité de notre approche en analysant les réponses à certaines questions du sondage BMO à l'écoute, mené chaque année auprès de nos employés, ainsi que la reconnaissance et les cotes reçues d'organismes externes et les progrès que nous avons faits jusqu'à présent vers la réalisation de nos objectifs pour 2020.

Politiques et déclarations connexes de BMO

Code de conduite de BMO

Politique sur la diversité du Conseil d'administration

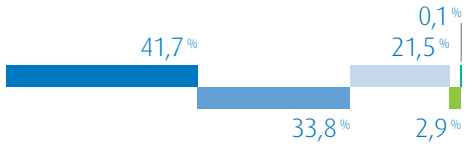
Déclaration sur les droits de la personne

Résultat en matière d'inclusivité :

86 %

(le résultat obtenu par BMO est de 2 % plus élevé que le résultat moyen d'autres organisations chefs de file)

ÂGE DE L'EFFECTIF



Groupe d'âge	%
Milléniaux (du 1er janv. 1980 au 31 déc. 1995)	41,7 %
Génération X (du 1er janv. 1966 au 31 déc. 1979)	33,8 %
Baby-boomers (du 1er janv. 1946 au 31 déc. 1965)	21,5 %
Génération Z (1er janv. 1996 ou après)	2,9 %
Pré-boomers (31 déc. 1945 ou avant)	0,1 %

Code de conduite de BMO : https://www.bmo.com/pdf/code-of-conduct/BMO_Code_of_Conduct_FR.pdf
Politique sur la diversité du Conseil d'administration : https://www.bmo.com/corporate-governance/files/fr/Extract_BoardDiversityPolicy_May2012FR.pdf
Déclaration sur les droits de la personne : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement

Je travaille dans un milieu exempt de harcèlement, de discrimination et de mesures de représailles – 90 % (le résultat de BMO est de 2 % plus élevé que le résultat moyen d'autres organisations chefs de file)

Mon supérieur écoute mes idées et mes opinions – 89 % (le résultat de BMO est de 2 % plus élevé que le résultat moyen d'autres organisations chefs de file)

POINTS SAILLANTS

- En 2018, le chef de la direction a approuvé que l'on discute de tableaux de bord sur la diversité pendant les réunions du Comité de performance. Chaque trimestre, 65 de nos plus hauts cadres dirigeants – membres du Comité de direction et chefs de nos secteurs d'activité – participent aux réunions du Comité de performance, lequel est dirigé par le chef de la direction, afin de discuter de nos résultats d'affaires. Les dirigeants sont chargés de stimuler les résultats, de passer la performance en revue et de prendre des mesures qui font progresser la stratégie de BMO.
- Nous avons continué de tirer parti du succès de l'initiative pluriannuelle Apprendre de nos différences, qui a pour but de développer les compétences des gestionnaires de personnes et de certains autres employés de BMO en matière de leadership inclusif. La prochaine phase de l'initiative consiste à assimiler les comportements clés et à mettre en application les connaissances acquises. Elle inclut une version augmentée de la formation sur le préjugé inconscient, dont nos gestionnaires se serviront pour animer ou mener une séance en personne.
- Lors d'une analyse des données sur la représentation des personnes de couleur, le Bureau de l'inclusion et le groupe américain des Ressources humaines de BMO ont conclu que, dans l'ensemble, nous avons fait d'importants progrès quant à la représentation des personnes de couleur dans des postes de cadre supérieur à BMO, mais que les communautés afro-américaine et hispanique, ou latino-américaine, demeurent sous-représentées. Par conséquent, nous collaborons avec l'Université de l'Illinois à une étude menée à l'Institute for Leadership Excellence and Development de Chicago afin d'examiner les causes de ces écarts et de recommander des mesures permettant d'accélérer l'accession des personnes de couleur aux postes de cadre supérieur dans tous les secteurs d'activité de BMO aux États-Unis. L'étude portera sur les employés afro-américains et hispaniques, ou latino-américains, de même que sur toutes les femmes de couleur.
- Nous avons tenu des séances de sensibilisation sur le mieux-être et la santé mentale partout au Canada et aux États-Unis, avec le soutien de leaders de BMO. Diversité à BMO, l'un de nos groupes-ressources d'employés, qui se porte à la défense des personnes handicapées, a collaboré avec un organisme externe lors d'un événement visant à déstigmatiser la maladie mentale en milieu de travail, à l'occasion de la Journée mondiale de la santé mentale. L'enregistrement de cette séance a été présenté à tous les employés de notre organisation.
- Au Canada, nous nous concentrons davantage sur les Autochtones et nous prenons une approche fondée sur les données qui permettra la cocréation et l'élaboration de stratégies à long terme durables et intégrées. Nous avons réuni 20 leaders de partout au pays pour faire une analyse approfondie de nos points forts et des points à améliorer. Ainsi, guidés par une meilleure compréhension de la situation, nous avons pu créer une stratégie durable et complète dont la mise en œuvre commencera en 2019. Nous prévoyons principalement embaucher un conseiller - Gestion des talents qui sera chargé du segment Autochtones, consolider les partenariats existants et établir de nouveaux partenariats avec la communauté autochtone, et lancer un programme de mentorat des employés autochtones.

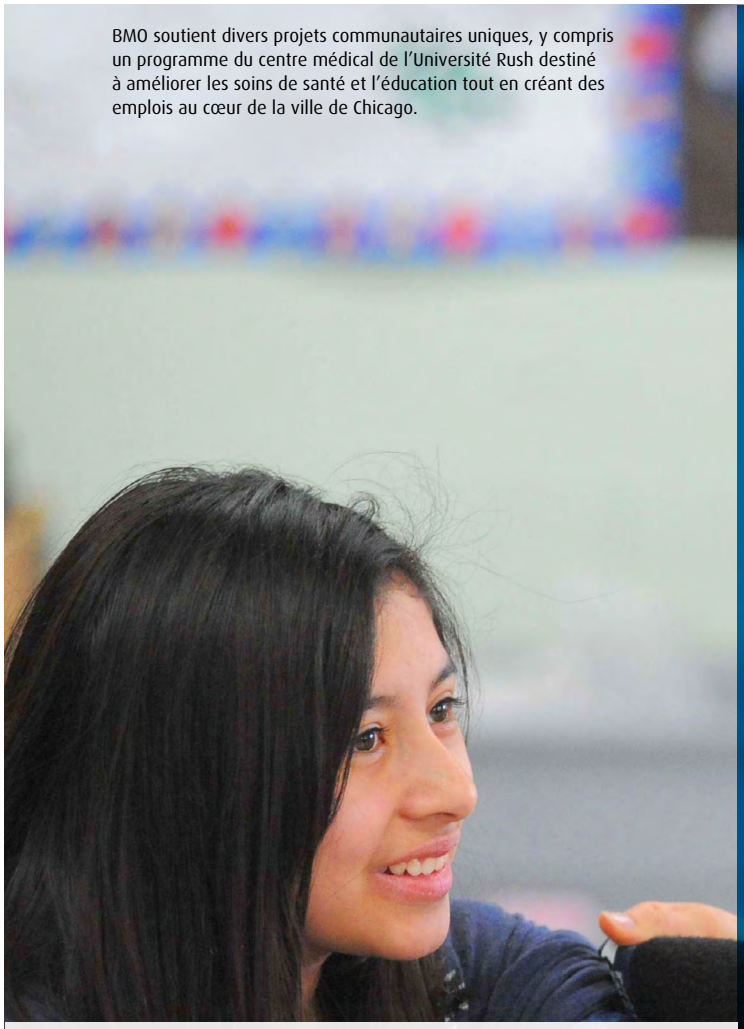
BMO fait partie de l'indice d'égalité des sexes dans les services financiers de Bloomberg pour une troisième année d'affilée.

DEI BEST PLACE TO WORK FOR DISABILITY INCLUSION 2018
100% DISABILITY EQUALITY INDEX

Pour une deuxième année de suite, BMO Harris Bank a reçu une note parfaite pour le Disability Equality Index (DEI). C'est la troisième année d'affilée que nous figurons dans cet indice, un outil de référence annuel qui classe les sociétés américaines de manière objective et transparente en fonction de leurs politiques de diversité et d'inclusion.

TOP 100 COMPANY 2018 Thomson Reuters Diversity & Inclusion Index

Pour une deuxième année de suite, BMO a été nommé parmi les 25 entreprises les plus diversifiées et les plus inclusives au monde selon Thomson Reuters.



BMO soutient divers projets communautaires uniques, y compris un programme du centre médical de l'Université Rush destiné à améliorer les soins de santé et l'éducation tout en créant des emplois au cœur de la ville de Chicago.

63,5 M$
en dons à des organismes de bienfaisance enregistrés et à des organismes sans but lucratif au Canada et aux États-Unis

19 500
heures de bénévolat effectué par les employés de BMO

8 ans
depuis que BMO est devenu une organisation carboneutre

Bâtir des collectivités durables

Les efforts de BMO dans les collectivités où nous exerçons nos activités expriment nos valeurs et s'harmonisent avec nos principes de durabilité. Ils confirment également que la santé de notre organisation est inextricablement liée au bien-être des collectivités dont nous faisons partie.

Alignement sur les ODD

Enjeux prioritaires abordés dans cette section

Littératie financière

Contribution à la vie des collectivités

Réduction de notre empreinte écologique

Pourquoi soutenir Rush?

Que ce soit en s'attaquant au chômage et aux disparités en matière de santé dans les quartiers défavorisés de Chicago ou en favorisant une vitalité économique inclusive à Toronto, BMO contribue, par son approche globale multidimensionnelle, au renforcement des collectivités.

« L'éducation, l'emploi et les soins de santé sont indispensables à la croissance et à la vitalité d'une collectivité, affirme la docteure Tricia Johnson, directrice générale du projet Building Healthy Urban Communities du centre médical de l'Université Rush. Le don de BMO nous a permis de mettre en place un système coordonné de soins qui améliore ces trois éléments essentiels. »

Dans le secteur de la philanthropie, on est de plus en plus conscient de l'importance d'aborder ensemble plusieurs problèmes socioéconomiques interreliés. L'expérience nous a montré que les solutions pluridisciplinaires axées sur la collaboration sont plus efficaces pour régler les problèmes complexes et que seule une approche novatrice permet d'apporter des changements importants.

C'est précisément dans cet esprit qu'a été créée la nouvelle initiative à volets multiples visant à aplanir les disparités économiques à Toronto. Et c'est aussi pourquoi, il y a cinq ans, BMO a décidé d'investir 5 millions de dollars américains dans Rush, le Medical Home Network et le Malcolm X College pour financer un programme unique destiné à améliorer les soins de santé et l'éducation tout en créant des emplois au cœur de la ville de Chicago. « Il y a quatre ans, nous n'avions aucune infrastructure de coordination des soins, explique la docteure Johnson. Ensemble, nous avons établi des modèles plus durables de prestation de soins, de nouveaux programmes de formation, ainsi qu'une filière d'emplois dans le domaine de la santé, tout en procurant des soins de grande qualité aux personnes qui en ont le plus besoin. »

Rush est le plus important employeur privé du secteur West Side de Chicago, et ce projet a contribué à renforcer sa position comme pierre angulaire de la santé et de la vitalité économique de la collectivité. Selon la docteure Johnson, « le financement pour la formation continue des équipes de soins de santé qui servent les collectivités admissibles au programme Medicaid se fait rare, c'est pourquoi les subventions de cette nature sont essentielles à notre réussite ».

Le don de BMO a également servi à financer la création de nouveaux programmes d'études destinés aux étudiants qui poursuivent des études menant à un certificat, au grade d'associé ou à un diplôme de deuxième cycle, ainsi que le programme Health Disparities Research Fellowship de BMO Harris Bank qui s'adresse aux titulaires de doctorat en début de carrière.

« Il est très important d'assurer la formation continue, tout comme d'aider les gens à atteindre la stabilité financière à long terme, ajoute Tricia Johnson. Et le faire dans le domaine des soins de santé, de sorte que les gens puissent contribuer à la santé de la collectivité tout en améliorant leur sort, est infiniment utile. »

Diane Whatton, chef - BMO Soutien aux collectivités, BMO Harris Bank, abonde dans le même sens. « Nous travaillons avec des partenaires tels que Rush afin de développer des solutions durables et de façonner notre avenir commun. Ce projet est le reflet de la philosophie de BMO en matière de soutien aux collectivités, qui est axée sur la collaboration, l'apprentissage et l'innovation. »

C'est sur cette même philosophie que s'appuie le plus récent projet de BMO, dont l'annonce a été faite en 2018 : une promesse de don de 10 millions de dollars, sur cinq ans, à United Way Toronto, qui servira à trouver de nouveaux moyens de réduire les inégalités en matière de revenus et à renforcer la vitalité économique dans certains quartiers du Grand Toronto.

Dans le cadre du programme piloté par BMO, les entreprises partenaires pourront travailler directement avec les leaders des collectivités pour s'attaquer aux écarts économiques qui ne cessent de se creuser dans la région. En s'appuyant sur leur propre expertise et sur les expériences d'autres villes, les partenaires mettront à l'essai et réviseront de nouveaux programmes et projets qui seront mis en œuvre si les essais sont concluants. Ce modèle itératif constitue une première pour United Way Toronto. Nous avons confiance que d'ici cinq ans, les résultats seront aussi spectaculaires que ceux obtenus à l'Université Rush de Chicago.

Les collectivités évoluent et BMO est déterminé à les aider à se développer. Grâce à des partenariats comme ceux que nous avons établis avec Rush et United Way Toronto, la Banque peut contribuer à vraiment changer les choses au sein des collectivités où nous vivons et travaillons. « Nous sommes très fiers du travail accompli grâce à la vision et au soutien stimulants de BMO, affirme la docteure Johnson. Et j'ai hâte de voir ce que l'avenir nous réserve. »

Littératie financière

La littératie financière et une aptitude de base pour gérer son argent sont des compétences essentielles pour s'épanouir pleinement dans le monde social moderne. En tant qu'experts en la matière, nous pouvons tirer parti de nos capacités afin d'apporter aux gens les connaissances et les compétences dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières éclairées et bâtir un avenir solide pour eux-mêmes et leur famille.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *littératie financière*? Aider les clients à acquérir les connaissances, les compétences et la confiance voulues pour prendre des décisions financières éclairées.

Qui en assume la responsabilité? L'amélioration de la littératie financière est un objectif que partagent plusieurs groupes, notamment ceux qui participent au développement de produits, à l'expérience client et aux relations avec les collectivités.

Pour en savoir plus

Site Web de BMO – Vos opérations bancaires

Page Facebook de BMO Groupe financier

NOTRE APPROCHE

Aider les clients à comprendre leur situation financière – et les choix qui s'offrent à eux – afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées est quelque chose que nous faisons tous les jours. C'est pour nous une façon de concrétiser la promesse de notre marque : Ici, pour vous.

Nous offrons également des programmes de littératie financière à l'ensemble de la collectivité par l'intermédiaire de ressources en ligne et de cours en salle de classe gratuits. Ces programmes comprennent :

- des ateliers sur les notions 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
- des partenariats avec des groupes communautaires

Les plus récentes avancées technologiques nous permettent d'offrir des ressources éducatives en ligne plus complètes en matière de littératie financière. Nous pouvons aussi personnaliser notre offre pour répondre à des questions ou préoccupations particulières.

POINTS SAILLANTS

- Depuis des dizaines d'années, BMO Harris offre gratuitement des ressources et des activités éducatives en matière de littératie financière aux collectivités où elle exerce ses activités. En 2018, plus de 11 000 adultes et jeunes ont assisté à des séminaires qui portaient sur les notions bancaires de base, le crédit, les prêts hypothécaires et la planification de la retraite.
- Depuis 2014, un partenariat établi entre BMO Harris et Meta House a permis à plus de 360 femmes de suivre une formation de base en littératie financière. Situé à Milwaukee, Meta House est l'un des premiers centres résidentiels de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies à permettre aux enfants de rester avec leur mère pendant son rétablissement. Nos employés se rendent à Meta House chaque mois pour enseigner aux résidentes des notions bancaires de base et leur donner de l'information sur le redressement de leur dossier de crédit et d'autres sujets connexes. Ces séminaires offrent à ces femmes, qui ont souvent un casier judiciaire ou sont issues d'un milieu défavorisé, des notions bancaires de base et la confiance nécessaire pour s'orienter dans le monde financier. Au cours de ces séminaires, un conseiller bancaire - Services aux particuliers d'une succursale locale de BMO Harris s'adresse également aux résidentes et établit une relation avec elles afin qu'elles sachent où et à qui s'adresser en cas de besoin.
- La générosité de 229 bénévoles de BMO nous a permis de dispenser, en collaboration avec l'organisme Jeunes entreprises du Centre de l'Ontario, 125 programmes auxquels ont participé près de 3 272 étudiants au cours de l'année scolaire 2017-2018. Le programme d'un jour L'économie pour le succès a été conçu pour encourager les élèves de 2e secondaire à réfléchir à leur avenir et à la meilleure façon d'intégrer un marché du travail en rapide évolution et de s'y épanouir. Le programme Entreprise étudiante de 18 semaines a permis à un groupe d'étudiants du secondaire de vivre l'expérience de la création d'une petite entreprise en collaborant avec leurs pairs et avec des bénévoles d'entreprises pour concevoir, organiser et exploiter une véritable opération commerciale.
- Un groupe d'employés des Services bancaires Particuliers et entreprises et de la Conformité qui vivent ou qui ont grandi dans le même quartier de Toronto ont élaboré un programme de littératie financière qu'ils ont ensuite présenté à plus de 100 élèves de la quatrième à la sixième année de leur collectivité. L'idée d'enseigner aux élèves à gérer leur argent vient de deux de ces employés, l'un ayant fréquenté la Centennial Road Junior Public School lorsqu'il était enfant et l'autre siégeant aujourd'hui au comité de parents de cette école. Après avoir terminé le programme, chaque jeune a reçu un certificat de mérite personnalisé.

« Je pense que le programme de BMO Harris est réellement avantageux pour nos clientes. Les séminaires redonnent un pouvoir à ces femmes, souvent stigmatisées par la société, et les aident à comprendre qu'elles ne sont pas seules et qu'il y a des membres de la collectivité qui veulent qu'elles réussissent. »

– Laura Jacobson
Adjointe, Programmes et développement
Meta House

Site Web de BMO – Vos opérations bancaires : https://www.bmo.com/principal/particuliers/vos-operations-bancaires/#online-bank-tools-section
Page Facebook de BMO Groupe financier : https://www.facebook.com/BMOcommunaute

Contribution à la vie des collectivités

Nous croyons qu'il est essentiel de contribuer à la vigueur et à la résilience des collectivités où nous exerçons nos activités si nous voulons bâtir un avenir solide pour notre organisation et les clients que nous servons. En plus des produits et services que nous offrons, nous pouvons changer les choses dans nos collectivités en fournissant un soutien financier, en donnant de notre temps et en mettant à contribution nos compétences et nos ressources dans les secteurs où les besoins sont les plus pressants.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *contribution à la vie des collectivités*? Soutenir les collectivités par l'intermédiaire de divers programmes et initiatives (p. ex., des dons, des commandites, du bénévolat effectué par les employés).

Qui en assume la responsabilité? 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. Le chef du marketing de BMO occupe le plus important poste de responsabilité en matière de commandites.

NOTRE APPROCHE

Lorsque nous collaborons avec nos partenaires communautaires pour favoriser le bien-être social et économique, nous adoptons la même approche que celle qui définit nos relations avec nos clients : nous écoutons attentivement, puis nous agissons pour apporter les améliorations nécessaires. Nous offrons du soutien essentiellement de trois façons :

- Le **soutien aux collectivités** consiste à remettre des dons à des organismes de bienfaisance enregistrés ainsi qu'à des organismes sans but lucratif. Notre objectif est d'aider nos partenaires communautaires à façonner leur avenir, de collaborer avec eux pour développer des solutions durables et de leur donner les ressources nécessaires pour atteindre leurs objectifs. Trois critères précis – l'innovation, la collaboration et l'apprentissage – orientent nos décisions lorsque nous choisissons nos partenaires et travaillons avec eux pour renforcer la vigueur et la résilience des collectivités où nous exerçons nos activités. De plus en plus, nous mettons en place des façons de mesurer l'effet que nos dons peuvent avoir et de déterminer non seulement où nous pouvons avoir la plus grande incidence, mais aussi comment nous pouvons réaliser des progrès et améliorer notre efficacité à titre de donateur et de partenaire communautaire.

- Les **commandites** offrent un important financement à des festivals, à des événements culturels et à des équipes sportives qui enrichissent la vie de la collectivité et mettent en valeur la marque BMO. Elles comprennent la participation à des événements de grande envergure (notamment à titre de banque officielle du Stampede de Calgary) et un portefeuille de commandites sportives qui touchent diverses initiatives professionnelles et locales et qui font connaître aux jeunes et à leur famille les effets bénéfiques de participer à une variété de sports. Nous choisissons nos commandites en fonction de leur impact sur la collectivité, de nos relations d'affaires et de leur bienfait social.

- La **générosité et le bénévolat des employés** approfondissent nos liens sociaux et procurent à nos employés, pendant leurs heures de travail normales, des occasions uniques de se familiariser avec les besoins des autres membres de leur collectivité tout en mettant leur temps et leurs talents au service d'organismes et de personnes qui ont besoin d'aide. Les employés amassent des fonds pour Jeunesse, J'écoute, Centraide et plusieurs autres causes. Ils font du bénévolat au sein de programmes communautaires tout au long de l'année, plus particulièrement à l'occasion de la Journée de bénévolat de BMO et des Journées d'entraide, et ils offrent des services juridiques gratuits à leurs voisins les plus vulnérables.

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

1re

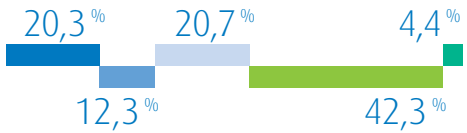
Pour la cinquième année d'affilée, l'organisme United Way of Metro Chicago a reconnu BMO Harris Bank en tant que meilleure société partenaire.

POINTS SAILLANTS

Dons à la collectivité

BMO a donné 63,5 millions de dollars▲ à des organismes de bienfaisance enregistrés et à des organismes sans but lucratif au Canada et aux États-Unis en 2018, dont 38 millions de dollars au Canada

- **Innovation sociale** – BMO a fait une promesse de don de 10 millions de dollars à United Way Greater Toronto afin de soutenir la croissance économique dans la région du Grand Toronto. Il s'agit du plus important don de toute l'histoire de BMO et de United Way Greater Toronto. Les disparités économiques croissantes entre les quartiers de la région sont devenues un problème apparemment insoluble. Ce nouvel engagement quinquennal permettra de réunir des leaders du monde des affaires et des représentants du secteur public et d'organismes communautaires qui collaboreront dans le but de trouver des approches innovantes qui pourraient contribuer à réduire considérablement les disparités économiques et à générer une vitalité économique inclusive et durable dans les quartiers de la région.
- **Arts et culture** – BMO s'est engagé à verser un million de dollars sur 10 ans pour appuyer l'expansion du musée de Kitchener-Waterloo. Les plans de cette expansion vont au-delà des modèles de musées traditionnels et visent à mettre en valeur le talent et l'innovation des universités et des entreprises technologiques de la région de façon unique et saisissante. On prévoit un étage pour la robotique et l'intelligence artificielle, un pôle central réservé aux artistes, une nouvelle salle de théâtre, de nouveaux espaces d'éducation et de programmation et plus de 12 000 pieds carrés d'espaces d'exposition additionnels.
- **Éducation** – BMO Marchés des capitaux a versé 1,6 million de dollars – soit l'équivalent d'une journée de commissions de négociation de titres de participation payées par les investisseurs institutionnels – lors de sa 14e 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 plus de 20 millions de dollars et est venu en aide à plus de 4 500 étudiants.
  - BMO a promis de verser 1,5 million de dollars sur dix ans à la Haskayne School of Business de l'Université de Calgary pour établir le nouveau programme de bourses de MBA parrainé par BMO ainsi que le programme de mentorat Haskayne, qui procure aux étudiants de premier cycle et aux étudiants à la maîtrise en administration des affaires une occasion unique et précieuse d'être jumelés à un professionnel de la communauté des affaires de Calgary et de travailler avec lui pendant une période de huit mois. Près de 320 mentors et étudiants participeront à ce programme chaque année.
  - BMO Harris a fait un don de 500 000 $ US sur cinq ans pour venir en aide à l'organisme New Schools for Chicago (NSC), dont la mission consiste à améliorer considérablement les résultats scolaires des étudiants en faisant en sorte que chaque enfant puisse avoir accès à une école de qualité. L'approche innovante de NSC a grandement contribué à améliorer le système d'éducation de Chicago.
  - BMO Harris s'est également engagée à verser 150 000 $ US sur trois ans pour soutenir le Social Innovation Fund du Lubar Entrepreneurship Center de l'Université du Wisconsin Milwaukee (UWM). Le centre offre des programmes conçus pour présenter des idées et des occasions d'entrepreneuriat à des étudiants de l'UWM issus de différents milieux, et mène des activités intensives de sensibilisation aux niveaux primaire et secondaire pour transmettre de l'information sur l'entrepreneuriat aux élèves qui vivent dans des quartiers défavorisés ou peu nantis.
- **Logement abordable** – BMO Harris a accordé une subvention de 200 000 $ US sur trois ans à Heartland Housing, à Chicago. Heartland Housing aménage et gère des logements abordables durables, innovants et de qualité. Le soutien offert permettra à l'organisation d'élargir les ressources d'habitation qu'elle met à la disposition des populations vulnérables.
- **Services sociaux** – BMO Harris a versé une subvention de 50 000 $ US à l'ADA Leadership Institute, dont la mission, fidèle aux principaux fondements de l'*Americans with Disabilities Act*, consiste à recruter et à maintenir un réseau de leaders vivant avec un handicap et très impliqués dans la vie civique de la région métropolitaine de Chicago.



Soutien aux collectivités selon le domaine d'intervention (%)	% du total
Arts et culture	20,3
Services civiques et communautaires (y compris le développement économique et le logement abordable)	12,3
Éducation	20,7
Soins de santé et services sociaux (y compris les hôpitaux et les œuvres de bienfaisance)	42,3
Autre	4,4

Générosité et bénévolat des employés

En Amérique du Nord, 93 % de nos employés ont participé à la campagne BMO Générosité et ont remis 22,3 millions de dollars à des organismes locaux de Centraide et à d'autres organismes de bienfaisance.

- La marche Faites un pas vers les jeunes est 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 2018, 8 895 employés de BMO, membres de leur famille et amis ont participé à la marche de cinq kilomètres, amassant 1,9 million de dollars.

- La Journée de bénévolat de BMO est une journée spéciale réservée chaque année pour permettre aux employés qui le souhaitent de donner un coup de main aux organismes de bienfaisance et groupes communautaires locaux au lieu d'aller travailler. Plus de 4 300 de nos employés ont participé à l'événement de juin 2018 dans les grandes régions où nous sommes présents en Amérique du Nord et, pour la première fois, en Irlande et au Royaume-Uni.

- BMO participe également aux Journées d'entraide organisées en partenariat avec Centraide United Way aux quatre coins de l'Amérique du Nord. Les Journées d'entraide permettent à nos employés de participer à des activités de bénévolat uniques pour des organismes membres de Centraide United Way et, ainsi, de mettre leur temps et leurs talents au profit des gens dans le besoin et de constater par eux-mêmes ce que Centraide United Way peut accomplir grâce à nos dons.

- BMO a de nouveau établi un partenariat avec l'organisme Jeunes entreprises du Centre de l'Ontario durant l'année scolaire 2017-2018. Au total, 229 employés de BMO ont consacré 2 888 heures de bénévolat à ce programme. Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter la section Littératie financière, à la page 52.

- Le programme de conseils juridiques bénévoles de BMO fournit des services juridiques gratuits aux clients vulnérables à faible revenu. Nous sommes fiers de notre engagement à offrir ces services sans frais à titre de signataire du programme Corporate Pro Bono (site Web en anglais).

Aux États-Unis, nous avons continué à offrir des services juridiques gratuits aux communautés d'immigrants en traitant notamment des dossiers de demandes d'asile, en aidant les jeunes immigrants qui sont arrivés au pays en bas âge à renouveler leur demande d'action différée pour les enfants immigrants (DACA) et en aidant les immigrants à faible revenu à remplir leur demande de naturalisation en vue de devenir des citoyens des États-Unis. Nous avons aussi fourni bénévolement nos services par l'entremise du programme Street Law de l'Association of Corporate Counsel, en enseignant des compétences et des notions fondamentales en matière de droit à de jeunes étudiants, en aidant des parents et des éducateurs à accéder aux ressources juridiques offertes aux enfants ayant des besoins particuliers et en rédigeant des directives préalables en matière de soins pour les aînés, comme des procurations et des testaments biologiques. Le Center for Disability and Elder Law a décerné à BMO Groupe financier le prix Corporate Partner of the Year en 2017 pour son travail bénévole afin de soutenir les aînés de la grande région de Chicago.

Au Canada, nous avons continué à offrir nos services de procuration et de directives préalables aux hôpitaux locaux, et nous avons soutenu nos collègues des États-Unis en leur offrant des services de traduction pour les questions liées à l'asile.

Corporate Pro Bono Challenge Signatory: http://www.cpbo.org/cpbo-challenge/

Programme de conseils juridiques bénévoles de BMO

3
Nombre de nouvelles agences ou nouveaux projets pour l'exercice 2018

729
Nombre d'heures de bénévolat au Canada pour l'exercice 2018

92
Nombre de bénévoles au Canada

1
Nombre de victoires concernant l'asile

4
Nombre de nouvelles agences ou nouveaux projets pour l'exercice 2018

1 214
Nombre d'heures de bénévolat aux États-Unis pour l'exercice 2018

82
Nombre de bénévoles aux États-Unis

Nous avons été la première organisation au Canada à appuyer la nouvelle ligne d'assistance de Pro Bono Ontario destinée aux personnes à faible revenu. En collaboration avec plusieurs cabinets d'avocats de la région, nous avons doté le centre d'appel en personnel pendant une semaine tous les trois mois afin d'offrir des conseils juridiques gratuits en matière de droit civil, d'emploi, de logement et de consommation. Le 13 septembre 2018, Pro Bono Ontario a décerné à BMO le prix Most Dedicated In-House Legal Department afin de souligner notre travail au sein de son nouveau centre d'appel.

- Pour la quatrième année d'affilée, BMO s'est associé à la Fondation David Suzuki afin de participer à la création d'habitats pour les abeilles et les papillons en voie de disparition. À ce jour, nos employés bénévoles ont contribué à aménager près d'une douzaine de jardins pour pollinisateurs à Toronto, qui ont fourni de la nourriture à plus de 360 espèces d'abeilles et 100 espèces de papillons dans la région. Ces jardins font partie du projet Butterflyway, un réseau de corridors et d'habitats pour les abeilles et les papillons. En 2018, nous avons organisé trois activités de bénévolat en partenariat avec la Fondation David Suzuki afin d'aider à protéger les pollinisateurs et l'une de ces activités s'est déroulée dans le cadre de la Semaine nationale des pollinisateurs. Nos bureaux de Montréal ont participé à cet événement pour la première fois en 2018.

« Le partenariat entre Jeunesse, J'écoute et BMO illustre à la perfection la résilience d'une collectivité – il faut du courage à un jeune pour demander de l'aide, et il faut du courage à une collectivité pour le soutenir comme il en a vraiment besoin. Grâce à notre partenariat, BMO mobilise les collectivités partout au Canada pour faire en sorte que lorsqu'un jeune fait appel à nous pendant les moments de crise ou de besoin, où qu'il soit, nous sommes toujours là pour lui apporter le soutien qu'il lui faut. »

– Katherine Hay
Présidente et directrice générale
Jeunesse, J'écoute

18 000

BMO appuie actuellement 18 000 enfants au Canada dans le cadre de son programme des clubs de soccer locaux.

COMMANDITES

- Notre soutien de longue date à l'égard de la Canadian Western Agribition en Saskatchewan, ainsi que de la Royal Agricultural Winter Fair et du Championnat international de labour et exposition rurale en Ontario, témoigne de nos liens étroits avec la communauté agricole canadienne. De plus, nous sommes fiers d'être la banque officielle du Stampede de Calgary. BMO est la banque à charte canadienne qui possède le plus important portefeuille de prêts agricoles, et se classe au deuxième rang des prêteurs non gouvernementaux au secteur agricole et agroalimentaire.

- Nous avons poursuivi notre soutien de longue date à l'égard de la communauté LGBTQ+ dans le cadre de la 23e course annuelle Pride and Remembrance Run en juin 2018. Cette course a été la plus importante activité de collecte de fonds à avoir lieu durant le Mois de la fierté à Toronto. Elle a permis d'amasser plus de 1,6 million de dollars pour des organismes de bienfaisance locaux qui soutiennent la communauté LGBTQ+.

- Parmi les autres commandites d'événements phares, mentionnons le Magnificent Mile Lights Festival de Chicago, le Summerfest de Milwaukee et le Marathon de Vancouver BMO.

- Nous continuons à commanditer des équipes sportives professionnelles au Canada et aux États-Unis, y compris les Argonauts de Toronto et les Alouettes de Montréal dans la Ligue canadienne de football, les Blackhawks de Chicago, le Wild du Minnesota et les Blues de Saint-Louis dans la Ligue nationale de hockey, ainsi que les Bucks de Milwaukee et les Bulls de Chicago dans la National Basketball Association.

  Nous sommes de plus le fier partenaire de trois équipes de la Ligue majeure de soccer : l'Impact de Montréal, les Whitecaps de Vancouver et le Toronto FC. Nous avons élargi notre partenariat avec le Toronto FC et le stade BMO Field en renforçant notre engagement à l'égard du soccer local et en acquérant les droits d'appellation du centre d'entraînement ultramoderne du Toronto FC (le BMO Training Ground), qui accueille également la TFC Academy et le nouveau programme TFC Juniors. Après une collaboration de cinq ans avec les Raptors de Toronto, nous avons mis un terme à notre relation avec cette équipe de basketball en 2018, lorsque les droits d'appellation de l'aréna qui les accueille, auparavant le Centre Air Canada, ont été acquis par une institution financière concurrente.

Réduction de notre empreinte écologique

Les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies indiquent clairement que nous devons prendre des mesures d'envergure pour protéger notre planète; plusieurs de ces ODD sont directement liés à l'environnement et à la durabilité des ressources naturelles du monde. L'importance de la gérance environnementale pour nos parties prenantes, et notamment pour nos employés, nous incite à trouver des solutions novatrices pour les enjeux mondiaux actuels les plus pressants et à consacrer des ressources à la réduction de l'incidence de nos activités sur l'environnement.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *réduction de notre empreinte écologique*? 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 et des émissions résultant de nos opérations.

Qui en assume la responsabilité? C'est au chef - 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 de l'environnement (SGE) conforme à la norme ISO 14001, ainsi que de définir les objectifs et cibles relativement aux répercussions de nos activités sur l'environnement. Le programme de rémunération des cadres supérieurs de BMO prévoit des mesures incitatives pour soutenir la gestion efficace des enjeux liés aux changements climatiques et l'atteinte des cibles de rendement liées aux opérations.

NOTRE APPROCHE

BMO est une organisation carboneutre depuis 2010. Notre Stratégie ECO[5] est un cadre organisationnel qui nous aide : 1) à mesurer et à réduire les incidences environnementales de nos opérations, y compris nos émissions de gaz à effet de serre à l'échelle de l'organisation; 2) à réduire les coûts; 3) à rassembler des données sur notre performance environnementale et à en rendre compte au public; et 4) à améliorer constamment notre performance environnementale.

Le plus important facteur de notre incidence environnementale – qui compte pour environ 86 % – est la consommation d'énergie dans les immeubles que nous occupons. Les déplacements d'affaires de nos employés et les déchets provenant de nos installations principales représentent la plus grande partie des 14 % restants. Nous tâchons de diminuer ces incidences en appliquant les meilleures pratiques en matière de conservation de l'énergie et d'efficacité énergétique, de transport durable, d'approvisionnement et de matériaux durables et de gestion des déchets.

En décembre 2008, BMO est devenu la première institution financière canadienne à obtenir la certification ISO 14001 pour un immeuble de bureaux (situé à Toronto), une certification que nous avons toujours aujourd'hui. Depuis cette date, nous avons obtenu et conservé la certification dans trois autres installations, soit une à Toronto et deux au Royaume-Uni. Nous continuons à mettre en œuvre dans nos autres installations les meilleures pratiques que nous avons apprises auprès de nos sites certifiés ISO 14001.

Plusieurs de nos installations sont inscrites à la certification Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) ou l'ont obtenue :

- Notre siège social à la First Canadian Place, au centre-ville de Toronto, détient la certification Or de LEED pour bâtiments existants : exploitation et entretien (EBOM).
- Six succursales de BMO au Canada ont obtenu la certification LEED (pour de nouvelles constructions) :

Adresse	Niveau de certification
9630 Macleod Trail South East, Calgary (Alberta)	Argent
5111 New Street, Burlington (Ontario)	Certifiée
1454, chemin Merivale, Ottawa (Ontario)	Argent
105 Clair Road E, Guelph (Ontario)	Argent
19489 Seton Crescent SE, Calgary (Alberta)	Certifiée
631 - 645 Commissioners Road E, London (Ontario)	Argent

- Notre nouveau centre contact clientèle ultramoderne de Mississauga, en Ontario, a obtenu la certification LEED pour l'enveloppe et le noyau et la certification LEED pour l'aménagement intérieur des espaces commerciaux.
- Les quatre établissements suivants de BMO Harris aux États-Unis détiennent la certification LEED :
  - 12920 S – Route 47, Huntley (Illinois)
  - 1620 W 95th Street, Chicago (Illinois)
  - 502 E 1100 N, Chesterton (Indiana)
  - 15450 W National Avenue, New Berlin (Wisconsin)

Pour favoriser une amélioration continue, nous établissons des objectifs ambitieux de réduction des émissions de carbone et d'utilisation des ressources, et nous assurons le suivi et rendons compte de nos performances à cet égard. Des audits externes et internes sont effectués dans le cas des immeubles certifiés ISO 14001. Des audits de la gestion des déchets ont lieu chaque année dans nos immeubles de bureaux plus importants et nos installations à vocation particulière (comme les centres de traitement des données et L'Académie BMO Groupe financier). Nous travaillons avec les propriétaires des installations que nous louons pour faire connaître les pratiques de gestion des déchets propres à l'édifice et nous encourageons nos employés à se prévaloir des occasions de réduction des déchets et de recyclage.

POINTS SAILLANTS

- Après avoir atteint plus tôt que prévu notre objectif quinquennal de réduction des émissions de carbone et de consommation de papier, nous avons annoncé en 2017 de nouvelles cibles sur cinq ans, y compris notre première cible visant la réduction de notre consommation d'eau. Ces cibles sont les suivantes :

  - réduction de 15 % des émissions de carbone liées à notre consommation d'énergie, à nos déchets et à nos déplacements professionnels d'ici à la fin de l'exercice 2021 par rapport aux niveaux de l'exercice 2016;

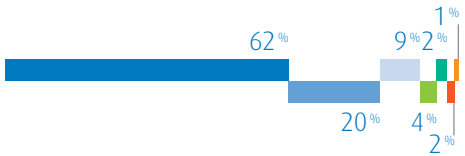
  - réduction de 8 % de la consommation d'eau au mètre carré dans nos installations d'ici à la fin de l'exercice 2021 par rapport aux niveaux de l'exercice 2016.

- Le nouveau BMO Campus, à Toronto, est un exemple de conversion adaptée d'un bien existant, qui permet d'éviter les émissions associées à la construction d'un nouvel immeuble.

- Pour améliorer l'efficacité énergétique, nous avons continué à mettre à niveau les dispositifs d'éclairage, les équipements de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC), les dispositifs de contrôle, les enveloppes des bâtiments (toits et fenêtres) ainsi que d'autres équipements et systèmes énergivores dans plusieurs installations au Canada et aux États-Unis.

- En 2017, nous avons investi environ 11,3 millions de dollars dans des projets liés à l'énergie, qui ont entraîné des économies annuelles de 1,1 million de dollars et une réduction des émissions équivalant à 3 282 tonnes de dioxyde de carbone (téq CO_2).

ÉMISSIONS TOTALES SELON LA SOURCE



Type d'utilisation	%
Électricité	62,4
Gaz naturel	20,2
Déplacements par voie aérienne	8,9
Déplacements par voie terrestre	3,7
Autres combustibles	2,4
Carburant du parc de véhicules	1,5
Déchets	0,7
Réfrigérants	0,1

Pour en savoir plus

Site Web de BMO – Politique environnementale

Site Web de BMO – Cibles environnementales

Site Web de BMO – Performance environnementale

Site Web de BMO – Réponse de BMO au questionnaire du CDP

Site Web de BMO – Politique environnementale : https://www.bmo.com/cr/images/BMOEnvironmentalPolicy_April2016-fr.pdf
Site Web de BMO – Cibles environnementale : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/carboneutre
Site Web de BMO – Performance environnementale : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale
Site de BMO – Réponse de BMO au questionnaire du CDP : https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2018fr.pdf

GRILLE DE PERFORMANCE

Les résultats présentés ici représentent la performance environnementale de 2017. Les données pour 2018 seront disponibles sur le site Web de BMO en juin 2019.

Émissions absolues de carbone

Cible : Réduire, d'ici à la fin de l'exercice 2021, le niveau absolu des émissions de carbone de l'organisation de 15 % par rapport au niveau de référence de l'exercice 2016.

Résultat :

Réduction de

↓2,96 %

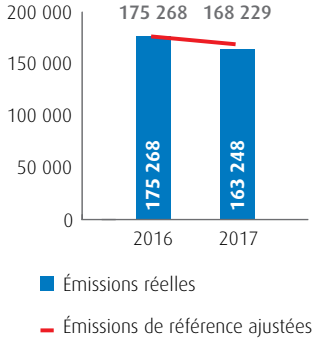
à la fin de l'exercice 2017

Description :

Les émissions absolues désignent le total des émissions des champs d'application 1, 2 et 3, classées en fonction de nos critères de contrôle opérationnel, tel qu'il est indiqué dans le protocole des gaz à effet de serre (GES). Les émissions du champ d'application 1 de BMO sont des émissions directes de GES provenant d'installations et d'autres sources de BMO, telles que la consommation de combustibles fossiles pour l'alimentation de dispositifs fixes (p. ex., chaudières, fournaises) et de véhicules. Elles comprennent également les émissions fugitives, telles que les rejets de réfrigérants pendant l'utilisation d'équipements de réfrigération et de climatisation. Les émissions du champ d'application 2 sont des émissions indirectes de GES découlant de l'électricité et de la vapeur que nous achetons. Les émissions du champ d'application 3 sont des émissions indirectes de GES attribuables aux déplacements des employés par voie aérienne ou terrestre à des fins professionnelles et aux déchets solides envoyés aux sites d'enfouissement municipaux.

En 2013, nous nous sommes fixé pour objectif de réduire, avant la fin de l'exercice 2017, le niveau absolu des émissions de carbone (des champs d'application 1, 2 et 3) de l'organisation de 10 % par rapport au niveau de référence de l'exercice 2012 (en tenant compte de l'évolution des facteurs météorologiques et des facteurs d'émission). Nos émissions absolues avaient diminué de 13,9 % à la fin de l'exercice 2016 par rapport au niveau de référence de l'exercice 2012, surpassant notre cible un an avant l'échéance fixée. Par conséquent, en 2017, nous avons établi un nouvel objectif quinquennal.

Émissions annuelles (téq CO_2)



Réduction de l'intensité de consommation d'eau

Cible : Réduire, d'ici à la fin de l'exercice 2021, l'intensité de consommation d'eau (m^3 d'eau consommée/m^2 de superficie de bureaux occupée) de 8 % par rapport au niveau de référence de l'exercice 2016.

Résultat :

Réduction de

↓2,17 %

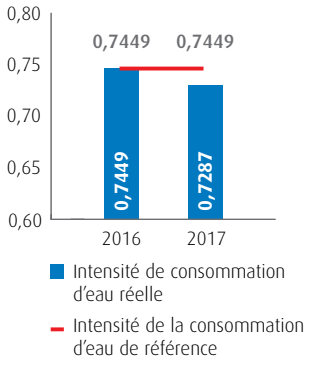
à la fin de l'exercice 2017

Description :

L'intensité de consommation d'eau correspond à la consommation totale d'eau par année exprimée en mètres cubes (m^3) divisée par la superficie totale en mètres carrés (m^2). La superficie totale des bureaux ne comprend pas les aires de stationnement ou les zones irriguées. La mesure axée sur l'intensité a été utilisée parce que des données fiables concernant la consommation d'eau de BMO sont disponibles pour environ 62 % de son portefeuille immobilier. Par ailleurs, l'intensité de la consommation d'eau constitue une référence utile lorsque nous comparons notre consommation et nos progrès aux meilleures pratiques*.

* Consommation d'eau dans les installations pour lesquelles des données sont connues. Pour 2017, le nombre de mètres cubes déclaré représente la consommation d'environ 61,7 % des installations en comptant le pourcentage de mètres carrés occupés.

Intensité de consommation d'eau (m^3/m^2)



Carboneutralité

Cible : Maintenir la carboneutralité à l'échelle de l'organisation pour chacune des années de déclaration.

Résultat :

100 %

Description :

BMO est une organisation carboneutre depuis huit ans. Nous avons maintenu notre carboneutralité en réduisant nos émissions qui découlent de notre consommation d'énergie et d'autres sources, en investissant dans de l'électricité produite à partir de sources renouvelables et en achetant des crédits compensatoires de carbone à l'échelle locale. Aux États-Unis, toute l'électricité alimentant les installations que nous exploitons provient de sources renouvelables.

Annexe : Droits de la personne

Les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme des Nations Unies (les Principes directeurs de l'ONU) définissent la responsabilité incombant aux entreprises de respecter les droits de la personne et d'exercer une diligence raisonnable pour cerner et atténuer les incidences négatives potentielles ou réelles de leurs pratiques et activités sur les droits de la personne.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *droits de la personne*? Les droits de la personne sont des droits intrinsèques à tout être humain, peu importe sa race, son genre, sa nationalité, son origine ethnique, sa langue, sa religion et tout autre statut. Ils incluent le droit à la vie et à la liberté, le droit de n'être soumis ni à l'esclavage ni à la torture, la liberté d'opinion et d'expression et le droit au travail et à l'éducation, entre autres. Tous ont ces droits, sans discrimination.

Qui en assume la responsabilité? Le respect des droits de la personne est une responsabilité commune à l'échelle de l'organisation. Le développement d'un programme intégrant les Principes directeurs de l'ONU incombe au chef - Durabilité.

NOTRE APPROCHE

Le respect des droits de la personne est un élément central de ce que représente Être BMO. Nous assumons notre engagement en encourageant un milieu de travail diversifié et inclusif qui reflète le sens des responsabilités, la transparence et la conscience professionnelle dont nous faisons preuve dans toutes nos relations d'affaires. Cela consiste, entre autres, à respecter le Code de conduite de BMO et à défendre les idéaux énoncés dans la Déclaration sur les droits de la personne de BMO.

BMO entreprend une révision de ses politiques et de ses pratiques en matière de durabilité pour tenir compte des pratiques exemplaires qui émergent partout dans le monde à mesure que les entreprises adoptent les Principes directeurs de l'ONU.

Cette initiative s'appuie sur les normes qui régissent déjà nos relations avec nos employés, nos partenaires et d'autres parties prenantes et qui sont énoncées dans divers documents, comme le Code de conduite de BMO et notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs.

Nous visons à intégrer l'approche dictée par les Principes directeurs de l'ONU en matière de droits de la personne à la gouvernance de toutes nos pratiques et activités, ce qui nous permettra de cerner et d'atténuer les incidences négatives, potentielles ou réelles, qu'elles pourraient avoir sur les droits de la personne, tout en favorisant l'évolution positive de la conduite de nos affaires et de nos relations avec nos parties prenantes.

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 relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et sanctions
- Déclaration relative à la liberté d'association et au droit de négociation collective
- Déclaration de BMO sur les droits de la personne

Employés

BMO s'est engagé à offrir un milieu de travail diversifié et inclusif où les employés savent qu'ils peuvent être eux-mêmes et s'exprimer franchement. Pour en savoir plus, consulter les sections Diversité et inclusion (page 48) et Conduite (page 16) du présent rapport.

BMO a exprimé son engagement formel à l'égard de la liberté d'association et du droit à la négociation collective dans sa Déclaration relative à la liberté d'association et au droit de négociation collective.

Les employés qui ont des préoccupations peuvent s'adresser en toute confidentialité au Bureau de l'ombudsman de BMO ou au Bureau de l'éthique et du Code de conduite. Pour en savoir plus, consulter la section Bureau de l'ombudsman, à la page 24 du présent rapport.

Clients

Dans le cadre de nos programmes « Bien connaître son client », nous soumettons régulièrement nos relations avec les clients à des contrôles de diligence raisonnable. À titre d'exemple, notre programme de lutte contre le blanchiment d'argent (LBA) vise à obtenir et à vérifier les renseignements sur les clients, à surveiller les transactions des clients afin de déceler toute activité inhabituelle et à signaler toute activité suspecte aux autorités compétentes. De plus amples renseignements sur ce programme sont fournis dans la Déclaration relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et sanctions de BMO.

En tant que signataire des Principes de l'Équateur, BMO s'est engagé à évaluer et à gérer le risque environnemental et social associé à toutes les transactions de crédit visées par ces principes. Pour en savoir plus, voir la section Octroi de crédit responsable, aux pages 37 à 39 du présent rapport.

Chaîne d'approvisionnement

Le Code de conduite de BMO à l'intention des fournisseurs énonce les normes que nos fournisseurs doivent suivre en matière de respect des droits de la personne, d'éthique commerciale et d'observation de la loi. Nous encourageons nos fournisseurs à adopter des politiques et des codes de conduite comparables aux nôtres et à communiquer leurs attentes à leurs propres fournisseurs dans la chaîne d'approvisionnement.

Nous nous opposons à toute forme d'esclavage moderne et de traite des personnes. BMO publie de l'information conformément aux dispositions de la *loi britannique sur l'esclavage moderne* (2015).

Investissement responsable

Les droits de la personne sont au centre de l'approche de BMO Gestion mondiale d'actifs en matière d'investissement responsable, de mobilisation des entreprises, d'exercice du droit de vote et de communication de l'information. Dans le cadre de nos activités de gestion d'actifs en Europe, au Moyen-Orient et en Asie, nous avons mis sur pied une équipe spécialisée en investissement responsable qui dirige un vaste programme de mobilisation des investisseurs dont le but est d'encourager la mise en œuvre des meilleures pratiques à l'égard des questions ESG au sein des sociétés dans lesquelles nous investissons. Cela comprend des initiatives de mobilisation des sociétés qui exercent leurs activités dans des secteurs à haut risque sur des sujets tels que la protection des droits des travailleurs migrants, la négociation collective et les normes de santé et de sécurité.

Cette équipe spécialisée en investissement responsable à l'échelle mondiale surveille également les sociétés qui auraient enfreint les principes du Pacte mondial des Nations Unies et intervient auprès de ces entreprises en cas de problème soulevant d'importantes préoccupations. Pour en savoir plus, voir la section Investissement responsable, aux pages 34 à 36 du présent rapport.

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/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
Déclaration relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et sanctions : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
Déclaration relative à la liberté d'association et au droit de négociation collective : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
Déclaration de BMO sur les droits de la personne : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement

Annexe : Changements climatiques

Pour obtenir toute l'information relative aux changements climatiques, voir notre index GIFCC aux pages 64 et 65.

Nous sommes conscients que les changements climatiques et le passage à une économie mondiale à faibles émissions de carbone présentent à la fois des risques et des occasions d'affaires qui peuvent toucher les activités de BMO. Cela est perceptible dans les efforts que nous déployons pour :
1) saisir les occasions d'affaires émergentes, comme les solutions financières durables;
2) mettre en œuvre de bonnes pratiques internationales en matière de services bancaires responsables et d'évaluation du risque environnemental et social; et
3) fournir de l'information utile sur le climat et présenter des rapports de développement durable en accord avec les bonnes pratiques internationales, par exemple en appliquant les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) du Conseil de stabilité financière.

Formulation de l'enjeu

Qu'entendons-nous par *changements climatiques*? Changements subis par le climat qui sont attribués à l'activité humaine, directement ou indirectement, qui modifient la composition de l'atmosphère terrestre et qui s'ajoutent à la variabilité climatique naturelle observée sur des périodes comparables.

Qui en assume la responsabilité? Relevant du conseiller général, le chef - Durabilité est responsable de l'élaboration et de l'exécution de la stratégie en matière de durabilité, ce qui comprend la consultation interne, l'engagement des parties prenantes et la communication de l'information.

NOTRE APPROCHE

BMO s'est doté d'un cadre stratégique qui définit nos principes de durabilité en parallèle avec nos priorités stratégiques et qui est axé sur la réalisation de notre vision et l'établissement d'un lien de confiance avec nos parties prenantes. Ce cadre stratégique est soutenu par le chef de la direction de BMO.

Les changements climatiques et le passage à une économie mondiale à faibles émissions de carbone entraîneront des exigences nouvelles et différentes. Son modèle d'affaires étant adaptable aux tendances du marché, aux occasions d'affaires et aux demandes des clients, BMO saura répondre à ces nouvelles exigences en proposant des produits innovants.

Nous percevons la possibilité de nous démarquer en mettant au point de nouveaux produits et services novateurs qui sont reliés aux changements climatiques et en offrant des solutions de financement qui peuvent aider nos clients à réussir leur transition vers une économie plus verte. Pour exploiter de telles occasions, nous comptons notamment sur nos produits financiers et nos services-conseils durables – comme la prise ferme d'obligations vertes, sociales et durables et le financement vert – et sur les approches innovantes en matière d'investissement responsable adoptées par BMO Gestion mondiale d'actifs. Nous explorons en ce moment d'autres moyens de saisir les occasions financières durables de ce marché en expansion et nous sommes motivés en partie par les fluctuations des flux de capitaux associés aux considérations du marché et de la réglementation.

BMO élabore en ce moment un cadre d'obligations vertes qui stimulera encore plus nos activités de financement durable et qui prouvera notre détermination à être les leaders dans ce domaine.

Gestion des risques

À la lumière des recommandations du GIFCC et des meilleures pratiques émergentes, les risques liés au climat peuvent à la fois comprendre des risques de transition et des risques physiques. Les risques de transition comprennent la substitution de biens, les nouveaux règlements ou d'autres changements dans le contexte économique au sein duquel la Banque et ses clients exercent leurs activités. Les risques physiques comprennent les changements physiques qui touchent la planète et qui pourraient se répercuter sur nos activités, comme des conditions météorologiques extrêmes, des inondations ou d'autres incidences des changements climatiques. Ces risques potentiels existent pour toutes les institutions financières, incluant BMO, non seulement par rapport à nos propres activités, mais aussi par l'exposition de nos clients à ces risques.

Mesures et cibles

Nous prévoyons mettre en œuvre la méthode d'analyse des scénarios spécifiques aux changements climatiques que recommande le GIFCC.

Du point de vue des opérations, nous reconnaissons que la gérance environnementale est l'un des enjeux mondiaux les plus pressants en ce moment, 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 avons établi et atteint trois cibles pluriannuelles distinctes de réduction des émissions à l'échelle de l'organisation depuis 2008 et nous avons déployé des efforts considérables pour maintenir notre carboneutralité depuis 2010.

Nous surveillons et analysons nos propres émissions et suivons les nouvelles taxes et réglementations sur les combustibles et l'énergie qui pourraient toucher nos frais d'exploitation. Nous suivons également les données météorologiques des grands centres urbains nord-américains où se trouvent des bureaux de BMO Groupe financier, au cas où nos propres activités risqueraient d'être menacées. Ces domaines d'analyse sont pris en considération dans nos plans et nos rapports relatifs aux risques opérationnels et au développement durable.

Pour en savoir plus, se reporter au Tableau de performance ESG à la page 8.

Engagement des parties prenantes

Au début de 2017, BMO s'est joint 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.

En 2018, l'engagement de BMO à l'égard du GIFCC s'est manifesté comme suit :

- Faire partie, à titre de membre de l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), de l'équipe spéciale du GIFCC composée de 16 banques comparables au sein de l'Initiative financière du PNUE, et en suivre de près les travaux.
- S'engager de concert avec l'Association des banquiers canadiens dans le cadre des stratégies de mise en œuvre du GIFCC.
- Discuter avec des groupes d'investisseurs des changements climatiques et de la communication de l'information reliée au GIFCC.
- Mettre au point et dispenser, à l'intention des conseils d'administration, de la formation sur les changements climatiques et le GIFCC.

Les activités de BMO Gestion mondiale d'actifs concernant les changements climatiques comprennent :

- Appuyer le Global Investor Statement on Climate Change, qui exige la mise en œuvre de solides politiques climatiques par les gouvernements.
- Se joindre à l'initiative Climate Action 100 +, un effort de collaboration représentant 32 billions de dollars américains et suivant les recommandations du GIFCC.

Politiques et déclarations connexes de BMO

Site Web de BMO – Politique environnementale

Site Web de BMO – Déclaration relative aux changements climatiques

Information supplémentaire sur nos mesures en matière de changements climatiques

Index GIFCC

Réponse de BMO au questionnaire du CDP 2018

Réduction de notre empreinte écologique

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/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
Réponse de BMO au questionnaire du CDP : https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2018fr.pdf

Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) – Index

Le tableau qui suit indique où se trouve, dans le présent rapport et dans d'autres documents accessibles au public, l'information qui répond aux recommandations du GIFCC.

Gouvernance	Recommandations	Information communiquée par BMO
Information sur la gouvernance de BMO à l'égard des risques et des occasions liés aux changements climatiques.	a. Décrire la surveillance exercée par le Conseil d'administration quant aux risques et aux occasions liés aux changements climatiques.	Rapport annuel, pages 82 et 83 Circulaire de sollicitation de procurations, page 24 (2018) Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (ESG), page 19 Annexe du Rapport ESG, page 62, tableau GRI 102 : Éléments généraux (sections 18, 19, 20, 26, 27, 29, 31 et 32) Questionnaire CDP, C1.1b Autres sources : Site Web de BMO – Déclaration relative aux changements climatiques
	b. Décrire le rôle de la direction dans l'évaluation et la gestion des risques et des occasions liés aux changements climatiques.	Rapport annuel, pages 82 et 83 Circulaire de sollicitation de procurations, page 81 (2018) Rapport ESG, page 19 Annexe du Rapport ESG, page 62, tableau GRI 102 : Éléments généraux (sections 29, 31 et 32) Questionnaire CDP, C1.2 et C1.2a Autres sources : Site Web de BMO – Déclaration relative aux changements climatiques
Stratégie	**Recommandations**	**Information communiquée par BMO**
Information sur les incidences réelles et potentielles des risques et des occasions liés aux changements climatiques sur les activités, la stratégie et la planification financière de l'organisation, lorsque cette information est jugée significative.	a. Décrire les risques et les occasions liés aux changements climatiques cernés par l'organisation à court, à moyen et à long terme.	Rapport annuel, pages 115 et 116 Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (ESG), page 39 Annexe du Rapport ESG, page 62, tableau GRI 102 : Éléments généraux (section 15) Questionnaire CDP, C2.1, C2.2b, C2.3, C2.3a, C2.4 et C2.4a Autres sources : Site Web de BMO – Déclaration relative aux changements climatiques
	b. Décrire l'incidence des risques et des occasions liés aux changements climatiques sur les activités, la stratégie et la planification financière de l'organisation.	Rapport annuel, pages 115 et 116 Rapport ESG, page 39 Annexe du Rapport ESG, page 62, tableau GRI 201 : Performance économique (section 2) Questionnaire CDP, C2.5, C2.6, C3.1 et C3.1c Autres sources : Site Web de BMO – Déclaration relative aux changements climatiques
	c. Évaluer la résilience de la stratégie de l'organisation compte tenu de différents scénarios de réchauffement climatique, y compris un scénario de hausse de température d'un maximum de 2 °C.	Annexe du Rapport ESG, page 62 Questionnaire CDP, C3.1a Autres sources : Perspectives ESG – Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques : Qu'est-ce que cela signifie pour les investisseurs?, Site Web de BMO – Déclaration relative aux changements climatiques

Site Web de BMO – Déclaration relative aux changements climatiques : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale#greenhouse
Perspectives ESG – Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques : Qu'est-ce que cela signifie pour les investisseurs? https://bmogamhub.com/system/files/esg-viewpoint_performance_with_principles_11-17_fr.pdf
Site Web de BMO – Octroi de crédit responsable : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/clients/octroi-de-credit-responsable
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 – Sommaire des émissions de gaz à effet de serre : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale#greenhouse

Site Web de BMO – Réponse au questionnaire du CDP : https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2018fr.pdf
Site Web de BMO – Cibles environnementales : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/carboneutre

Gestion des risques	Recommandations	Information communiquée par BMO
Information sur la façon dont l'organisation détecte, évalue et gère les risques liés aux changements climatiques.	a. Décrire les processus mis en place par l'organisation pour la détection et l'évaluation des risques liés aux changements climatiques.	Rapport annuel, page 78 Circulaire de sollicitation de procurations, page 81 (2018) Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (ESG), page 81 (FS2) Annexe du Rapport ESG, page 62, tableau GRI 201 : Performance économique (section 2) Questionnaire CDP, C2.2b et C2.2c Autres sources : Site Web de BMO – Déclaration relative aux changements climatiques
	b. Décrire les processus mis en place par l'organisation pour la gestion des risques liés aux changements climatiques.	Rapport annuel, pages 115 et 116 Circulaire de sollicitation de procurations, page 81 (2018) Rapport ESG, page 81 (FS1) Questionnaire CDP, C2.2c et C2.2d Autres sources : Site Web de BMO – Octroi de crédit responsable, Site Web de BMO – Déclaration relative aux changements climatiques
	c. Décrire la façon dont les processus de détection, d'évaluation et de gestion des risques liés aux changements climatiques sont intégrés à la gestion globale des risques de l'organisation.	Rapport annuel, page 78 Circulaire de sollicitation de procurations, pages 34 et 35 (2018) Rapport ESG, page 81 (FS9) Questionnaire CDP, C2.2 Autres sources : Site Web de BMO – Déclaration relative aux changements climatiques

Mesures et cibles	Recommandations	Information communiquée par BMO
Information sur les mesures et les cibles utilisées pour évaluer et gérer les risques et les occasions liés aux changements climatiques, lorsque cette information est jugée significative.	a. Communiquer les mesures utilisées par l'organisation pour évaluer les risques et les occasions liés aux changements climatiques conformément à sa stratégie et à son processus de gestion des risques.	Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (ESG), page 59 Annexe du Rapport ESG, page 62, tableau GRI 102 : Éléments généraux (section 30) Questionnaire CDP, C4.2 Autres sources : Site Web de BMO – Performance environnementale, Site Web de BMO – Déclaration relative aux changements climatiques
	b. Communiquer les données sur les émissions de gaz à effet de serre (GES) à l'égard des champs d'application 1, 2 et, s'il y a lieu, 3 ainsi que les risques connexes.	Rapport ESG, page 8 Annexe du Rapport ESG, page 62, tableau GRI 201 : Performance économique (section 2) Questionnaire CDP, C6.1, C6.3 et C6.5 Autres sources : Site Web de BMO – Sommaire des émissions de gaz à effet de serre, Site Web de BMO – Déclaration relative aux changements climatiques
	c. Décrire les cibles utilisées par l'organisation pour gérer les risques et les occasions liés aux changements climatiques, et fournir de l'information sur la performance de l'organisation par rapport à ces cibles.	Rapport ESG, page 59 Questionnaire CDP, C4.1, C4.1a et C4.1b Autres sources : Site Web de BMO – Cibles environnementales, Site Web de BMO – Déclaration relative aux changements climatiques

Index GRI

Légende

- NA – Notice annuelle pour l'exercice clos le 31 octobre 2018
- RA – 201e rapport annuel de BMO Groupe financier – 2018
- RNEE – Rapport narratif sur l'équité en matière d'emploi 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 a eu lieu le 5 avril 2018 – renseignements à jour au moment de la publication du présent rapport)

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION			
Profil de l'organisation			
GRI 102-1		Nom de l'organisation.	Banque de Montréal
GRI 102-2		Activités, marques, produits et services.	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 25 et 203 à 205 du RA.
GRI 102-3		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.
GRI 102-4		Lieu des activités.	Les sujets abordés dans le Rapport ESG 2018 portent sur les activités de toute l'organisation. Pour en savoir plus, se reporter aux pages 203 (Segmentation opérationnelle et géographique) et 206 (Principales filiales) du RA.
GRI 102-5		Propriété 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 148 du RA.

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
GRI 102-6		Marchés servis.	Nos activités sont réparties entre trois groupes d'exploitation : • Services bancaires Particuliers et entreprises • BMO Gestion de patrimoine • BMO Marchés des capitaux Pour en savoir plus, se reporter aux pages 203 à 205 du RA.
GRI 102-7		Taille de l'organisation.	Voir la deuxième de couverture du présent rapport : Ce que nous sommes. Pour en savoir plus, se reporter aux pages 25 et 203 à 205 du RA.
GRI 102-8		Renseignements sur les employés et les autres travailleurs.	Voir la page 91 de la DA : Nombre d'employés de BMO. Pour en savoir plus, se reporter à la page 2 du RNEE (Points saillants concernant la représentation des femmes en 2017). https://www.bmo.com/cr/files/BMO_employment_equity2017fr.pdf
GRI 102-9		Chaîne d'approvisionnement.	En 2018, nous avons acheté pour à peu près 5,2 milliards de dollars de biens et services auprès d'environ 9 970 fournisseurs. De ce montant, nous avons dépensé environ 3,6 milliards de dollars au Canada et environ 1,6 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. Les biens et services comprennent le matériel et les logiciels de technologies de l'information, les données financières et de marché, les services de publicité et de marketing, les services-conseils et les services de gestion d'installations immobilières. 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.
GRI 102-10		Changements importants à l'organisation et à sa chaîne d'approvisionnement.	Aucun.
GRI 102-11		Démarche ou principe de précaution.	Pour connaître notre approche à l'égard de la gestion du risque dans nos activités de financement et de crédit, voir la page 37 du présent rapport : Octroi de crédit responsable. Pour en savoir plus, voir les pages 115 et 116 (Risque environnemental et social) du RA et la Déclaration relative aux changements climatiques de BMO.
GRI 102-12		Initiatives externes.	• 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) • Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) • Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies • Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
GRI 102-13		Adhésion à différentes associations.	• Asian Corporate Governance Association • Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone • Council of Institutional Investors • Réseau canadien du Pacte mondial • Institutional Investors Group on Climate Change • Association pour l'investissement responsable (Canada) • UK Sustainable Investment and Finance Association • Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement Pour en savoir plus : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/affiliations-et-associations
Stratégie			
GRI 102-14		Déclaration d'un décideur de l'organisation.	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.
GRI 102-15	✓	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 115 et 116 du RA. Les occasions sont décrites à la page 62 du présent rapport : Changements climatiques. Les intérêts de nos parties prenantes sont présentés à la page 11 du présent rapport : Engagement de nos parties prenantes (voir le tableau). Notre approche à l'égard de la gestion du risque est présentée à la page 28 du présent rapport : Services bancaires et investissement responsables. Pour en savoir plus : Réponse de BMO au questionnaire du CDP de 2018 : https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2018fr.pdf Déclaration sur les droits de la personne de BMO : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement Déclaration relative aux changements climatiques de BMO : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
Éthique et intégrité			
GRI 102-16		Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités (Conduite). Pour en savoir plus : Code de conduite de BMO : https://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/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement Déclaration sur les droits de la personne de BMO : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
GRI 102-17		Processus utilisés pour obtenir des conseils ou pour signaler des préoccupations relativement à l'éthique.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités (Conduite – Parlez-en!).

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
Gouvernance			
GRI 102-18	✓	Structure de gouvernance.	Consulter la page 19 du présent rapport pour en savoir plus sur la surveillance des enjeux ESG par notre Conseil d'administration. Par ailleurs, les chartes des comités du Conseil d'administration sont accessibles sur le site Web de BMO à l'adresse www.bmo.com, sous les rubriques Gouvernance et Comités du Conseil. Pour en savoir plus : Déclaration relative aux changements climatiques de BMO : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
GRI 102-19	✓	Délégation de pouvoirs.	Le chef de la direction a délégué la responsabilité de toutes les questions touchant la durabilité, y compris les changements climatiques, au conseiller général de BMO. Ce dernier fait partie du Comité de direction de BMO et relève directement du chef de la direction. BMO a nommé un chef - Durabilité qui travaille au sein des Affaires générales et relève du secrétaire général et du conseiller général. Le chef - Durabilité est responsable de l'élaboration et de l'exécution de la stratégie en matière de durabilité, ce qui comprend la consultation interne, l'engagement des parties prenantes et la communication de l'information. Pour en savoir plus : Déclaration relative aux changements climatiques de BMO : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
GRI 102-20	✓	Responsabilité de la haute direction à l'égard des questions économiques, environnementales et sociales.	Un Conseil de la durabilité sous la présidence du conseiller général de BMO et composé de hauts dirigeants représentant chaque secteur d'activité et les Services d'entreprise a été formé en 2008. Le Conseil de la durabilité se réunit tous les trimestres pour surveiller la mise en œuvre de la stratégie de durabilité de BMO en fournissant soutien et conseils et discuter des risques, des occasions et de la communication de l'information liés aux changements climatiques. Pour en savoir plus : Déclaration relative aux changements climatiques de BMO : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
GRI 102-21		Consultation des parties prenantes sur les questions économiques, environnementales et sociales.	Voir la page 11 du présent rapport : Engagement de nos parties prenantes. Consulter notre Politique d'engagement des actionnaires, à l'adresse suivante : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/selectionner-les-documents
GRI 102-22		Composition de la plus haute instance de gouvernance 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).
GRI 102-23		Président de la plus haute instance de gouvernance.	Le président du Conseil d'administration n'est pas un membre de la haute direction.
GRI 102-24		Mise en candidature et sélection des membres de la plus haute instance de gouvernance.	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).
GRI 102-25		Conflits d'intérêts.	Voir la CSP à la page 42 : Code de conduite.

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
GRI 102-26	✓	Rôle de la plus haute instance de gouvernance dans la détermination des objectifs, des valeurs et de la stratégie.	Nos principes de durabilité figurent en regard de nos priorités stratégiques à la page 1 du présent rapport 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. Pour en savoir plus : Déclaration relative aux changements climatiques de BMO : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
GRI 102-27	✓	Compétences de la plus haute instance de gouvernance.	Les membres du Conseil d'administration de BMO sont évalués selon une grille de compétences dont fait expressément partie l'expérience en matière de durabilité. Ils reçoivent également de la formation sur les enjeux liés à la durabilité. La formation axée sur la communication de l'information liée aux changements climatiques a été élaborée et donnée aux administrateurs en 2018 dans le cadre de la mise en œuvre des recommandations du GIFCC. Pour en savoir plus : CSP (Grille des compétences) et Déclaration relative aux changements climatiques de BMO : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
GRI 102-28		Évaluation du rendement de la plus haute instance de gouvernance.	Le Comité de gouvernance et de mise en candidature du Conseil d'administration est responsable de surveiller et d'évaluer le processus d'évaluation du rendement et de l'efficacité du Conseil et de ses comités (dont l'autoévaluation du Comité concerné par la présente) en tenant compte du mandat du Conseil et de la charte de chaque comité. Pour en savoir plus, consulter la charte du Comité de gouvernance et de mise en candidature, accessible sur notre site Web à l'adresse https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/selectionner-les-documents
GRI 102-29	✓	Détermination et gestion des répercussions économiques, environnementales et sociales de nos activités.	Le Comité de direction, composé de nos plus hauts dirigeants, surveille 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 d'affaires et en vérifie l'efficacité. Pour en savoir plus : Déclaration relative aux changements climatiques de BMO : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
GRI 102-30	✓	Efficacité des processus de gestion des risques.	Le Comité de gestion des risques est chargé d'aider le Conseil à s'acquitter des responsabilités de surveillance qui lui incombent à l'égard de la détermination et de la gestion des risques à BMO, du respect des politiques de gestion des risques de l'organisation et de la conformité aux exigences réglementaires en matière de risque. Pour en savoir plus, consulter la charte du Comité d'évaluation des risques, accessible sur notre site Web à l'adresse https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/selectionner-les-documents Pour en savoir plus : Déclaration relative aux changements climatiques de BMO : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
GRI 102-31	✓	Examen des questions économiques, environnementales et sociales.	Le Comité d'évaluation des risques du Conseil d'administration se réunit aussi souvent qu'il le juge nécessaire, mais pas moins de huit fois par exercice financier. À chacune de ses réunions, le Comité mène avec la direction des discussions approfondies sur la gestion des risques et sur les stratégies relatives aux produits et activités clés. Pour en savoir plus sur la détermination, l'analyse et la gestion des risques, voir la page 34 de la CSP : Rapport du Comité d'évaluation des risques. Pour en savoir plus, Déclaration relative aux changements climatiques de BMO : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
GRI 102-32	✓	Rôle de la plus haute instance de gouvernance dans la présentation des rapports de durabilité.	La surveillance par le Conseil d'administration des enjeux relatifs à la durabilité est inscrite dans la charte du Comité d'audit et de révision du Conseil. Ce comité rencontre tous les ans le chef - Durabilité, le secrétaire général et le conseiller général. Ensemble, ils passent en revue et analysent les conclusions du rapport ESG de BMO, ainsi que les questions liées à la durabilité. En décembre 2018, le rapport ESG et l'information relative aux changements climatiques ont également été soumis à l'examen de l'ensemble du Conseil d'administration. Pour en savoir plus : Déclaration relative aux changements climatiques de BMO : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
GRI 102-33		Communication des grands sujets de préoccupation.	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.
GRI 102-34		Nature et nombre total de grands sujets de préoccupation.	Non indiqué. Motif de l'omission : Contraintes liées à la confidentialité. Explication : BMO considère ce type d'information comme confidentielle.
GRI 102-35		Politiques de rémunération.	Pour connaître la démarche de BMO en matière de rémunération des dirigeants ainsi que les résultats et la rémunération en 2017, voir la page 59 de la CSP : Analyse de la rémunération. Les dirigeants au niveau du groupe d'exploitation sont évalués en fonction de la rentabilité de leur champ de responsabilité. Leur contribution aux efforts de productivité – le contrôle permanent des dépenses, tout particulièrement – influence les décisions relatives aux primes d'incitation. 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. Pour en savoir plus : http://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2018fr.pdf
GRI 102-36		Processus de détermination de la rémunération.	Pour connaître la démarche de BMO en matière de rémunération des dirigeants ainsi que les résultats et la rémunération en 2017, voir la page 59 de la CSP : Analyse de la rémunération.
GRI 201-37		Parties prenantes intervenant dans la rémunération.	Voir la page 67 de la CSP : Conseils indépendants.
GRI 102-38		Ratio de rémunération totale annuelle.	Non indiqué. Motif de l'omission : Contraintes de confidentialité. Explication : Voir les pages 56 et 57 de la CSP (Position du Conseil d'administration sur la proposition n° 4 – Divulgation du ratio d'équité).
GRI 102-39		Augmentation en pourcentage du ratio de rémunération totale annuelle.	Voir ci-dessus.
Engagement des parties prenantes			
GRI 102-40		Liste des groupes de parties prenantes.	Voir la page 11 du présent rapport : Engagement de nos parties prenantes.
GRI 102-41		Conventions collectives.	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/cr/images/BMOFreedomofAssociationandCollectiveBargainingMarch2016-fr.pdf

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
GRI 102-42		Détermination et sélection des parties prenantes.	Voir la page 11 du présent rapport : Engagement de nos parties prenantes.
GRI 102-43		Approche à l'égard de l'engagement des parties prenantes.	Voir la page 11 du présent rapport : Engagement de nos parties prenantes. Pour connaître par quoi s'est traduit l'engagement expressément dans le cadre du processus de préparation du rapport, voir la page 12 du présent rapport : Importance relative.
GRI 102-44		Principales questions et préoccupations soulevées.	Voir la page 11 du présent rapport : Engagement de nos parties prenantes. Pour obtenir la liste des enjeux prioritaires, voir la page 13 du présent rapport : Graphique de l'importance relative des enjeux.
Pratiques d'établissement de rapports			
GRI 102-45		Entités incluses dans les états financiers consolidés.	Pour obtenir des renseignements sur les liens entre la Banque de Montréal et ses principales filiales, se reporter à la page 206 du RA.
GRI 102-46		Définition du contenu du rapport et du périmètre des enjeux.	Voir la page 12 du présent rapport : Importance relative des enjeux.
GRI 102-47		Liste des enjeux importants.	Voir les pages 8 à 10 du présent rapport : Tableau de performance ESG.
GRI 102-48		Retraitement de l'information.	Ce rapport ne contient aucune information retraitée.
GRI 102-49		Modifications dans l'établissement des rapports.	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.
GRI 102-50		Période visée par le rapport.	Le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2018 de BMO couvre notre exercice 2018 (du 1er novembre 2017 au 31 octobre 2018).
GRI 102-51		Date du plus récent rapport.	Le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2017, publié en février 2018, est notre rapport le plus récent.
GRI 102-52		Fréquence de production des rapports.	Annuelle.
GRI 102-53		Ressource à laquelle s'adresser pour tout renseignement sur le rapport.	sustainability@bmo.com
GRI 102-54		Conformité aux exigences de déclaration selon les normes de la GRI.	Le présent rapport a été préparé en conformité aux normes de la GRI : Option de base.
GRI 102-55		Index GRI.	Le présent tableau.
GRI 102-56		Validation externe.	Oui. Voir les pages 88 et 89 du présent rapport : Rapport d'assurance limitée indépendant de KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L., auditeur de la Banque de Montréal.

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
PERFORMANCE ÉCONOMIQUE			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 4 du présent rapport : Valeur économique. **Pour en savoir plus,** RA, page 6 : Message du président du conseil. RA, page 8 : Message du chef de la direction. RA, page 3 : Résultats financiers et situation financière en bref. RA, page 144 : États financiers consolidés.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
GRI 201-1		Valeur économique directe générée et distribuée.	Voir la page 4 du présent rapport : Valeur économique. Voir aussi notre Déclaration annuelle à la page 90. **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 ne travaillons pas avec des clients qui, selon nous, utilisent des stratagèmes d'évasion fiscale; 6. nous nous engageons à produire toutes les déclarations de revenus et de renseignements exigées en temps opportun; 7. 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 BMO 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.
GRI 201-3		Obligations au titre des régimes à prestations déterminées et des autres régimes de retraite.	Nous offrons un régime de retraite ou un régime d'épargne-retraite aux employés admissibles à l'échelle mondiale ou y contribuons. Voir la page 45 du présent rapport : Régime de retraite de BMO - Canada (tableau).
GRI 201-4		Soutien financier public.	Aucun.

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
ENJEUX IMPORTANTS			
Accès et inclusion financière			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 28 du présent rapport : Services bancaires et investissement responsables. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
FS13		Points d'accès, par type, en région faiblement peuplée ou désavantagée sur le plan économique.	Voir la page 28 du présent rapport : Services bancaires et investissement responsables.
FS14		Initiatives visant à améliorer l'accès des personnes désavantagées aux services financiers.	Voir la page 28 du présent rapport : Services bancaires et investissement 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			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
GRI 412-2		Formation des employés sur les politiques et les procédures concernant les droits de la personne.	Le nombre total d'heures de formation sur le Code de conduite de BMO a été de 17 515 pour l'année du programme 2018. Voir la page 8 du présent rapport : Tableau de performance ESG.
GRI 419-1		Non-conformité aux lois et règlements dans le domaine social et économique.	Voir la page 8 du présent rapport : Tableau de performance ESG.

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
Changements climatiques			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 28 du présent rapport : Services bancaires et investissement responsables. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
GRI 201-2	✓	Conséquences financières et autres risques et occasions attribuables aux changements climatiques.	Voir la page 62 du présent rapport : Changements climatiques. Pour en savoir plus : Réponse de BMO au questionnaire du CDP de 2018 : https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2018fr.pdf et Déclaration relative aux changements climatiques de BMO : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement
Protection du consommateur et transparence			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
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 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.

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
Contribution à la vie des collectivités			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 50 du présent rapport : Bâtir des collectivités durables. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
GRI 203-2		Impacts économiques indirects importants.	Voir la page 50 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 30 à 33 du présent rapport. La liste des prêts à vocation sociale figure à la page 33 du présent rapport.
Gouvernance			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
GRI 405-1		Diversité des instances de gouvernance et des employés.	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 le tableau de performance ESG (Répartition des employés selon la catégorie).
Expérience client			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
Voir GRI 102-43 et GRI 102-44.			

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
Cybersécurité, sécurité de l'information et confidentialité			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
GRI 418-1		Plaintes fondées pour atteinte à la vie privée de clients et perte de données sur des clients.	8 plaintes fondées liées à la confidentialité ont été déposées par des clients de BMO auprès des autorités publiques chargées de la réglementation.
Diversité et inclusion			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 40 du présent rapport : Inspirer les employés. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
GRI 405-1		Diversité des instances de gouvernance et des employés.	Voir la page 9 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			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 40 du présent rapport : Inspirer les employés. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
Voir GRI 102-43 et GRI 102-44.			

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
Rémunération des dirigeants			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 14 du présent rapport : Gestion des activités. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
Voir GRI 102-35.			
Littératie financière			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 50 du présent rapport : Bâtir des collectivités durables. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
FS16		Initiatives visant à améliorer la littératie financière, par type de bénéficiaire.	Voir la page 50 du présent rapport : Bâtir des collectivités durables.
Droits de la personne			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 28 du présent rapport : Services bancaires et investissement responsables. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
Voir GRI 412-2.			

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
Apprentissage et perfectionnement			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 40 du présent rapport : Inspirer les employés. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
GRI 404-1		Nombre moyen d'heures de formation par année, par employé.	Voir la page 40 du présent rapport : Inspirer les employés. La répartition du nombre moyen d'heures de formation par sexe et par catégorie d'employé n'est pas indiquée. Motif de l'omission : Sans objet (formation par sexe). Explication : Les investissements dans la formation sont destinés à l'ensemble des employés (le sexe de ces derniers n'entre pas dans la détermination de la formation).
GRI 404-3		Pourcentage d'employés qui bénéficient d'évaluations régulières de leur rendement et du développement de leur carrière.	Voir la page 10 du présent rapport : Tableau de performance ESG.
Réduction de notre empreinte écologique			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 50 du présent rapport : Bâtir des collectivités durables. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
GRI 302-1		Consommation d'énergie au sein de l'organisation.	https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2018fr.pdf
GRI 302-3		Intensité énergétique.	https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2018fr.pdf
GRI 302-4		Réduction de la consommation d'énergie.	https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2018fr.pdf https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/environnementale-approche https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/carboneutre
GRI 303-1		Interactions avec l'eau à titre de ressource partagée.	https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale
GRI 305-1		Émissions directes de gaz à effet de serre (champ d'application 1).	Voir la page 8 du présent rapport : Tableau de performance ESG. https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2018fr.pdf

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
GRI 305-2		Émissions indirectes de gaz à effet de serre liées à l'énergie (champ d'application 2).	Voir la page 8 du présent rapport : Tableau de performance ESG. https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2018fr.pdf
GRI 305-3		Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (champ d'application 3).	Voir la page 8 du présent rapport : Tableau de performance ESG. https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2018fr.pdf
GRI 305-4		Intensité des émissions de gaz à effet de serre.	https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2018fr.pdf https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/carboneutre
GRI 305-5		Réduction des émissions de gaz à effet de serre.	https://www.bmo.com/cr/files/BMO_CDP2018fr.pdf https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/environnementale-approche
GRI 305-6		Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO).	https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale
GRI 307-1		Non-conformité aux lois et aux règlements en matière d'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 2018. https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale
Investissement responsable			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 28 du présent rapport : Services bancaires et investissement responsables. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
GRI 203-1		Investissements dans les infrastructures et les services qui s'y rapportent.	Voir la page 10 du présent rapport : Tableau de performance ESG. Voir aussi la page 28 du présent rapport : Services bancaires et investissement responsables.
FS10		Pourcentage et nombre d'entreprises détenues dans le portefeuille de l'institution auprès desquelles l'organisation est intervenue à l'égard des questions environnementales, sociales et de gouvernance.	Nous indiquons le nombre d'entreprises auprès desquelles nous sommes intervenus et le nombre de rencontres avec les conseils d'administration de ces entreprises (plutôt que les pourcentages). Voir la page 28 du présent rapport : Services bancaires et investissement responsables (Actif, mobilisé, responsable).

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
Octroi de crédit responsable			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 28 du présent rapport : Services bancaires et investissement responsables. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
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 cerner, 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 BMO 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, BMO 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 37). L'engagement de BMO 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.
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.

Information GRI	Information GIFCC	Description	Références pour 2018 /commentaire /explication de l'omission
Recrutement et fidélisation d'employés talentueux			
GRI 103-1		Explication et périmètre de l'enjeu important.	Voir la page 40 du présent rapport : Inspirer les employés. Pour obtenir des précisions sur le périmètre de cet enjeu, voir la page 83 du présent rapport.
GRI 103-2		L'approche de gestion et ses éléments.	Voir ci-dessus.
GRI 103-3		Évaluation de l'approche de gestion.	Voir ci-dessus.
GRI 401-1		Nouveaux membres du personnel et roulement du personnel.	Voir la page 40 du présent rapport : Inspirer les employés. Le nombre de départs volontaires est indiqué et est réparti selon le sexe et par région, mais pas selon l'âge. Motif de l'omission : Renseignements non disponibles. Explication : Examen prévu en 2019. Nouveau cette année : répartition de l'effectif selon l'âge. Voir la page 48.
GRI 401-2		Avantages sociaux offerts aux employés à temps plein, mais non aux employés temporaires ni aux employés à temps partiel.	Voir la page 40 du présent rapport : Inspirer les employés.
RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES (non liés aux enjeux prioritaires)			
GRI 403-2		Types et taux d'accidents du travail, maladies professionnelles, absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail.	Au cours de l'exercice 2018, nos employés en Amérique du Nord ont consigné 119 211 jours de congé de maladie et nous n'avons consigné aucun décès lié au travail. Nous n'avons pas réparti les jours de congé de maladie et les décès liés au travail par région ou par sexe. Motif de l'omission : Sans objet. Explication : Nous ne percevons pas, entre nos employés de sexe masculin ou féminin, de différences qui auraient un impact important sur le risque de blessures ou de maladie, et nous ne percevons pas non plus de différences à l'échelle régionale.
GRI 415-1		Contributions politiques.	BMO appuie les efforts en faveur de l'équité et de la transparence des systèmes électoraux dans les territoires où il fait des affaires. Le 1er novembre 2018, BMO a cessé d'utiliser les fonds de l'organisation pour appuyer des candidats à des postes électifs ou des partis politiques au Canada et aux États-Unis. **Au Canada** Avant le 1er novembre 2018, 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 6 100 $ 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. De plus, un comité d'action politique désigné BMO Harris Bank Government Affairs Fund et lié à BMO Harris Bank est également inscrit auprès de la FEC. Au cours de la période du 1er novembre 2017 au 31 octobre 2018, ces fonds ont versé des contributions totales de 108 005,73 $ 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 4 105,73 $ US et à 103 900,00 $ US, respectivement. Il est à noter que le BMO Harris Government Affairs Fund a été fermé en date du 31 décembre 2017 et qu'il ne verse plus de contributions. Pour en savoir plus, voir la Déclaration relative aux contributions politiques et au lobbying : https://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/notre-engagement

Enjeu important pour BMO	Périmètre	
	Interne (à BMO)	Externe (à l'extérieur de BMO)
Tableau pour l'indicateur GRI 102-47		
Accès aux services bancaires et inclusion financière	X	X
Conduite	X	
Changements climatiques et impact environnemental	X	X
Protection du consommateur et transparence	X	X
Contribution à la vie des collectivités	X	X
Gouvernance	X	
Rétroaction des clients		X
Diversité et inclusion	X	X
Mobilisation des employés	X	X
Rémunération des dirigeants	X	
Littératie financière	X	X
Droits de la personne	X	X
Apprentissage et perfectionnement	X	X
Confidentialité et sécurité des données	X	X
Investissement responsable	X	X
Octroi de crédit responsable	X	X
Recrutement et fidélisation d'employés talentueux	X	X

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.
Elles ne comprennent 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
Nom commercial utilisé 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.

CAS D'EXAMEN LIMITÉ
Enquêtes relatives aux services bancaires et aux services de gestion de placements 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). Auparavant, les enquêtes relatives aux services de placements étaient désignées enquêtes relatives aux services de gestion de patrimoine. Le changement n'a aucune incidence sur les données présentées. 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. Le terme diversité englobe ce qui suit :

- Égalité des sexes aux postes de cadre supérieur – Canada et 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.

ÉGALITÉ DES SEXES AUX POSTES DE CADRE DIRIGEANT
Désigne la représentation d'hommes et de femmes occupant un poste de cadre dirigeant dans chaque secteur d'activité. Données au 31 octobre. Auparavant, l'égalité des sexes aux postes de cadre dirigeant était définie dans la rubrique intitulée Femmes à un poste de cadre dirigeant.

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 PLACEMENTS
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 placements englobent les cas d'examen limité (voir la définition de ce terme). Auparavant, les enquêtes relatives aux services de placements étaient désignées enquêtes relatives aux services de gestion de patrimoine. Le changement n'a aucune incidence sur les données présentées.

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.

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.

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.

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. Pour plus de clarté, ce montant ne comprend pas les ENGAGEMENTS DE PRÊT DANS LE SECTEUR DE L'ÉNERGIE RENOUVELABLE selon la définition établie dans le présent rapport.

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. Ce nombre ne tient pas compte des autoformations suivies sur BMO U.

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.

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.

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.

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 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 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 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 équivalent temps plein 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 DIRIGEANT
Désigne le nombre total d'employés de BMO qui occupent un poste de cadre dirigeant au Canada et aux États-Unis. Dans les secteurs d'activité autres que BMO Marchés des capitaux, un poste de cadre dirigeant peut être celui d'un directeur général et vice-président. Dans le cas de BMO Marchés des capitaux, le chef du groupe est considéré comme un cadre dirigeant.

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 projets (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.

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 2018 (le Rapport), pour l'exercice clos le 31 octobre 2018 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) :

- Égalité des sexes aux postes 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 – à l'échelle de l'organisation (%)
- 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 placements effectuées par le Bureau de l'ombudsman de BMO et temps moyen nécessaire à la conduite des enquêtes (en jours)
- Participation au financement par actions et par emprunt des entités du secteur de l'énergie renouvelable (en milliards de dollars)
- Engagements de prêt à l'égard d'entités du secteur de l'énergie renouvelable (en milliards de dollars)

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 2018, 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 10 décembre 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 (Canada)] 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 30
Financement des petites entreprises Page 32
Développement des collectivités et philanthropie Page 53
Dons aux organismes de bienfaisance (soutien aux collectivités) Page 54
Activités des employés (Générosité et bénévolat) Page 55
Liste des sociétés affiliées Page 90
Impôts et taxes payés et payables au Canada Page 91
Nombre d'employés de BMO Groupe financier Page 91
Succursales ouvertes et fermées Page 92
Succursales déménagées Page 92
Guichets automatiques ajoutés Page 93
Guichets automatiques retirés Page 96
Financement par emprunt des entreprises Page 99
Déclaration annuelle de la Société hypothécaire Banque de Montréal Page 100
Déclaration annuelle de BMO Société d'assurance-vie Page 101
Déclaration annuelle de BMO Compagnie d'assurance-vie Page 102

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	457,2	–	109,7
Provinces et territoires			
Terre-Neuve-et-Labrador	2,0	4,3	2,2
Île-du-Prince-Édouard	0,5	0,3	0,2
Nouvelle-Écosse	3,9	1,9	2,4
Nouveau-Brunswick	1,6	0,8	1,3
Québec	51,9	12,7	46,8
Ontario	168,2	–	350,5
Manitoba	2,2	4,6	1,8
Saskatchewan	2,3	4,2	0,8
Alberta	18,8	–	1,1
Colombie-Britannique	19,2	–	3,5
Nunavut	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	0,1	–	–
Yukon	0,1	–	–
Total des provinces et territoires	270,8	28,8	410,6
Total	728,0	28,8	520,3
Impôts sur les bénéfices et le capital	756,8		
Total des impôts et taxes	1 277,1		

La Banque de Montréal et ses filiales canadiennes paient des sommes considérables en impôts au Canada. Pour l'exercice 2018, notre contribution fiscale s'est élevée à 1 277 millions de dollars. Ce montant comprend 728 millions de dollars en impôts sur les bénéfices, 29 millions de dollars en impôts provinciaux sur le capital et 520 millions de dollars en impôts et taxes divers. Les taxes et impôts divers englobent 323 millions de dollars en taxes sur les produits et services ou taxes de vente harmonisées et autres taxes de vente, 185 millions de dollars en charges sociales (part de l'employeur), 11 millions de dollars en taxes foncières et 1 million 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 2018

Provinces et territoires	À temps plein	À temps partiel	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	174	65	**239**
Québec	4 098	886	**4 984**
Nouvelle-Écosse	383	73	**456**
Île-du-Prince-Édouard	41	14	**55**
Nouveau-Brunswick	197	70	**267**
Ontario	19 304	1 814	**21 118**
Manitoba	308	85	**393**
Saskatchewan	295	125	**420**
Alberta	1 720	410	**2 130**
Colombie-Britannique	2 201	634	**2 835**
Territoires du Nord-Ouest	9	3	**12**
Yukon	8	3	**11**
Total[2]	28 738	4 182	**32 920**
Aux États-Unis	12 911	1 258	**14 169**
À l'étranger	1 584	78	**1 662**
Effectif total	43 233	5 518	**48 751**

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 2018 (AU CANADA)

Succursale	Adresse	Ville (Province)
King & Church	101 King Street E	Toronto (Ont.)
152nd & Highway 10 – Panorama Village	5561 152nd Street	Surrey (C.-B.)

SUCCURSALES DE BMO BANQUE DE MONTRÉAL FERMÉES DURANT L'EXERCICE 2018 (AU CANADA)

Succursale	Adresse	Ville (Province)
Canada Post Office Nain	60 Middle Path Road	Nain (T.-N.-L.)
Cap-Pelé	6-2680 Acadie Road	Cap-Pelé (N.-B.)
L'Assomption	290, boulevard de l'Ange-Gardien	L'Assomption (Qc)
Saint-Michel et Beaubien	3251, rue Beaubien Est	Montréal (Qc)
Montréal-Ouest	101, avenue Westminster Nord	Montréal-Ouest (Qc)
Succursale principale de Ajax	154 Harwood Avenue S	Ajax (Ont.)
Burlington Heights	1505 Guelph Line	Burlington (Ont.)
Succursale principale de Cornwall	159 Pitt Street	Cornwall (Ont.)
Frankford	2 Mill Street	Frankford (Ont.)
Hensall	99 King Street	Hensall (Ont.)
Iroquois Shopping Plaza	23 Plaza Drive	Iroquois (Ont.)
Lansdowne	1136 Prince Street	Lansdowne (Ont.)
Hamilton Road	555 Hamilton Road	London (Ont.)
Merlin	2 Erie Street S	Merlin (Ont.)
Meadowvale Corporate Centre	2000 Argentia Road, Plaza 1	Mississauga (Ont.)
Elm & First	300 Elm Street	St. Thomas (Ont.)
Kingston & Lawrence	4411 Kingston Road	Scarborough (Ont.)
Southwood Corners	10233 Elbow Drive SW	Calgary (Alb.)
Creekside Shopping Centre	12432 Symons Valley Road NW	Calgary (Alb.)
Summerland	9902 Main Street	Summerland (C.-B.)

Succursales déménagées

SUCCURSALES DE BMO BANQUE DE MONTRÉAL AYANT DÉMÉNAGÉ DURANT L'EXERCICE 2018 (AU CANADA)

Succursale	Ancienne adresse	Nouvelle adresse	Ville (Province)
Succursale principale de Halifax	5151 George Street	1695 Grafton Street	Halifax (N.-É.)
Pitt & 14th	1328 Pitt Street	426 Ninth Street W	Cornwall (Ont.)
Market Village	4392 Steeles Avenue E	24-1661 Denison Street	Markham (Ont.)
South Side	10802 82nd Avenue NW	8211 104th Street NW	Edmonton (Alb.)
W Georgia & Homer	401 W Georgia Street, Suite 100	455 W Georgia Street	Vancouver (C.-B.)

Guichets automatiques ajoutés

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Irving Oil – Circle K	130 Trans-Canada Highway	Clarenville	T.-N.-L.
Irving Oil – Circle K	62 Trans-Canada Highway	Deer Lake	T.-N.-L.
Irving Oil – Circle K	104 Trans-Canada Highway	Gander	T.-N.-L.
Irving Oil – Circle K	62 Trans-Canada Highway	Goobies	T.-N.-L.
Irving Oil – Circle K	12 Bay Bulls Road	Kilbride	T.-N.-L.
Nain Agency	17 Sandbanks Road	Nain	T.-N.-L.
Irving Oil – Circle K	1366 Topsail Road	Paradise	T.-N.-L.
Irving Oil – Circle K	1 High Street	Port aux Basques	T.-N.-L.
Irving Oil – Circle K	32 Frecker Drive	St. John's	T.-N.-L.
Irving Oil – Circle K	2 Stavanger Drive	St. John's	T.-N.-L.
Irving Oil – Circle K	184 Torbay Road	St. John's	T.-N.-L.
Irving Oil – Circle K	1206 Torbay Road	Torbay	T.-N.-L.
Irving Oil – Circle K	213 South Albion Street	Amherst	N.-É.
Nesbitt Burns	303 Main Street	Antigonish	N.-É.
Irving Oil – Circle K	13239 Route 104	Aulds Cove	N.-É.
Irving Oil – Circle K	8250 Shore Road	Baddeck	N.-É.
Irving Oil – Circle K	1075 St. Margaret's Bay Road	Beechville	N.-É.
Irving Oil – Circle K	463 North Street	Bridgewater	N.-É.
Gold Nugget Gas Bar	21 Beech Hill Road	Chester Basin	N.-É.
Irving Oil – Circle K	1207 Cole Harbour Road	Cole Harbour	N.-É.
Irving Oil – Circle K	626 Windmill Road	Dartmouth	N.-É.
Irving Oil – Circle K	510 Route 303	Digby	N.-É.
Irving Oil – Circle K	72 Cow Bay Road	Eastern Passage	N.-É.
Irving Oil – Circle K	248 Route 214	Elmsdale	N.-É.
Irving Oil – Circle K	6757 Highway 2	Enfield	N.-É.
Irving Oil – Circle K	4164 Highway 1	Garlands Crossing	N.-É.
Irving Oil – Circle K	599 Prospect Road	Goodwood	N.-É.
Irving Oil – Circle K	741 Central Avenue	Greenwood	N.-É.
Irving Oil – Circle K	15 Fairfax Drive	Halifax	N.-É.
Nova Centre Halifax	1695 Grafton Street	Halifax	N.-É.
CANEX	2737 Provo Wallis Street, BFC Halifax	Halifax	N.-É.
Irving Oil – Circle K	2499 Robie Street	Halifax	N.-É.
Irving Oil – Circle K	169 Bristol Avenue	Liverpool	N.-É.
Irving Oil – Circle K	33 Edgewater Street	Mahone Bay	N.-É.

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Irving Oil – Circle K	31 Highway 1	Mount Uniacke	N.-É.
Irving Oil – Circle K	5197 E River Road	New Glasgow	N.-É.
Irving Oil – Circle K	183 Commercial Street	North Sydney	N.-É.
Irving Oil – Circle K	4602 Main Street	Oxford	N.-É.
Irving Oil – Circle K	41 Falls Lane	Shelburne	N.-É.
Irving Oil – Circle K	565 George Street	Sydney	N.-É.
Irving Oil – Circle K	1948 Kings Road	Sydney	N.-É.
Irving Oil – Circle K	5210 St. Margaret's Bay Road	Tantallon	N.-É.
Irving Oil – Circle K	86 Connector Road	Truro	N.-É.
Irving Oil – Circle K	7 Robie Street	Truro	N.-É.
Irving Oil – Circle K	2500 Old Truro Highway	Westville	N.-É.
Irving Oil – Circle K	632 Main Street	Yarmouth	N.-É.
Irving Oil – Circle K	65 Starrs Road	Yarmouth	N.-É.
Irving Oil – Circle K	8 Riverside Drive	Charlottetown	Î.-P.-É.
Irving Oil – Circle K	76 St. Peters Road	Charlottetown	Î.-P.-É.
Irving Oil – Circle K	82 North Drive	Summerside	Î.-P.-É.
Irving Oil – Circle K	170 Aulac Road	Aulac	N.-B.
Irving Oil – Circle K	6138 Route 8	Boiestown	N.-B.
Irving Oil – Circle K	131 Irving Boulevard	Bouctouche	N.-B.
Carrefour à Cap-Pelé	2420 Acadie Road	Cap-Pelé	N.-B.
Cap-Pelé	2665 Acadie Road	Cap-Pelé	N.-B.
Irving Oil – Circle K	279 Main Street	Chipman	N.-B.
Irving Oil – Circle K	312 Amirault Street	Dieppe	N.-B.
Irving Oil – Circle K	64 Champlain Street	Dieppe	N.-B.
Irving Oil – Circle K	1528 Champlain Street	Dieppe	N.-B.
Irving Oil – Circle K	191, rue Victoria	Edmundston	N.-B.
Irving Oil – Circle K	253 Canada Street	Fredericton	N.-B.
Irving Oil – Circle K	181 King Street	Fredericton	N.-B.
Irving Oil – Circle K	95 Main Street	Fredericton	N.-B.
Irving Oil – Circle K	309 River Valley Drive	Grand Bay-Westfield	N.-B.
Irving Oil – Circle K	632 Main Street	Hampton	N.-B.
Irving Oil – Circle K	160 Jane Street	Miramichi	N.-B.
Irving Oil – Circle K	186 King Street	Miramichi	N.-B.
Centre Avenir	150 Canada Street	Moncton	N.-B.
Irving Oil – Circle K	301 Elmwood Drive	Moncton	N.-B.

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Irving Oil – Circle K	1515 Mountain Road	Moncton	N.-B.
Irving Oil – Circle K	650 St. George Boulevard	Moncton	N.-B.
Irving Oil – Circle K	510 New Maryland Highway	New Maryland	N.-B.
Irving Oil – Circle K	126 Main Street	Rexton	N.-B.
Irving Oil – Circle K	4 Marr Road	Rothesay	N.-B.
Irving Oil – Circle K	2870 Route 1	Rothesay	N.-B.
Irving Oil – Circle K	211 Main Street	Sackville	N.-B.
Irving Oil – Circle K	4515, rue Principale	Saint-Antoine	N.-B.
Irving Oil – Circle K	82 L'Etete Road	St. George	N.-B.
Irving Oil – Circle K	56 City Road	Saint John	N.-B.
Irving Oil – Circle K	830 Loch Lomond Road	Saint John	N.-B.
Irving Oil – Circle K	1233 Loch Lomond Road	Saint John	N.-B.
Irving Oil – Circle K	701 Millidge Avenue	Saint John	N.-B.
Irving Oil – Circle K	2986 Fredericton Road	Salisbury	N.-B.
Irving Oil – Circle K	584 Main Street	Shediac	N.-B.
Irving Oil – Circle K	11 Route 890, Four Corners	Sussex	N.-B.
Irving Oil – Circle K	415 Nevers Road	Waasis	N.-B.
Irving Oil – Circle K	1669 Route 7	Welsford	N.-B.
Couche-Tard	1051, boulevard Lorrain	Gatineau	Qc
IGA Express	30, rue Maple	Grenville	Qc
IGA	3701, boulevard Saint-Charles	Kirkland	Qc
Pharmacie Familiprix Dominic Noiseux	260, rue Dorval	L'Assomption	Qc
Épicerie Gattuso	3600, avenue de l'Hôtel-de-Ville	Montréal	Qc
IGA	5600, boulevard Henri-Bourassa Ouest	Montréal	Qc
Super C	4545, boulevard de l'Auvergne	Québec	Qc
Couche-Tard	355, avenue Léonidas Sud	Rimouski	Qc
Centre BMO	2730, avenue Beauparlant	Saint-Hyacinthe	Qc
Dépanneur Le Magasin	4600, route de Fossambault	Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier	Qc
IGA	5671, boulevard Laurier	Terrebonne	Qc
IGA Express	7271, boulevard Laurier	Terrebonne	Qc
9th & Cumberland	426 Ninth Street W	Cornwall	Ont.
Cornwall Square	1 Water Street E	Cornwall	Ont.
Foodland	36 Mill Street	Frankford	Ont.
Sobeys	1770 Stone Church Road E	Hamilton	Ont.
Shell	80 London Road	Hensall	Ont.

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Foodland	37 Plaza Drive	Iroquois	Ont.
Rexall	1375 Beaverbrook Avenue	London	Ont.
FreshCo	1298 Trafalgar Street	London	Ont.
Denison Centre	1661 Denison Street	Markham	Ont.
Merlin General Store	20 Erie Street S	Merlin	Ont.
Carling Campus	3500 Carling Avenue	Nepean	Ont.
CANEX	3545 Leitrim Road	Ottawa	Ont.
CANEX	13 Amiens Road	Petawawa	Ont.
Metro	417 Wellington Street	St. Thomas	Ont.
Dufferin Mall – Food Court	900 Dufferin Street	Toronto	Ont.
King & Church	101 King Street E	Toronto	Ont.
CANEX	2 Cove Road – BFC Shilo	Shilo	Man.
Safeway	134 Primrose Drive	Saskatoon	Sask.
Shell	17 Burnside Drive	Bragg Creek	Alb.
Shell	7 Mahogany Plaza SE	Calgary	Alb.
Whyte & 104th	8211 104 Street NW	Edmonton	Alb.
Shell	2710 141 Street SW	Edmonton	Alb.
Shell	12514 167 Avenue NW	Edmonton	Alb.
CANEX	Building 185, Highway 28A	Lancaster Park	Alb.
Shell	4 Versailles Avenue	St. Albert	Alb.
Shell	10 Westwind Drive	Spruce Grove	Alb.
Shell	3760 Kepler Street	Whitecourt	Alb.
152nd & Highway 10	5661 152nd Street	Surrey	C.-B.
Shell	4890 Canoe Pass Way	Tsawwassen	C.-B.
W Georgia & Richards	455 W Georgia Street	Vancouver	C.-B.

Guichets automatiques retirés

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Lawtons	1386 Topsail Road	Paradise	T.-N.-L.
Succursale principale de Halifax	5151 George Street	Halifax	N.-É.
Cap-Pelé	2680 Acadie Road	Cap-Pelé	N.-B.
Southwood Convenience	25 Hubbard Road	Fredericton	N.-B.
L'Assomption	290, boulevard de l'Ange-Gardien	L'Assomption	Qc
Saint-Michel et Beaubien	3251, rue Beaubien Est	Montréal	Qc
IGA	2820, rue De Salaberry	Montréal	Qc

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Shell	9600, boulevard Henri-Bourassa Ouest	Montréal	Qc
Montréal-Ouest	101, avenue Westminster Nord	Montréal-Ouest	Qc
IGA	12, place de la Triade	Pointe-Claire	Qc
Shell	533, boulevard Lacombe	Repentigny	Qc
Shell	586, avenue Larivière	Rouyn-Noranda	Qc
IGA	130, chemin du Lac-Millette	Saint-Sauveur	Qc
Succursale principale de Ajax	154 Harwood Avenue S	Ajax	Ont.
Rabba Fine Foods	100 Peel Centre Drive	Brampton	Ont.
Millcroft Centre	2010 Appleby Line	Burlington	Ont.
Burlington Heights Centre	1505 Guelph Line	Burlington	Ont.
Daisy Mart	21 McKay Street	Cambridge	Ont.
Succursale principale de Cornwall	159 Pitt Street	Cornwall	Ont.
Pitt & 14th Street	1328 Pitt Street	Cornwall	Ont.
Frankford	2 Mill Street	Frankford	Ont.
MacTavish Esso	594 10th Street	Hanover	Ont.
Hensall	99 King Street	Hensall	Ont.
Iroquois	23 Plaza Drive	Iroquois	Ont.
Rexall	1009 Coverdale Drive	Kingston	Ont.
Rexall	166 Dundas Street	London	Ont.
Hamilton Road	555 Hamilton Road	London	Ont.
Market Village	4392 Steeles Avenue E	Markham	Ont.
Merlin	2 Erie Street S	Merlin	Ont.
Meadowvale Corporate Centre	2000 Argentia Road	Mississauga	Ont.
Rabba Fine Foods	20 Bristol Road W	Mississauga	Ont.
Rabba Fine Foods	445 Eglinton Avenue E	Mississauga	Ont.
Rabba Fine Foods	5025 Heatherleigh Avenue	Mississauga	Ont.
Rabba Fine Foods	25 Kingsbridge Gardens	Mississauga	Ont.
Rabba Fine Foods	645 Lakeshore Road E	Mississauga	Ont.
Metro	16640 Yonge Street	Newmarket	Ont.
Food Basics	150 Katimavik Road	Ottawa	Ont.
Elm & First	300 Elm Street	St. Thomas	Ont.
Nesbitt Consilium	100 Consilium Drive	Scarborough	Ont.
Kingston & Lawrence	4411 Kingston Road	Scarborough	Ont.
Rexall	1925 Victoria Park Avenue	Scarborough	Ont.
Rabba Fine Foods	256 Jarvis Street	Toronto	Ont.
Rexall	1700 Huron Church Road	Windsor	Ont.

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Shell	510 1st Street	Brandon	Man.
Safeway	920 Jefferson Avenue	Winnipeg	Man.
Rexall	3051 Ness Avenue	Winnipeg	Man.
Safeway	1615 Regent Avenue W	Winnipeg	Man.
Shell	935 Main Street N	Moose Jaw	Sask.
Sobeys	65 MacKenzie Way SW	Airdrie	Alb.
Rexall	3 Stonegate Drive N	Airdrie	Alb.
Shell	3808 Bow Trail SW	Calgary	Alb.
Southwood Corners	10233 Elbow Drive SW	Calgary	Alb.
Super Drug Mart	11625 Elbow Drive SW	Calgary	Alb.
Glenmore Commerce Court	2882 Glenmore Trail SE	Calgary	Alb.
Sobeys	7 Mahogany Plaza SE	Calgary	Alb.
Sobeys	20 McKenzie Towne Avenue SE	Calgary	Alb.
Shell	15 Millrise Boulevard SW	Calgary	Alb.
Rexall	1110 Panatella Boulevard NW	Calgary	Alb.
Creekside	12432 Symons Valley Road NW	Calgary	Alb.
Rexall	10155 50 Street NW	Edmonton	Alb.
Southside	10802 82 Avenue NW	Edmonton	Alb.
Safeway	2304 109 Street NW	Edmonton	Alb.
Sobeys	590 Baseline Road	Sherwood Park	Alb.
Safeway	985 Fir Street	Sherwood Park	Alb.
Rexall	4801 50 Avenue	Stony Plain	Alb.
Rexall	4702 51st Street	Whitecourt	Alb.
Safeway	9855 Austin Road	Burnaby	C.-B.
Safeway	5235 Kingsway Street	Burnaby	C.-B.
Shell	1090 Trans-Canada Highway	Cache Creek	C.-B.
Safeway	3025 Lougheed Highway	Coquitlam	C.-B.
Safeway	32520 Lougheed Highway	Mission	C.-B.
Safeway	6140 Blundell Road	Richmond	C.-B.
W Georgia & Homer	401 W Georgia Street	Vancouver	C.-B.
Safeway	555 12th Avenue W	Vancouver	C.-B.

Financement par emprunt des entreprises

Au 31 octobre 2018
(en millions de dollars)

Provinces et territoires		De 0 $ à 24 999 $	De 25 000 $ à 99 999 $	De 100 000 $ à 249 999 $	De 250 000 $ à 499 999 $	De 500 000 $ à 999 999 $	De 1 000 000 $ à 4 999 999 $	5 000 000 $ et plus	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	Montant autorisé	15	34	48	58	113	374	885	1 527
	Nbre d'entreprises	1 539	770	322	166	168	177	55	3 197
Île-du-Prince-Édouard	Montant autorisé	5	9	22	31	65	227	276	634
	Nbre d'entreprises	517	221	131	89	92	106	26	1 182
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé	24	44	74	125	236	946	3 594	5 043
	Nbre d'entreprises	2 481	1 028	469	354	338	428	156	5 254
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé	20	40	66	81	126	518	1 586	2 437
	Nbre d'entreprises	2 104	896	423	231	181	242	90	4 167
Québec	Montant autorisé	244	298	420	616	905	3 677	24 701	30 860
	Nbre d'entreprises	24 840	7 305	2 640	1 768	1 319	1 694	798	40 364
Ontario	Montant autorisé	531	616	857	1 278	2 166	8 968	58 371	72 786
	Nbre d'entreprises	81 909	15 353	5 465	3 703	3 128	4 163	1 824	115 545
Manitoba	Montant autorisé	25	44	38	65	102	556	4 759	5 589
	Nbre d'entreprises	2 730	1 097	244	186	147	243	153	4 800
Saskatchewan	Montant autorisé	41	83	80	140	212	1 113	4 164	5 833
	Nbre d'entreprises	4 169	1 997	514	407	311	504	144	8 046
Alberta	Montant autorisé	182	231	226	347	592	3 035	29 617	34 230
	Nbre d'entreprises	18 593	5 873	1 512	1 004	861	1 398	692	29 933
Colombie-Britannique	Montant autorisé	196	236	269	471	880	4 653	24 202	30 906
	Nbre d'entreprises	19 624	6 010	1 756	1 331	1 259	2 111	1 068	33 159
Yukon	Montant autorisé	1	3	3	5	7	45	30	94
	Nbre d'entreprises	133	76	17	14	11	21	3	275
Territoires du Nord-Ouest / Nunavut	Montant autorisé	1	3	2	6	12	25	32	81
	Nbre d'entreprises	102	56	13	17	17	11	2	218
Total	Montant autorisé	1 285	1 640	2 105	3 223	5 416	24 136	152 217	190 022
	Nbre d'entreprises	158 741	40 682	13 506	9 270	7 832	11 098	5 011	246 140

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 l*a 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 12 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 91 du Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (le Rapport ESG) et Déclaration annuelle 2018 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 2018 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 2018 de BMO Groupe financier aux pages 53 à 56.

Tel qu'il est décrit dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2018 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 au paragraphe 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 91 du Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (le Rapport ESG) et Déclaration annuelle 2018 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 2018 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 2018 de BMO Groupe financier aux pages 53 à 56.

Tel qu'il est décrit dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2018 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 au paragraphe 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 91 du Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (le Rapport ESG) et Déclaration annuelle 2018 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 2018 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 2018 de BMO Groupe financier aux pages 53 à 56.

Tel qu'il est décrit dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2018 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 29 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.

MD† Alexa est une marque de commerce déposée d'Amazon Technologies Inc.