

BMO Groupe financier

Rapport de durabilité 2021

Sommaire des données et glossaire



Le présent sommaire des données fournit des renseignements quantitatifs sur notre performance en matière de durabilité afin d'appuyer nos déclarations et de compléter le Tableau de performance en matière de durabilité qui se trouve dans notre Rapport de durabilité. Il vise à offrir plus de détails et une transparence accrue aux investisseurs, aux analystes et à nos autres parties prenantes.¹ Le glossaire vise à définir les termes que nous utilisons et notre approche pour mesurer la performance.

3 Économie florissante

3 Inclusion financière

5 Avenir durable

5 Finance durable

7 Gestion du risque environnemental et social

9 Efficacité opérationnelle

11 Société inclusive

11 Diversité, équité et inclusion

13 Mobilisation des employés

16 Incidence sur les collectivités

17 Un lien de confiance

17 Expérience client

18 Innovation et numérisation

18 Sécurité des données

18 Gouvernance

19 Conduite des affaires

19 Droits de la personne

20 Glossaire

Dans le présent rapport

Nous, notre, nos, Banque et *BMO* désignent la Banque de Montréal et ses filiales.

Période visée par le rapport

Couvre l'exercice qui s'est terminé le 31 octobre 2021.

Données

Sauf indication contraire :

Les données sont en date du 31 octobre 2021.

Les données visent l'ensemble de l'organisation.

Les données peuvent être arrondies.

Les montants sont présentés en dollars canadiens.

◆ KPMG a fourni une assurance limitée à l'égard de ce résultat en 2021. Veuillez consulter le Rapport d'assurance limitée indépendant de KPMG dans notre [Rapport de durabilité](#).



L'approche de BMO en matière de durabilité fait partie intégrante de notre stratégie d'affaires et de notre gouvernance d'entreprise.

Rapports sur la durabilité

- Rapport de durabilité et Déclaration annuelle
- Rapport sur l'impact des obligations durables
- Rapport climatique
- Index GRI
- Communication de l'information conformément aux normes du SASB

Pour en savoir plus

- Rapport annuel aux actionnaires
- Circulaire de sollicitation de procurations de la direction

¹Ce sommaire comprend des divulgations volontaires sur des sujets liés à la durabilité et aux facteurs ESG, y compris les risques et les occasions liés au climat, qui peuvent ne pas être, et qui ne sont pas nécessairement, incorporées dans nos exigences de divulgation lorsque nous utilisons une définition de l'importance relative établie en vertu des lois sur les valeurs mobilières applicables afin de nous conformer aux règles et règlements de divulgation promulgués par les organismes de réglementation des valeurs mobilières pertinents et aux normes d'inscription en bourse applicables.



Économie florissante

Inclusion financière

Femmes

	2021	2020	2019	Cible
Prêts consentis à des entreprises appartenant à des femmes – Canada (en milliards \$)	10,2 \$	9,5 \$	8,5 \$	-
Entreprises détenues par des femmes ayant bénéficié d'un soutien – Canada (nombre)	119 440	113 000	109 377	179 000 \$ d'ici 2025

Communautés autochtones au Canada

	2021	2020	2019	Cible
Services bancaires aux Autochtones – Canada (en milliards \$) ¹	6,4 \$	6,4 \$	4,4 \$	8 G\$ d'ici 2025
Premières Nations participant au Programme de prêts à l'habitation dans les réserves de BMO – Canada (nombre)	124 ♦	121	120	-
Communautés autochtones avec lesquelles BMO entretient une relation – Canada (nombre)	270	250	248	-

Petites entreprises

	2021	2020	2019	Cible
Crédit aux petites entreprises – Canada (en milliards \$)	5,5 \$	5,4 \$	-	10 G\$ d'ici 2025
Cartes de crédit pour petites entreprises et clients emprunteurs – États-Unis (nombre)	23 300	21 500	-	40 000 d'ici 2025
Clients issus de la communauté de la Défense canadienne (nombre)	85 200	74 300	-	100 000 d'ici 2025

Investissement dans la collectivité

	2021	2020	2019	Cible
Prêts à des petites entreprises appartenant à des femmes, à des Noirs et à des Latino-Américains – États-Unis (en millions \$)	34 \$	-	-	300 M\$ d'ici 2025
Prêts à des entreprises appartenant à des Noirs et à des Latino-Américains – États-Unis (en millions \$)	63 \$	-	-	500 M\$ d'ici 2025
Prêts et investissements à vocation sociale – États-Unis (en milliards \$)	1,4 \$	-	-	3 G\$ d'ici 2025
Prêts aux municipalités et aux organismes sans but lucratif – États-Unis (en millions \$)	568 \$	-	-	300 M\$ d'ici 2025
Prêts hypothécaires à l'habitation destinés aux personnes à revenu faible ou modeste – États-Unis (en millions \$)	207 \$	-	-	500 M\$ d'ici 2025
Dons philanthropiques, engagement dans la collectivité, initiatives axées sur la diversité des fournisseurs et des entreprises et programmes de diversité des talents ciblant le changement systémique – États-Unis (en millions \$)	126 \$	-	-	500 M\$ d'ici 2025

¹ Le montant de 2019 a été retraité pour inclure les actifs détenus dans des fiducies autochtones gérées par BMO.



Clients ayant des besoins particuliers

Nombre de clients qui reçoivent des services gratuits ou à frais réduits

	2021	2020	2019
Canada			
Aînés	1 221 210	1 194 641	1 271 325
Étudiants (niveaux universitaire, collégial ou secondaire)	288 102	321 222	347 097
Organismes locaux et sans but lucratif	40 000	41 626	44 497
États-Unis			
Moins de 25 ans (y compris les étudiants de niveau collégial)	59 217	53 538	61 328
Organismes sans but lucratif	20 169	20 258	20 972

Littératie financière

	2021	2020	2019
Participants aux séances sur la littératie financière offertes par BMO Harris – États-Unis (nombre)	7 868	3 314	8 500



Avenir durable

Finance durable

Financement durable

Financement durable par type de transaction¹ (en milliards de dollars)

	2021	2020	2019	Total depuis l'exercice 2019	Cible
Prise ferme d'obligations durables	31,61 \$	42,63 \$	7,32 \$	81,56 \$	
Prêts à des clients et pour des projets durables	28,34 \$	16,73 \$	13,68 \$	58,75 \$	
Financement par actions et par emprunt durables	9,84 \$	17,04 \$	6,10 \$	32,98 \$	300 G\$ d'ici 2025
Services-conseils en finance durable	0,82 \$	0,44 \$	-	1,26 \$	Progrès réalisés à ce jour : 59 %
Placements durables (y compris le Fonds d'investissement d'impact)	0,46 \$	0,43 \$	0,29 \$	1,18 \$	
Capital mobilisé pour des clients qui visent des résultats durables	71,07 \$	77,27 \$	27,39 \$	175,73 \$	

Financement durable selon les résultats (en milliards de dollars)

	2021	2020	2019	Total depuis l'exercice 2019
Placements durables	35,27 \$	35,99 \$	3,62 \$	74,88 \$
Placements verts	26,74 \$	30,74 \$	13,07 \$	70,55 \$
Énergie à faibles émissions de carbone	5,59 \$	14,21 \$	8,87 \$	28,67 \$
Projets verts en général	10,06 \$	7,11 \$	2,93 \$	20,10 \$
Bâtiments écologiques	5,31 \$	3,00 \$	0,03 \$	8,34 \$
Gestion des déchets	3,63 \$	3,72 \$	0,12 \$	7,47 \$
Transport écologique	1,57 \$	1,75 \$	0,51 \$	3,83 \$
Agriculture durable	0,58 \$	0,95 \$	0,61 \$	2,14 \$
Placements sociaux	9,06 \$	10,54 \$	10,70 \$	30,30 \$
Soins de santé	1,95 \$	4,56 \$	4,29 \$	10,80 \$
Égalité entre les sexes ²	3,37 \$	1,75 \$	2,44 \$	7,56 \$
Projets à objectifs sociaux en général	2,35 \$	1,17 \$	1,28 \$	4,80 \$
Éducation	0,46 \$	1,40 \$	0,65 \$	2,51 \$
Administration publique	0,23 \$	0,88 \$	1,26 \$	2,37 \$
Projets d'aide sociale	0,17 \$	0,47 \$	0,40 \$	1,04 \$
Services d'emploi	0,23 \$	0,25 \$	0,34 \$	0,82 \$
Peuples autochtones ²	0,30 \$	0,06 \$	0,04 \$	0,40 \$

¹ Les montants de 2019 et de 2020 ont été retraités pour tenir compte des nouveaux renseignements depuis la déclaration précédente et d'une mise à jour de notre méthode de comptabilisation des transactions de services-conseils en finance durable (voir le glossaire).

² Afin d'éviter une double comptabilisation, les prêts aux entreprises détenues par des femmes ou aux Autochtones qui ont également d'autres caractéristiques de durabilité sont déclarés en fonction de ces autres caractéristiques.



Investissement responsable

	2021	2020	2019	Cible
Actifs sous services-conseils / gestion par l'intermédiaire de BMO Gestion mondiale d'actifs harmonisés avec des objectifs de durabilité (en milliards \$) ¹	1 048,2 \$	444,8 \$	296,1 \$	700 G\$ d'ici 2025

Mobilisation

	2021	2020	2019
Entreprises mobilisées sur des sujets liés à la durabilité	781	716	778
Rencontres tenues avec le conseil d'administration d'entreprises	223	322	249
Mobilisations ayant contribué au changement	320	346	272

Thèmes de mobilisation de l'entreprise

	2021	2020	2019
Normes du travail	28 %	27 %	19 %
Gouvernance	23 %	22 %	38 %
Changements climatiques	21 %	22 %	12 %
Santé publique	10 %	9 %	5 %
Gérance environnementale, y compris la biodiversité ²	8 %	11 %	14 %
Droits de la personne	8 %	4 %	6 %
Conduite des affaires	2 %	5 %	6 %

¹ Actifs en date du 30 septembre.

² Le thème « gérance environnementale » est une mise à jour du thème « normes environnementales » précédent.



Gestion du risque environnemental et social

Changements climatiques

	2021	2020	2019
Crédit octroyé à des éléments d'actif liés au carbone (%)	1,9 % ◆	3,0 %	3,3 %

Rapports selon les Principes de l'Équateur

Les Principes de l'Équateur fournissent un cadre volontaire de gestion du risque qui sert à déterminer, à évaluer et à gérer les risques environnementaux et sociaux liés aux transactions de financement relevant de son champ d'application. BMO est signataire des Principes de l'Équateur (PE) depuis 2005.

Financement de projets

Au cours de l'exercice 2021, BMO a conclu six transactions de financement de projets en vertu des Principes de l'Équateur IV. Leur répartition est indiquée dans le tableau ci-dessous.

	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C
Secteur			
Exploitation minière	0	0	0
Infrastructure	0	0	0
Pétrole et gaz	0	0	0
Production d'électricité	0	5	2
Autres	0	0	0
Région			
Amériques	0	5	2
Europe, Moyen-Orient et Afrique	0	0	0
Asie-Pacifique	0	0	0
Désignation de pays			
Désigné	0	5	2
Non désigné	0	0	0
Vérification indépendante			
Oui	0	4	1
Non	0	1	1
Nombre total de transactions atteignant la conclusion ¹	0	5	2

¹ Au cours de l'exercice 2021, BMO a conclu six transactions de financement de projets. Un de ces projets comprenait plusieurs actifs, dont certains étaient classés dans la catégorie B et d'autres, dans la catégorie C. Les deux sont inclus dans tableau ci-dessus.



Nom du projet	Secteur	Pays hôte ou emplacement du projet	Année civile de la conclusion du financement	Catégorie
Non indiqué	Production d'électricité	États-Unis	2020	B
Non indiqué	Production d'électricité	États-Unis	2020	C
Non indiqué	Production d'électricité	États-Unis	2021	B/C ¹
Glaciers Sands	Production d'électricité	États-Unis	2021	B
Non indiqué	Production d'électricité	États-Unis	2021	B
Ball Hill et Bluestone Wind	Production d'électricité	États-Unis	2021	B

Services-conseils en financement de projets

Aucune transaction de services-conseils en financement de projets n'a été conclue au cours de l'exercice 2021.

Prêts aux entreprises liés à des projets

Aucun prêt aux entreprises lié à des projets n'a été conclu au cours de l'exercice 2021.

Refinancement lié aux projets et financement d'acquisition

Aucune transaction de refinancement de projet ou de financement lié aux acquisitions pour un projet n'a été conclue au cours de l'exercice 2021.

¹ Le projet comprenait plusieurs actifs, dont certains étaient classés dans la catégorie B et d'autres, dans la catégorie C.



Efficiences opérationnelles

Données sur l'activité	2021 ¹	2020	2019	Cible
Employés (équivalent temps plein)	43 863	43 360	45 513	
Superficie d'immeuble occupée (en m ²) ²	1 615 796	1 667 616	1 726 460	
Consommation d'énergie				
Combustibles (en MWh) ³	171 115	164 117	206 682	
Électricité et vapeur (en MWh)	325 863	327 607	407 410	
Certificats d'énergie renouvelable (CER) achetés (en MWh)	325 442	326 446	406 079	
Électricité provenant de sources renouvelables (% d'électricité consommée)	100 %	100 %	100 %	100 % annuellement Progrès : cible atteinte
Émissions de gaz à effet de serre				
Émissions du champ d'application 1 (téc. CO ₂) ⁴	33 661	31 621	45 672	Réduction de 30 % d'ici 2030 par rapport au niveau de référence 2019
Champ d'application 2 (téc. CO ₂) ⁴	63 634	62 661	90 457	Progrès réalisés à ce jour : 29 % ⁵
Émissions de catégorie 5 du champ d'application 3 provenant des déchets envoyés aux sites d'enfouissement (téc. CO ₂) ^{4,6}	1 047	676	982	
Émissions de catégorie 6 du champ d'application 3 provenant des voyages d'affaires (téc. CO ₂) ^{4,7}	1 919	7 778	24 655	
Émissions nettes de GES provenant de nos activités (téc. CO₂)	100 261	102 736	161 766	
Intensité des GES des champs d'application 1 et 2 (téc. CO ₂ /ETP)	2,22	2,17	2,99	
Crédits de carbone éliminés (téc. CO ₂)	36 715	40 317	71 853	
Réduction des émissions de GES provenant de crédits d'énergie renouvelable (téc. CO ₂)	63 546	62 419	89 913	
Émissions nettes de GES provenant de nos activités (téc. CO₂)	0	0	0	Activités en matière de carboneutralité chaque année Progrès : cible atteinte
Consommation totale d'électricité provenant de sources renouvelables	100 %	100 %	100 %	100 % annuellement Progrès : cible atteinte

Suite à la page suivante

¹ En 2021, nous avons modifié la base de calcul de notre efficacité opérationnelle afin d'accélérer la communication de l'information. La consommation d'énergie, les émissions de gaz à effet de serre, les déchets et la consommation d'eau déclarés pour 2021 correspondent à la période du 1^{er} août 2020 au 31 juillet 2021. Nous n'avons pas retraité les résultats des années précédentes, qui ont été calculés en fonction de notre exercice financier. Tous les résultats correspondent à douze mois d'activité et sont comparables.

² Représente les immeubles occupés à la fin de la période visée par le rapport.

³ Comprend le gaz naturel, le mazout, le propane et le diesel utilisés pour chauffer nos immeubles et le carburant utilisé dans les véhicules appartenant à l'organisation.

⁴ Un tiers indépendant, Morrison Hershfield, a fourni une confirmation raisonnable à l'égard de toutes les émissions des champs d'application 1 et 2 de BMO et de certaines émissions du champ d'application 3 de BMO. Morrison Hershfield a également vérifié notre consommation d'eau. Les deux déclarations de vérification se trouvent sur notre [site Web](#).

⁵ En 2020 et en 2021, la réduction des émissions a atteint ou a failli atteindre la cible de 2030, un résultat en grande partie attribuable aux conditions de travail à distance découlant de la COVID-19. Le retour au bureau au cours des prochaines années pourrait faire augmenter les émissions par rapport à 2020 et 2021, mais nous maintiendrons notre objectif de réduction de 30 % d'ici 2030 par rapport au niveau de référence de 2019.

⁶ Les émissions de catégorie 5 du champ d'application 3 englobent les émissions indirectes de GES provenant des déchets solides de BMO envoyés aux sites d'enfouissement municipaux (Amérique du Nord seulement).

⁷ Les émissions de catégorie 6 du champ d'application 3 englobent les émissions indirectes de GES provenant des voyages.



Données sur l'activité (suite de la page précédente)	2021 ¹	2020	2019	Cible
Gestion des déchets ²				
Déchets produits – sites d'enfouissement (tonnes)	790	483	1 492	
Déchets produits – recyclage (tonnes)	1 499	1 598	3 564	
Consommation d'eau ³				
Consommation d'eau (m ³)	498 837	425 541	727 878	

¹ En 2021, nous avons modifié la base de calcul de notre efficience opérationnelle afin d'accélérer la communication de l'information. La consommation d'énergie, les émissions de gaz à effet de serre, les déchets et la consommation d'eau déclarés pour 2021 correspondent à la période du 1^{er} août 2020 au 31 juillet 2021. Nous n'avons pas retraité les résultats des années précédentes, qui ont été calculés en fonction de notre exercice financier. Tous les résultats correspondent à douze mois d'activité et sont comparables.

² Comprend le papier de bureau recyclé, les biens technologiques recyclés ou réutilisés et les déchets provenant des principaux immeubles et établissements pour lesquels des audits ont été effectués (en Amérique du Nord seulement). Pour 2021, les données sur la gestion des déchets représentent environ 21 % de la superficie totale de nos immeubles occupés.

³ Comprend la consommation d'eau dans les installations pour lesquelles des données sont disponibles (Amérique du Nord seulement). Pour 2021, les données sur la consommation d'eau représentent environ 52 % de la superficie totale de nos immeubles occupés.



Société inclusive

En 2021, nous avons commencé à divulguer d'autres indicateurs et analyses liés aux employés par catégorie d'employé. Les données historiques de ces mesures n'ont pas été recueillies.

Diversité, équité et inclusion

Objectifs en matière de représentation ¹	2021	2020	2019	Cible
Équité entre les sexes au sein des postes de cadre dirigeant – à l'échelle de l'organisation ²	41,2 % ♦	–	–	40 % - 60 % d'ici 2025
Égalité des sexes aux postes de cadre supérieur – Canada et États-Unis	41,8 %	41,7 %	41,1 %	
Personnes de couleur à un poste de cadre dirigeant – Canada	24,2 % ♦	–	–	31 % d'ici 2025
Personnes de couleur occupant un poste de cadre dirigeant – États-Unis	24,5 % ♦	–	–	30 % d'ici 2025
Autochtones au sein de notre effectif – Canada	1,3 % ♦	1,2 %	1,2 %	1,6 % d'ici 2025
Personnes ayant un handicap au sein de notre effectif – Canada et États-Unis	4,5 % ♦	4,7 %	4,2 %	5 % - 7 % d'ici 2025
Représentation d'employés 2SLGBTQ+ à l'échelle de notre effectif – Canada et États-Unis	2,2 % ♦	–	–	3 % d'ici 2025
Personnel				
Employés par tranche d'âge				
Génération Z	9,6 %	5,3 %	4,2 %	
Génération du millénaire	43,4 %	22,9 %	42,4 %	
Génération X	32,9 %	52,0 %	34,2 %	
Baby-boomers	14,1 %	19,7 %	19,1 %	
Pré-boomers	0,03 %	0,1 %	0,1 %	
Employés par ancienneté				
Cadre supérieur	1,5 %	–	–	
Haute direction	15,8 %	–	–	
Mi-carrière	34,9 %	–	–	
Début de carrière	47,8 %	–	–	

Suite à la page suivante

¹ En 2020, BMO a annoncé de nouveaux objectifs L'inclusion sans obstacles 2025 en matière de représentation pour combler les lacunes constatées à l'égard des employés, des clients et des communautés noirs, autochtones, de couleur, latino-américains et 2SLGBTQ+. En 2021, nous avons commencé à faire le suivi de notre rendement par rapport à ces objectifs.

² L'objectif L'inclusion sans obstacles 2025 pour l'équité entre les sexes dans les postes de cadre supérieur est à l'échelle de toute l'organisation.



Suite de la page précédente	2021	2020	2019	Cible
Sexe				
Femmes au sein notre effectif	53,6 %	54,0 %	55,1 %	
Pourcentage de femmes parmi les nouveaux employés	53,3 %	52,6 %	-	
Femmes par ancienneté				
Cadre supérieur	36,4 %	27,2 %	30,8 %	
Cadres supérieurs	41,2 %	-	-	
Haute direction	34,3 %	-	-	
Mi-carrière	45,9 %	-	-	
Début de carrière	66,1 %	-	-	
Personnes de couleur				
Personnes de couleur au sein de notre effectif				
Canada	40,8 %	-	-	
États-Unis	29,3 %	-	-	
Occasions pour les étudiants noirs, autochtones et autres groupes sous-représentés – Canada et États-Unis	51 %	-	-	
Stagiaires et employés débutants noirs et latino-américains – États-Unis	28 %	-	-	
Autres				
Employés ayant suivi la formation <i>Apprendre de nos différences – Pour tous</i>	89,6 %	83,5 %	-	100 % d'ici 2025



Expérience employé

Recrutement et fidélisation d'employés talentueux

Embauche	2021	2020	2019
Nombre total de nouveaux employés (nombre)	8 989	-	-
Postes vacants pourvus par des candidats internes ¹	53 %	55 %	50 %
Nouveaux employés par tranche d'âge			
Génération Z	34,4 %	-	-
Génération du millénaire	48,2 %	-	-
Génération X	14,2 %	-	-
Baby-boomers	3,2 %	-	-
Pré-boomers	0,0 %	-	-
Nouveaux employés par sexe			
Femmes	53,3 %	-	-
Hommes	46,7 %	-	-
Nouveaux employés par race			
Minorités visibles et personnes de couleur	40,0 %	-	-
Nouveaux employés par ancienneté			
Cadres supérieurs	0,2 %	-	-
Haute direction	4,6 %	-	-
Mi-carrière	17,9 %	-	-
Début de carrière	77,3 %	-	-

¹ En 2020, nous avons actualisé notre méthode de calcul des postes vacants pourvus par des candidats internes afin d'exclure les stages pour étudiants universitaires qui, de par leur nature, sont pourvus par des candidats externes. Les résultats de 2019 ont été retraités.



Recrutement et fidélisation d'employés talentueux (suite)

Taux de roulement	2021	2020	2019
Taux de roulement total			
Ensemble de l'organisation	18,8 % ◆	15,3 %	15,4 %
Canada	18,0 % ◆	13,9 %	14,5 %
États-Unis	20,5 % ◆	19,3 %	17,6 %
Taux de départs volontaires¹			
Ensemble de l'organisation	14,8 % ◆	10,0 %	12,1 %
Canada	14,9 % ◆	9,8 %	12,1 %
États-Unis	15,2 % ◆	11,1 %	12,4 %
Taux de départs volontaires par tranche d'âge			
Génération Z	38,0 %	-	-
Génération du millénaire	16,8 %	-	-
Génération X	7,2 %	-	-
Baby-boomers	14,5 %	-	-
Pré-boomers	21,6 %	-	-
Taux de départs volontaires par sexe			
Femmes	15,5 %	-	-
Hommes	14,0 %	-	-
Taux de départs volontaires par race			
Minorités visibles et personnes de couleur	5,9 %	-	-
Minorités non visibles ou personnes de couleur	9,2 %	-	-
Taux de départs volontaires selon l'ancienneté			
Cadres supérieurs	5,3 %	-	-
Haute direction	6,9 %	-	-
Mi-carrière	10,3 %	-	-
Début de carrière	20,8 %	-	-

¹ En 2021, nous avons mis à jour notre définition de départ volontaire afin d'inclure la retraite. Les résultats de 2019 et de 2020 ont été retraités pour tenir compte de ce changement.



Apprentissage et perfectionnement

	2021	2020	2019	Cible
Employés ayant suivi le programme d'apprentissage <i>Vers l'avenir à BMO</i> axé sur le futur du travail (nombre)	7 560	5 000	-	20 000 d'ici 2025
Employés ayant fait l'objet d'une évaluation annuelle du rendement ¹	100 %	100 %	-	100 % annuellement
Heures d'apprentissage	1 168 984	902 131	1 200 000	
Nombre moyen d'heures d'apprentissage par ETP	27,0	20,3	25,8	
Investissement dans la formation (en millions de \$)	60,2 \$ ♦	65,8 \$	86,8 \$	

Mobilisation des employés

	2021	2020	2019
Indice de mobilisation des employés ²	80 %	-	-
Indice de mobilisation des employés par tranche d'âge			
Génération Z	83 %	-	-
Génération du millénaire	78 %	-	-
Génération X	81 %	-	-
Baby-boomers	83 %	-	-
Pré-boomers	100 %	-	-
Indice de mobilisation des employés par sexe			
Femmes	81 %	-	-
Hommes	79 %	-	-
Indice de mobilisation des employés par race			
Minorités visibles ou personnes de couleur – Canada	80 %	-	-
Minorités non visibles ou personnes de couleur – Canada	79 %	-	-
Minorités visibles ou personnes de couleur – États-Unis	83 %	-	-
Minorités non visibles ou personnes de couleur – États-Unis	80 %	-	-
Indice de mobilisation des employés par ancienneté			
Cadres supérieurs	90 %	-	-
Haute direction	82 %	-	-
Mi-carrière	79 %	-	-
Début de carrière	80 %	-	-

¹ À la suite de la numérisation de notre processus d'évaluation du rendement en 2020, cette mesure désigne spécifiquement les évaluations annuelles du rendement documentées. Les employés de BMO participent également à des entretiens continus sur leur rendement et le développement de leur carrière.

² En 2021, nous avons fait la transition vers un nouvel outil d'écoute des employés pour comprendre comment les employés se sentent, ce dont ils ont besoin et comment améliorer leur expérience et leur productivité.



Santé et bien-être

	2021	2020	2019
Congés de maladie ¹	73 644	87 157	116 073
Décès	0	0	0

Incidence sur les collectivités

Soutien aux collectivités

	2021	2020	2019
Dons – Canada et États-Unis (en millions \$)	66,3 \$ ◆	66,0 \$	67,2 \$

Soutien aux collectivités selon le domaine d'intervention

	2021	2020	2019
Soins de santé et services sociaux (y compris les hôpitaux et les œuvres de bienfaisance)	41,0 %	38,3 %	38,0 %
Arts et culture	20,9 %	23,3 %	23,4 %
Éducation	20,1 %	19,6 %	20,1 %
Services civiques/communautaires et développement économique	13,6 %	14,0 %	13,8 %
Autres	4,4 %	4,8 %	4,7 %

Générosité et bénévolat des employés

	2021	2020	2019
Heures de bénévolat effectuées par les employés ²	Plus de 31 000	2 682	18 394
Total des fonds amassés dans le cadre de la campagne BMO Générosité (en millions \$)	23,0 \$	22,7 \$	22,8 \$

Programme de conseils juridiques bénévoles

	2021	2020	2019
Canada			
Nombre de nouveaux organismes ou projets	0	1	1
Nombre total d'heures de bénévolat	198	327	295
Nombre de bénévoles	20	45	38
États-Unis			
Nombre de nouveaux organismes ou projets	3	3	2
Nombre total d'heures de bénévolat	534	591	1 182
Nombre de bénévoles	45	28	72
Nombre de victoires en concernant l'asile	1	2	2

¹ En raison de la pandémie de COVID-19 et du soutien offert par BMO aux employés devant s'absenter, le nombre de congés enregistrés comme étant des jours de maladie a diminué en 2020 et en 2021 par rapport aux années précédentes. Les absences liées à la COVID-19 en 2020 et en 2021, y compris les absences liées aux soins des enfants et de la famille, aux exigences en matière de quarantaine ou à la maladie, ont été inscrits comme des jours de congé autorisé rémunéré.

² Au cours de l'exercice 2021, BMO a mis en place un nouvel outil de suivi du bénévolat afin de saisir plus efficacement l'ensemble des efforts de bénévolat en Amérique du Nord, tant virtuel qu'en personne. Les heures travaillées aux États-Unis, à l'exception des heures de bénévolat aux États-Unis, représentent l'année civile.



Un lien de confiance

Expérience client

Fidélisation de la clientèle

	2021	2020	2019
Sondages sur la fidélité de la clientèle effectués ¹ (nombre)	1 041 742	1 285 925	1 168 955
Taux de recommandation net (TRN) – à l'échelle de l'organisation	55	54	51

Répartition des motifs de plaintes transmises à l'échelon supérieur en 2021

Au cours de la dernière année, la pandémie mondiale s'est poursuivie et les Canadiens, y compris les clients de BMO, ont été confrontés aux défis qui en découlent. Bien que de nombreux secteurs de notre économie soient passés à de nouveaux modèles et pratiques d'exploitation, des difficultés sociales et économiques ont néanmoins persisté. C'est en partie en raison de ces circonstances difficiles que le nombre de plaintes transmises à un échelon supérieur a augmenté.

Au Canada, le nombre de plaintes transmises à l'échelon supérieur a augmenté de 45 % par rapport à 2020, ce qui reflète un plus grand nombre de préoccupations de la part de nos clients dans les domaines décrits ci-dessous.

Canada

Fraude	10 %
Frais et intérêts	10 %
Qualité du service	10 %
Processus d'établissement, de renouvellement et d'approbation des prêts	8 %
Campagnes de marketing et récompenses	7 %
Enjeux en matière de paiement	5 %
Problèmes liés à la carte de débit ou de crédit	5 %
Différends avec un commerçant	4 %
Services bancaires mobiles et en ligne	3 %
Autres	38 %

Une plainte transmise à l'échelon supérieur désigne toute expression d'insatisfaction d'un client à l'égard d'un produit ou d'un service offert, vendu ou fourni et qui est transmise au cadre supérieur du groupe d'exploitation concerné, dont les coordonnées figurent dans la procédure de règlement des plaintes de BMO Groupe financier, laquelle est exposée dans la brochure *Nous sommes ici, pour vous*.

Aux États-Unis, le nombre de plaintes transmises à l'échelon supérieur a augmenté de 51 % par rapport à 2020, principalement en raison de problèmes transitionnels associés au transfert des services de prêts hypothécaires et de crédit sur valeur domiciliaire à un tiers. En 2022, nous voyons ces volumes de plaintes revenir à des niveaux normaux. Comme au Canada, nos clients des États-Unis ont été touchés par la COVID-19 et par les difficultés sociales, ce qui a contribué à l'augmentation du nombre de plaintes transmises à un échelon supérieur en 2021.

États-Unis

Gestion et recouvrement des prêts et des prêts hypothécaires	37 %
Fraude	14 %
Tenue de compte de dépôt	9 %
Offres promotionnelles pour les comptes de dépôt	5 %
Problèmes liés aux services bancaires numériques	4 %
Frais de tenue de compte et frais pour provision insuffisante ou de découvert	3 %
Autres	28 %

Une plainte transmise à l'échelon supérieur est une plainte qui ne peut être résolue immédiatement par un employé de première ligne et qui doit être examinée par le directeur du circuit de distribution, l'équipe Soutien et recours hiérarchiques liés à la représentation des intérêts du client, la Conformité ou les Affaires juridiques. Cela comprend toutes les plaintes adressées aux membres de la haute direction, aux membres du Conseil d'administration et aux organismes externes, entre autres.

¹ Les totaux des sondages pour 2019 et 2020 reflètent également les sondages remplis dans les programmes précédents, conformément à notre processus d'amélioration continue.



Innovation et numérisation

	2021	2020	2019
Canada			
Adoption des services numériques	61,0 %	59,0 %	-
Utilisateurs actifs des services mobiles (en milliers)	2 183	2 014	-
Transactions libre-service	91,8 %	89,9 %	-
États-Unis			
Adoption des services numériques	51,8 %	48,9 %	-
Utilisateurs actifs des services mobiles (en milliers)	572	507	-
Transactions libre-service	77,1 %	74,3 %	-

Sécurité des données

	2021	2020	2019
Formation sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels (% d'employés ayant terminé la formation) ¹	99,1 %	-	-
Plaintes fondées pour atteinte à la protection des données des clients ² (nombre)	1 ◆	1	2

Gouvernance

	2021	2020	2019
Nombre de membres du Conseil d'administration	13	12	15
Pourcentage d'administrateurs indépendants	92 %	92 %	93 %
Participation annuelle moyenne au Conseil d'administration	99 %	98 %	99 %
Ancienneté moyenne des membres du Conseil d'administration (en années)	7	7	8
Femmes siégeant au Conseil d'administration (en % des administrateurs indépendants)	50 %	45 %	36 %
Personnes de couleur siégeant au Conseil d'administration (en % des administrateurs indépendants)	8 %	0 %	0 %
Membres du conseil d'administration identifiés comme ayant des compétences et de l'expérience en matière de responsabilité sociale ou de durabilité (en % des administrateurs indépendants)	75 %	63 %	57 %

¹ Les taux d'achèvement supérieurs à 95 % sont considérés comme acceptables du point de vue de la gestion du risque.

² En 2021, nous avons mis à jour la définition des plaintes fondées afin d'y inclure toute plainte jugée bien fondée par un organisme de réglementation en matière de protection des renseignements personnels. Les résultats de 2019 et de 2020 ont été retraités.



Conduite des affaires

	2021	2020	2019
Formation en matière d'éthique (% d'employés ayant terminé la formation) ¹	99,0 %	-	-
Formation sur la lutte antisubornation et anticorruption (% d'employés ayant terminé la formation) ¹	99,2 %	-	-

Droits de la personne

	2021	2020	2019
Heures d'apprentissage sur les droits de la personne	222 699	-	-

¹ Les taux d'achèvement supérieurs à 95 % sont considérés comme acceptables du point de vue de la gestion du risque.

Glossaire

2SLGBTQ+

2SLGBTQ+ désigne les personnes qui s'identifient comme bispirituelles, lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queer, intersexuées et asexuelles, entre autres.

Actifs sous services-conseils/gestion par l'intermédiaire de BMO Gestion mondiale d'actifs harmonisés avec des objectifs de durabilité

Valeur monétaire totale des actifs pour lesquels BMO Gestion mondiale d'actifs a fourni des services-conseils ou des services de gestion dans le cadre du service de représentation *reo*[®],¹ qui donne aux investisseurs institutionnels accès à une expertise en matière de mobilisation et de vote ainsi qu'à des actifs détenus dans les fonds de stratégies axées ESG de BMO Gestion mondiale d'actifs, y compris la gamme de fonds responsables et d'autres produits ESG. Le montant déclaré est celui de la date indiquée.

Adoption des services numériques

Pourcentage de clients qui utilisent les services de dépôt (Canada) ou les comptes de dépôt de particulier (États-Unis) ayant ouvert une session au cours des 90 derniers jours.

Âge

Certaines données sur les employés sont classées par tranches d'âge générationnelles en fonction de l'année de naissance :

- Génération Z : 1996 ou après
- Génération du millénaire : 1980 à 1995
- Génération X : 1966 à 1979
- Baby-boomers : 1946 à 1965

Apprendre de nos différences – Pour tous

Apprendre de nos différences – Pour tous est le programme d'apprentissage phare de BMO qui vise à sensibiliser tous les collègues et à leur faire prendre des mesures concrètes pour nous aider à créer un environnement exempt d'obstacles à l'inclusion où chacun se sent valorisé, respecté et entendu.

Autochtones au sein de notre effectif

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 dans une réserve et avoir ou non le statut d'Indien en vertu de la législation canadienne. Le nombre concerne seulement le Canada.

Cadre supérieur

Le chef de la direction et les dirigeants qui relèvent directement de lui.

Cartes de crédit pour petites entreprises et clients emprunteurs – États-Unis

Nombre de petites entreprises clientes qui ont une relation avec BMO en matière de crédit ou de carte de crédit (ou les deux). Le nombre déclaré est celui de la date indiquée et pour les États-Unis seulement.

Clients issus de la communauté de la Défense canadienne

Clients qui sont membres de la communauté de la Défense canadienne et membres de la famille de ces derniers, qui reçoivent des offres exclusives dans le cadre du Programme de services bancaires pour la communauté de la Défense canadienne. Le nombre déclaré est celui de la date indiquée, pour le Canada seulement.

Communautés autochtones avec lesquelles BMO entretient une relation

Nombre de communautés des Premières Nations, inuites, métisses et autres communautés autochtones avec lesquelles BMO entretient une relation financière. Le nombre déclaré est celui de la date indiquée, pour le Canada seulement.

Crédit octroyé à des éléments d'actif liés au carbone

Valeur du solde net des prêts et des acceptations liés aux secteurs de l'électricité et des services publics, à l'exception des services publics d'eau, des producteurs indépendants d'électricité, des sociétés de transport et de distribution d'électricité, des producteurs d'électricité renouvelable, des producteurs d'électricité nucléaire et des sociétés de gestion des déchets. Le montant est exprimé en pourcentage du total des prêts et acceptations, déduction faite de la provision pour pertes sur créances liée aux prêts douteux, et est déclaré à la date indiquée.

Diversité

Ensemble des diverses caractéristiques démographiques, aptitudes, expériences et styles de travail des employés de BMO. Les catégories relatives à la diversité incluent notamment :

- Équité entre les sexes au sein des postes de cadre dirigeant – à l'échelle de l'organisation
- Personnes de couleur – Canada et États-Unis
- Employés autochtones – Canada
- Personnes ayant un handicap – Canada et États-Unis
- Personnes 2SLGBTQ+ – Canada et États-Unis

Tous les employés actifs de BMO et les employés en congé rémunéré sont inclus dans les mesures de représentation de la diversité. Les données sont déclarées à la fin de l'exercice.

Dons

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. Le montant est déclaré pour la période indiquée.

Dons philanthropiques, engagement dans la collectivité, initiatives axées sur la diversité des fournisseurs et des entreprises et programmes de diversité des talents ciblant le changement systémique (BMO EMpower)

Valeur monétaire totale des dons versés à des organismes de bienfaisance ainsi que des engagements et des programmes de dépenses visant à intégrer des fournisseurs issus de la diversité à la chaîne d'approvisionnement de BMO et à accélérer le recrutement, le perfectionnement et l'avancement des talents dans les segments sous-représentés aux États-Unis.

Émissions du champ d'application 1

Émissions directes de gaz à effet de serre (GES) d'une organisation. Les émissions directes de GES proviennent de sources qui appartiennent à l'entreprise ou qui sont contrôlées par celle-ci, par exemple les émissions résultant de la combustion dans des chaudières, des fournaies, des véhicules, etc., dont elle est propriétaire ou qu'elle contrôle; et les émissions provenant de la production de produits chimiques dans de l'équipement de traitement détenu ou contrôlé.

Émissions du champ d'application 2

Émissions d'une organisation liées à la production d'électricité, de chauffage et de climatisation ou de vapeur achetée pour sa consommation directe.

Émissions du champ d'application 3

Émissions indirectes d'une organisation autres que celles couvertes dans le champ d'application 2. Des exemples d'activités du champ d'application 3 comprennent l'extraction et la production de matériaux achetés, le transport de combustibles achetés et l'utilisation de produits et de services vendus, et les émissions financées.

Émissions financées

Émissions de catégorie 15 du champ d'application 3 d'une institution financière, telles que définies par le document *Protocole des gaz à effet de serre : Une norme de comptabilisation et de déclaration destinée à l'entreprise* et la norme mondiale de comptabilisation et de déclaration des gaz à effet de serre du PCAF. Comprend les émissions des champs d'application 1, 2 et 3 de BMO, selon le cas, attribuables à BMO.

Employés ayant fait l'objet d'une évaluation annuelle du rendement

Nombre d'employés de BMO qui ont participé au processus d'évaluation du rendement annuel, tel qu'il est défini dans le présent rapport, exprimé en pourcentage du nombre total d'employés admissibles de BMO. Ces données sont recueillies pour tous les employés de BMO à l'échelle de l'organisation et sont déclarées à la fin de l'exercice financier.

Employés équivalent temps plein (ETP)

Nombre total d'employés à temps plein et à temps partiel au sein de l'organisation, exprimé en équivalent temps plein, en fonction des heures travaillées dans une semaine de travail normale et rajusté en fonction des heures supplémentaires. Cette mesure est utilisée pour calculer la composition et l'effectif de BMO par groupe et par région.

Entreprises détenues par des femmes

Entreprises dont au moins un des propriétaires est une femme.

¹ Le service *reo*[®] de BMO Gestion mondiale d'actifs a été inclus dans la vente des activités de BMO Gestion mondiale d'actifs en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (EMOA) réalisée au cours de l'exercice 2022.

Équité entre les sexes au sein des postes de cadre supérieur

Représentation des femmes à des postes de haute direction. Les données déclarées sont celles de la date indiquée.

Femmes au sein de notre effectif

Nombre d'employés de BMO qui s'identifient comme des femmes en pourcentage de l'effectif total de BMO. Comprend tous les employés permanents ainsi que tous les employés actifs et les employés en congé rémunéré de BMO Groupe financier au Canada et aux États-Unis. Les données déclarées sont celles de la date indiquée.

Femmes occupant un poste de haute direction

Pourcentage de membres de la haute direction qui s'identifient comme des femmes. Les données déclarées sont celles de la date indiquée.

Financement par actions et par emprunt durables

Valeur monétaire du financement par emprunt auquel BMO a participé et qu'il a mobilisé par appel public à l'épargne ou placement privé d'actions, de titres rattachés à des actions ou de titres de créance pour les clients de l'univers de l'investissement durable ou lorsque le produit est utilisé à des fins durables. Nous comptabilisons la totalité de la valeur de la transaction pour laquelle BMO a joué un rôle déterminant et notre quote-part de la valeur de la transaction pour laquelle BMO n'a pas joué de rôle déterminant.

Formation en éthique

Pourcentage d'employés qui ont suivi le cours Code de conduite du programme annuel de formation Conformité éthique et réglementaire (ELCT). Déclarée à l'égard de tous les employés « actifs » de BMO et des employés occasionnels et contractuels visés.

Formation sur la lutte antitrust et anticorruption

Pourcentage d'employés qui ont suivi le cours *Lutte antitrust et anticorruption* du programme annuel de formation Conformité éthique et réglementaire (ELCT). Déclarée à l'égard de tous les employés « actifs » de BMO et des employés occasionnels et contractuels visés.

Formation sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels

Pourcentage d'employés ayant suivi le cours Sécurité de l'information et protection des renseignements personnels du programme annuel de formation Conformité éthique et réglementaire (ELCT). Déclarée à l'égard de tous les employés « actifs » de BMO et des employés occasionnels et contractuels visés.

Heures d'apprentissage

Temps consacré (en heures) par les employés de BMO au développement des compétences au moyen d'apprentissages formels, informels et en milieu de travail.

Heures d'apprentissage sur les droits de la personne

Temps consacré (en heures) par les employés de BMO aux cours de base du programme de formation *Conformité éthique et réglementaire (ELCT) – (Code de conduite, Lutte antitrust et anticorruption, Sécurité de l'information et protection des renseignements, Sécurité de l'information et protection des renseignements pour les gestionnaires, L'accessibilité et nos clients, Lutte contre le blanchiment d'argent et Santé et sécurité)*, et aux deux cours liés aux droits de la personne : *Nisitohamowin (Comprendre les perspectives autochtones au Canada)* et *Apprendre de nos différences – Pour tous*. Les heures d'apprentissage sont déclarées pour tous les employés de BMO au cours de l'exercice.

Heures de bénévolat effectuées par les employés

Temps total (en heures) consigné que les employés de BMO ont consacré au bénévolat. Comprend le temps consacré au bénévolat pendant les heures de travail et en dehors de celles-ci dans le cadre d'un rôle associé à un programme de bénévolat de BMO (comme les journées Impact communautaire BMO) ou d'un rôle officiel au sein d'un groupe-ressource d'employés, ou en soutien à la *Community Reinvestment Act* ou à un programme de conseils juridiques bénévoles; comprend aussi le temps que les employés ont donné pour contribuer à leur collectivité.

Indice de mobilisation des employés (IME)

Degré de mobilisation des employés de BMO selon le sondage annuel auprès des employés. Les résultats de l'IME sont une moyenne des résultats des trois questions du sondage qui mesurent l'opinion générale des employés sur BMO, leur niveau de fierté, de satisfaction et de promotion de l'organisation. L'indice de mobilisation des employés prend en compte les résultats du sondage auprès de tous les employés actifs de BMO.

Investissement dans l'apprentissage

Coût total de l'apprentissage à l'échelle de l'organisation, y compris la conception, le développement et la mise en œuvre de programmes et de ressources d'apprentissage formels et informels, la participation à des programmes et à des certifications externes (y compris les droits de scolarité, les déplacements et le matériel) et la gestion des technologies d'apprentissage et L'Académie BMO (L'Académie), notre université d'entreprise.

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. Le nombre concerne seulement le Canada.

Nombre moyen d'heures d'apprentissage par employé ETP

Correspond au nombre total d'heures de formation à l'échelle de l'organisation (voir la définition des heures de formation) divisé par le nombre moyen d'employés équivalents temps plein de BMO (voir la définition d'équivalent temps plein) au cours de la période visée par le rapport.

Nouveaux employés

Nombre d'employés recrutés à l'externe pour occuper un poste permanent à temps plein ou partiel à BMO.

Nouvelles employées

Nombre d'employées de BMO recrutées à l'externe qui s'identifient comme femmes en pourcentage de l'effectif total de BMO recruté à l'externe.

Occasions pour les étudiants noirs, autochtones et de couleur

Étudiants stagiaires inscrits sur un campus au Canada qui sont entrés en fonction au cours de l'exercice 2021 et qui se sont identifiés comme membres d'un groupe minoritaire ou d'un peuple autochtone pendant leur processus de demande, en pourcentage de tous les étudiants stagiaires au Canada qui ont commencé à travailler au cours de l'exercice 2021.

Personnes de couleur à un poste de cadre dirigeant – Canada

Nombre total d'employés de BMO occupant un poste de haute direction (voir la définition de ce terme) qui s'identifient comme n'étant pas de race blanche ou caucasienne, à l'exception des employés autochtones. L'appartenance à une minorité visible n'est pas liée à la citoyenneté, à un lieu de naissance ou à une religion. Le nombre concerne seulement le Canada.

Personnes de couleur au sein de notre effectif

Nombre d'employées de BMO qui s'identifient comme des personnes de couleur en pourcentage de l'effectif total de BMO. Comprend tous les employés permanents ainsi que tous les employés actifs et les employés en congé rémunéré à BMO Groupe financier. Le nombre déclaré est celui de la date indiquée, pour le Canada et les États-Unis.

Personnes de couleur occupant un poste de cadre dirigeant – États-Unis

Nombre total d'employés de BMO occupant des postes de cadre supérieur (voir la définition de ce terme) et faisant partie des groupes suivants : Amérindiens ou Autochtones de l'Alaska, Asiatiques, Noirs ou Afro-Américains, Hispaniques ou Latino-Américains, natifs d'Hawaï ou d'autres îles du Pacifique, et personnes comptant deux origines raciales ou plus. Le nombre concerne seulement les États-Unis.

Personnes handicapées au sein de notre effectif

Nombre total d'employés de BMO qui ont une incapacité physique, mentale, sensorielle, psychiatrique ou liée à l'apprentissage, à long terme ou récurrente 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 incapacité; ou
- 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 incapacité.

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

Placements durables

Valeur totale des fonds que BMO a déployés pour le Fonds d'investissement d'impact de BMO, fonds reconnus en vertu de la Loi sur l'accès au crédit des collectivités (États-Unis) et pour l'amélioration de l'efficacité opérationnelle de notre portefeuille immobilier.

Plaintes fondées pour atteinte à la vie privée de clients et perte de données sur des clients

Toutes les plaintes portées à l'attention d'un organisme de réglementation en matière de protection des renseignements personnels et jugées bien fondées qui sont liées à une atteinte à la vie privée ou à une perte de donnée sur des clients.

Postes de cadre dirigeant

Nombre total d'employés de BMO occupant un poste de cadre supérieur au Canada et aux États-Unis. Les postes de cadre supérieur comprennent le premier directeur général, le vice-président, le premier vice-président, le vice-président directeur, le chef de groupe d'exploitation et le chef de la direction.

Postes vacants pourvus par des candidats internes

Nombre de postes vacants pourvus par des employés actuels selon le pourcentage du nombre total de postes vacants ajusté suivant les postes de débutant et de stagiaire universitaire qui, de par leur nature, sont pourvus par des candidats externes. Les données sont recueillies pour le Canada et les États-Unis et couvrent les postes permanents et temporaires, à temps plein et à temps partiel.

Premières Nations participant au Programme de prêts à l'habitation dans les réserves de BMO

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. Le programme offre du financement aux personnes admissibles qui souhaitent construire ou acheter une résidence personnelle située dans une réserve. Ce programme ne comprend pas les prêts à la rénovation. Le nombre est déclaré pour la période indiquée, uniquement pour le Canada.

Prêts aux entreprises appartenant à des femmes

Valeur monétaire totale des prêts en cours consentis à des entreprises appartenant à des femmes. Le montant déclaré est celui de la date indiquée, pour le Canada seulement.

Prêt aux petites entreprises – Canada

Valeur monétaire totale des prêts aux entreprises clientes dont les revenus annuels sont de 10 millions de dollars ou moins et/ou dont les besoins en matière de crédit sont inférieurs à un million de dollars à l'échelle du Canada. Le montant déclaré est celui de la date indiquée et pour le Canada.

Prêts aux grandes entreprises appartenant à des Noirs et à des Latino-Américains (BMO EMpower)

Valeur monétaire totale des prêts accordés à des moyennes entreprises détenues par des propriétaires appartenant à un groupe minoritaire et dont les clients génèrent des revenus de plus de 10 millions de dollars aux États-Unis.

Prêts aux municipalités et aux organismes sans but lucratif (BMO EMpower)

Crédit octroyé à des clients municipaux et sans but lucratif, comme les soins de santé, l'enseignement supérieur, les entités gouvernementales et les organismes sans but lucratif traditionnels, y compris l'émission d'obligations municipales aux États-Unis.

Prêts aux petites entreprises détenues par des femmes, des Noirs et des Latino-Américains (BMO EMpower)

Prêts à des entreprises dont les revenus annuels s'élèvent à 10 millions de dollars ou moins et dont le risque de crédit combiné à BMO est de 50 000 dollars ou moins, qui sont détenues et contrôlées à au moins 51 % par des personnes qui s'identifient comme des Noirs, des Latino-Américains ou des femmes. Chaque entreprise admissible doit avoir une présence physique (ou, en l'absence d'un emplacement physique, une adresse postale pour son siège social) dans au moins un des États suivants : Arizona, Floride, Illinois, Indiana, Kansas, Minnesota, Missouri ou Wisconsin. En plus d'offrir un accès aux capitaux, le programme de prêts à des entreprises appartenant à des Noirs ou des Latino-Américains et le programme pour les femmes en affaires de BMO offrent aux clients des ressources éducatives, des outils de planification et un accès à des occasions en matière de partenariat pour les aider à rendre leur entreprise plus résiliente et évolutive.

Prêts et investissements à vocation sociale (BMO EMpower)

Activités qui soutiennent l'expansion des petites entreprises, l'offre accrue de logements abordables de qualité et l'immobilier commercial de proximité ciblé afin de créer des occasions pour les collectivités à faible revenu à l'échelle des États-Unis. Comprend les investissements et les prêts à vocation sociale des sociétés de holding bancaires admissibles en vertu de la *Community Reinvestment Act*.

Prêts hypothécaires à l'habitation à des clients à revenu faible ou modeste (BMO EMpower)

Prêts hypothécaires, y compris des programmes souples d'achat de maison et d'aide à la mise de fonds qui offrent jusqu'à 10 000 \$ aux acheteurs d'une maison dans les collectivités à revenu faible ou modeste.

Prêts mis à la disposition des Premières Nations en vertu du Programme de prêts à l'habitation dans les réserves de BMO

Valeur monétaire totale des prêts autorisés aux clients autochtones dans le cadre du Programme de prêts à l'habitation dans les réserves. Le montant est déclaré pour la période indiquée, uniquement pour le Canada.

Prêts pour des clients et des projets durables

Valeur monétaire totale du crédit autorisé par l'entremise de prêts étiquetés verts ou sociaux, et liés à la durabilité, et prêts ou garanties autorisés aux clients qui exercent leurs activités dans des secteurs durables, qui font progresser les résultats en matière de durabilité sociale (p. ex., entreprises appartenant à des femmes ou communautés et personnes autochtones) ou qui utilisent les fonds à des fins durables (p. ex., prêts pour véhicules électriques et hybrides et prêts reconnus en vertu de la Loi sur l'accès au crédit des collectivités [États-Unis]).

Prise ferme d'obligations durables

Valeur monétaire totale du financement auquel BMO a participé et qu'elle a mobilisé pour des obligations étiquetées vertes, sociales, durables, d'impact et liées à la durabilité ou à la transition. Nous comptabilisons la totalité de la valeur de la transaction pour laquelle BMO a joué un rôle déterminant et nous tenons compte de notre quote-part de la valeur de la transaction pour laquelle BMO n'a pas joué de rôle déterminant.

Programme d'apprentissage primé pour « l'avenir du travail »

Vers l'avenir à BMO est un programme d'apprentissage qui cible des sujets de pointe, comme la science des données, l'intelligence artificielle (IA), la cybersécurité, la technologie numérique et l'excellence des processus. Ce programme est conçu pour tous – et offre du contenu unique personnalisé en fonction de trois volets principaux (tous les employés, experts du domaine et leaders). L'objectif consiste à faire en sorte que tous les employés à l'échelle de l'organisation puissent aller au fond des choses avec des experts afin de rester à la fine pointe de leur domaine et à outiller les leaders pour les aider à diriger dans un nouveau contexte.

Race

Certaines données sur les employés sont classées par race en fonction de l'auto-identification des employés comme membres d'une minorité visible au Canada ou comme personnes de couleur aux États-Unis.

Rang

Certaines données sur les employés sont classées par niveau d'ancienneté en fonction de quatre niveaux de rémunération.

- Cadre supérieur (se reporter à la définition des postes de cadre supérieur)
- Haute direction
- Mi-carrière
- Début de carrière

Représentation d'employés 2SLGBTQ+ à l'échelle de notre effectif

Nombre d'employés de BMO qui s'identifient comme membres de la communauté 2SLGBTQ+ en pourcentage de l'effectif total de BMO. Comprend tous les employés permanents ainsi que tous les employés actifs et les employés en congé rémunéré à BMO Groupe financier. Le nombre déclaré est celui de la date indiquée, pour le Canada et les États-Unis.

Rétroaction numérique

Technologie et outils utilisés pour recueillir et analyser la rétroaction des clients sur les circuits numériques (p. ex., en ligne). Les données sont recueillies pour repérer les irritants pour les clients de BMO et améliorer nos processus.

Secteurs et résultats durables

Aux fins de suivi des progrès vers la concrétisation de nos engagements en matière de finance durable, les secteurs et les résultats durables comprennent les activités relevant du cadre de financement durable et des activités liées, sans toutefois s'y limiter, suivantes :

- Transport écologique : véhicules électriques et hybrides, efficacité des véhicules et de la machinerie, technologie des batteries de véhicules.
- Éducation : établissements d'enseignement secondaire et postsecondaire, établissements spécialisés, services de soutien à l'éducation.
- Services d'emploi : agences de placement et agences de location de personnel permanent.
- Projets verts en général : transactions étiquetées vertes ou qui comprennent plusieurs résultats verts, comme définis ici.

- Projets à objectifs sociaux en général : transactions étiquetées sociales ou qui comprennent plusieurs résultats sociaux, comme définis ici.
- Projets à objectifs durables en général : transactions étiquetées durables ou qui comprennent plusieurs résultats verts et sociaux, comme définis ici.
- Bâtiments écologiques : efficacité énergétique, propriétés certifiées LEED ou détenant une autre certification en matière de durabilité, sociétés immobilières ayant une utilisation verte des produits.
- Soins de santé : services de soins ambulatoires, hôpitaux, établissements de soins infirmiers et de soins résidentiels, fonds d'assurance-maladie et d'assistance.
- Peuples autochtones : communautés et personnes autochtones.
- Énergie à faibles émissions de carbone : production d'énergie à faibles émissions de carbone et stockage d'énergie.
- Administration publique.
- Assistance sociale, y compris les organismes sociaux, religieux et civiques.
- Agriculture durable : production ou distribution d'aliments biologiques, amélioration de la qualité des aliments, entreprises agricoles ayant une utilisation durable des produits, exploitation en serre.
- Gestion des déchets : recyclage, traitement et élimination des déchets dangereux.
- Égalité entre les sexes ou entre les races : entreprises appartenant à des femmes ou à des groupes minoritaires.

Services-conseils en finance durable

Valeur monétaire des services-conseils, comme les premiers appels publics à l'épargne et les sociétés d'acquisition à vocation spéciale, auxquelles BMO a participé pour les clients qui exercent leurs activités dans des secteurs durables ou qui cherchent à obtenir des résultats durables. Nous comptabilisons notre quote-part de la valeur de la transaction pour laquelle BMO a ou n'a pas joué de rôle déterminant.

Services bancaires aux Autochtones

Solde total payé de tous les prêts, dépôts et placements à terme établis ou administrés par BMO pour les communautés et les entreprises autochtones au Canada par l'intermédiaire des Services bancaires aux grandes entreprises au Canada, des Services bancaires aux entreprises au Canada et du Programme de prêts à l'habitation dans les réserves.

Sondages sur la fidélité de la clientèle

Mécanisme utilisé pour recueillir la rétroaction des clients de BMO afin d'évaluer leur expérience liée aux transactions ou aux relations avec BMO. Ces sondages permettent d'obtenir des cotes de fidélisation quantitatives et peuvent comprendre des commentaires qualitatifs. Les sondages peuvent également permettre la rétroaction en boucle fermée, au moyen d'interactions supplémentaires avec les clients pour discuter davantage de leur expérience et repérer des occasions d'amélioration pour permettre des interactions supplémentaires en vue de mieux comprendre les clients, afin de repérer les occasions d'amélioration.

Soutien aux entreprises appartenant à des femmes

Nombre total d'entreprises appartenant à des femmes avec lesquelles BMO entretient une relation financière. Le nombre déclaré est celui de la date indiquée, pour le Canada seulement.

Stagiaires et employés débutants noirs et latino-américains

Les étudiants stagiaires et les employés débutants aux États-Unis dont l'emploi a commencé par l'intermédiaire des circuits de recrutement universitaire au cours de l'exercice 2021 et qui s'identifiaient comme Noirs ou Afro-Américains, Hispaniques ou Latino-Américains, en pourcentage de tous les étudiants stagiaires et des employés débutants aux États-Unis dont l'emploi a commencé au cours de l'exercice 2021 par l'intermédiaire des circuits de recrutement universitaire.

Taux de recommandation net (TRN)

Pourcentage de clients qui recommanderaient BMO à un ami ou à un collègue. Les données sont recueillies dans le cadre d'un sondage qui utilise une échelle de 0 à 10. Par « détracteurs », on entend les personnes qui attribuent une cote de 0 à 6, par « passifs », les personnes qui attribuent une cote de 7 ou 8, et par « ambassadeurs », les personnes qui attribuent une cote de 9 ou 10. On calcule le TRN en soustrayant le pourcentage de « détracteurs » du pourcentage d'« ambassadeurs ».

Taux de roulement (départs volontaires)

Nombre d'employés permanents de BMO ayant volontairement démissionné (y compris la retraite) pendant la période visée par le rapport en proportion du nombre total moyen d'employés permanents de BMO au début et à la fin de cette période.

Taux de roulement total

Nombre d'employés permanents de BMO ayant volontairement démissionné ou involontairement fait l'objet d'un licenciement pendant la période visée par le rapport en proportion du nombre total moyen d'employés permanents de BMO au début et à la fin de cette période.

Total des engagements dans le cadre de la campagne BMO Générosité

Montant total des promesses de dons recueillies pour des organismes locaux de Centraide et d'autres organismes de bienfaisance à l'échelle de l'Amérique du Nord dans le cadre de la campagne BMO Générosité.

Transactions libre-service

Les transactions libre-service comprennent les dépôts, les paiements de factures, les virements de fonds internes, les retraits et les virements électroniques effectués par l'intermédiaire des guichets automatiques et des circuits numériques (Canada), ou les dépôts, les paiements de factures, les virements internes, les retraits et les transactions Zelle (P2P) effectués par l'intermédiaire des guichets automatiques et des circuits numériques (États-Unis).

Utilisateurs actifs des services mobiles

Nombre de clients qui utilisent les services de dépôt (Canada) ou les comptes de dépôt de particulier (États-Unis) ayant ouvert une session dans les Services mobiles BMO au cours des 90 derniers jours.

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Certaines déclarations contenues dans le présent rapport constituent des déclarations prospectives au sens de la *Private Securities Litigation Reform Act of 1995* des États-Unis (et sont faites conformément aux règles d'exonération de cette loi) et des lois canadiennes applicables sur les valeurs mobilières. Ces déclarations prospectives comprennent, sans toutefois s'y limiter, des déclarations relatives à la croissance et au soutien de la clientèle, les cibles durables en matière de prêts et de prises fermes, les cibles de carboneutralité des émissions financées, la réduction des émissions de GES liées à l'exploitation et l'inclusion et la diversité. On reconnaît généralement les déclarations prospectives à l'emploi de mots tels que « cible », « engagé », « engagement », « ambition », « objectif », et de verbes tels que « cibler », « s'attendre à », « planifier », « viser » et « pouvoir » et d'autres expressions similaires.

En raison de leur nature, les déclarations prospectives se fondent sur diverses hypothèses et comportent des risques et des incertitudes. Certaines déclarations faites dans le présent rapport reposent sur un plus grand nombre et un plus grand niveau d'hypothèses et d'estimations, et s'inscrivent dans un horizon plus long que bon nombre de nos déclarations obligatoires. Ces hypothèses et estimations sont très susceptibles de changer au fil du temps. Certains énoncés du présent rapport sont fondés sur des hypothèses et des scénarios mettant en jeu des situations très graves, et ces énoncés ne doivent pas nécessairement être considérés comme représentatifs du risque actuel ou réel ou des prévisions du risque prévu. Bien que les événements futurs abordés dans le présent rapport puissent être essentiels, tout élément d'importance ne doit pas être interprété comme allant nécessairement au-delà de l'importance relative des renseignements requis en vertu des lois canadiennes ou américaines sur les valeurs mobilières. De plus, notre analyse du risque climatique et notre stratégie de carboneutralité demeurent en cours d'élaboration, et les données qui sous-tendent notre analyse et notre stratégie demeurent sujettes à évolution au fil du temps. Par conséquent, nous nous attendons à ce que certains renseignements dans le présent rapport soient modifiés, mis à jour ou reformulés à mesure que la qualité et l'exhaustivité de nos données et de nos méthodologies continueront de s'améliorer.

Nous conseillons aux lecteurs du présent rapport de ne pas se fier indûment à ces déclarations étant donné que les hypothèses sous-jacentes pourraient se révéler inexacts et que les résultats, les conditions, les actions ou les événements réels futurs pourraient différer sensiblement des cibles, engagements, ambitions, plans ou objectifs exprimés dans ces déclarations prospectives en raison d'un certain nombre de facteurs. Ces facteurs comprennent notamment : la disponibilité de données complètes et de grande qualité sur les émissions de GES, l'évolution de nos portefeuilles de crédit au fil du temps et la nécessité d'une participation active et continue des parties prenantes (y compris les entreprises, les institutions financières et les organisations gouvernementales et non gouvernementales), le développement et le déploiement de nouvelles technologies et de solutions sectorielles, la coopération internationale et l'élaboration de règlements à l'échelle internationale; notre capacité à mettre en œuvre avec succès diverses initiatives dans les délais prévus, la conformité de divers tiers à nos politiques et procédures, à nos exigences juridiques et aux autres facteurs énoncés à la page 19 du Rapport annuel 2021 de BMO. Nous tenons à souligner que la liste de facteurs qui précède n'est pas exhaustive. Ces facteurs doivent être pris en compte en plus d'autres incertitudes et événements potentiels, et de l'incertitude inhérente aux déclarations prospectives.

BMO ne s'engage pas à mettre à jour les déclarations prospectives, verbales ou écrites, qui peuvent être faites, à l'occasion, par l'organisation ou en son nom, sauf si la loi l'exige.

Besoin d'aide?

Communiquez avec nous par courriel,
à l'adresse sustainability@bmo.com.



Balado Sustainability Leaders de BMO (en anglais seulement)

Sustainability Leaders – Présente les esprits novateurs et les points de vue diversifiés qui repoussent les limites quant aux bonnes pratiques en matière de durabilité.

<https://leadersetdurabilite.bmo.com/fr/home/balado-sustainability-leaders/>



Les marques de commerce suivantes sont la propriété de la Banque de Montréal ou de ses sociétés affiliées :
BMO (le médaillon contenant le M souligné); BMO EMpower; et reo.

Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leur propriétaire respectif.