

**Agir de façon  
responsable.  
Voilà qui a du sens.**

# Table des matières

Message du président et chef de la direction	2
Notre approche en matière de responsabilité sociétale	3
Performance 2008	4

AGIR DE FAÇON RESPONSABLE	RÉPONSE DE BMO	PAGE	
<b>Contribuer à la vitalité de l'économie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Payer des impôts et des taxes</li> <li>→ Valeur pour nos actionnaires</li> <li>→ Créer de l'emploi</li> <li>→ Acheter des biens et des services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Investir dans les collectivités</li> <li>→ Utilisation de nos revenus de source canadienne</li> <li>→ Une tradition de contribution</li> </ul>	<b>5</b>
<b>Mériter la confiance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Gouvernance</li> <li>→ <i>Principes fondamentaux, notre code de conduite et d'éthique</i></li> <li>→ Protection en cas de signalement des irrégularités</li> <li>→ Une culture de conformité</li> <li>→ Politiques en matière de responsabilité sociétale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Droits de la personne</li> <li>→ Respect et protection de la confidentialité</li> <li>→ Règlement des plaintes des clients</li> <li>→ Protection des services bancaires contre l'utilisation à des fins de blanchiment d'argent et de terrorisme</li> </ul>	<b>7</b>
<b>Dépasser les attentes des clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Accès à des services bancaires abordables</li> <li>→ Répondre aux besoins des aînés et des jeunes</li> <li>→ Accessibilité pour tous</li> <li>→ Accent sur le service à la clientèle</li> <li>→ Produits et services novateurs</li> <li>→ Services bancaires aux Autochtones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Au service des Canadiens de toutes les origines</li> <li>→ Accent sur les petites et moyennes entreprises clientes</li> <li>→ Planification de la relève</li> <li>→ Quand les temps sont durs</li> </ul>	<b>11</b>
<b>Obtenir l'engagement des parties prenantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Nos clients</li> <li>→ Nos actionnaires</li> <li>→ Nos employés</li> <li>→ Nos collectivités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Faire progresser la responsabilité sociétale</li> <li>→ Établir des partenariats pour lutter contre les changements climatiques</li> </ul>	<b>17</b>
<b>Investir dans les collectivités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Ventilation des dons</li> <li>→ Éducation</li> <li>→ Santé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Arts et culture</li> <li>→ Développement des collectivités</li> <li>→ Sport</li> </ul>	<b>20</b>
<b>Faire équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Investir dans nos employés</li> <li>→ Le leadership dans la mire</li> <li>→ Promotion de la diversité</li> <li>→ Promotion de l'emploi des Autochtones</li> <li>→ Abolir les barrières</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Favoriser l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle</li> <li>→ Soutien aux collectivités</li> <li>→ Subventions aux organismes bénévoles et dons jumelés</li> </ul>	<b>27</b>
<b>Promouvoir la durabilité de l'environnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Stratégie ECO<sup>5</sup> de BMO</li> <li>→ Système de gestion de l'environnement</li> <li>→ Sensibilisation à l'environnement</li> <li>→ Notre empreinte carbone</li> <li>→ Engagement en matière de carboneutralité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Économie d'énergie</li> <li>→ Initiative Un ciel bleu et clair – Concrétisation de la stratégie ECO<sup>5</sup> de BMO</li> <li>→ Déplacements écoresponsables</li> <li>→ Octroi de crédit responsable</li> </ul>	<b>32</b>

Entités de notre groupe	37
Société hypothécaire Banque de Montréal	37
Emploi	38
Impôts et taxes (recouvrés) payés au Canada	38
Succursales ouvertes et fermées	39
Guichets automatiques ajoutés et retirés	39
Succursales déménagées	40
Financement par emprunt des entreprises	40
Personnes-ressources	Troisième de couverture

La Banque de Montréal utilise une marque unifiée dont l'appellation est BMO Groupe financier. Ainsi, dans le présent document, les appellations « BMO Groupe financier » et « BMO<sup>MD</sup> » désignent la Banque de Montréal et ses filiales, et les appellations « BMO Banque de Montréal » et « Banque » désignent l'entité canadienne des services bancaires de détail de la Banque de Montréal.

# Agir de façon responsable.



Vous découvrirez dans les pages de ce rapport les différentes façons dont nous nous acquittons de nos responsabilités à BMO. Pour tous ceux qui travaillent à BMO, agir de façon responsable, c'est d'abord et avant tout se préoccuper des gens qui sont notre raison d'être : les clients. Nous nous sommes engagés à offrir des services bancaires accessibles et abordables et à mettre à la disposition des clients des produits et services qui répondent à leurs besoins et qui ont du sens. À titre d'entreprise citoyenne responsable, nous encourageons l'éducation sur les questions financières. Nous contribuons au mieux-être et à la prospérité économiques du Canada et des Canadiens en créant non seulement des emplois, mais des carrières. Nous offrons un milieu de travail qui est à la fois accueillant et source de soutien pour les membres des diverses communautés. Et nous soutenons la cause de la conservation et de la protection de l'environnement. Par nos activités de bénévolat, nos dons et nos programmes de commandites, nous investissons dans nos quartiers, nos villes et nos régions — parce que nous en faisons partie. Nous ne nous contentons pas de nos réalisations passées — notre détermination à aider à répondre aux besoins des nombreux organismes et groupes qui dynamisent nos collectivités est inébranlable, quel que soit le contexte économique.

**Photo de couverture :** Un ciel clair nous semblait tout à fait indiqué pour illustrer la page couverture de notre document Rapport social et Déclaration annuelle 2008 car les efforts que nous entendons déployer dans les prochaines années sur le plan environnemental associeront BMO à la protection de la qualité de l'air que nous respirons. Nous avons nommé cette initiative « Un ciel bleu et clair<sup>MC</sup> ».

# Agir de façon responsable. Voilà qui a du sens.



Bill Downe, président et chef de la direction

Que signifie être une entreprise responsable? Cela signifie d'abord définir nos responsabilités envers nos employés, nos collectivités, à l'égard de notre environnement, et envers les gens qui sont la raison d'être de BMO : nos clients.

Cela signifie créer un milieu où les décisions et les gestes de chaque employé sont appropriés, jour après jour; où chaque employé sait ce qu'on attend de lui; et où chacun peut s'attendre à être traité conformément à la promesse faite par l'organisation.

Par-dessus tout, cela signifie que les valeurs que nous partageons au sein de BMO sont un facteur d'autonomie conférant aux employés la capacité d'agir avec initiative auprès de nos clients et dans nos collectivités. Aucun de nos employés n'a à attendre des instructions avant d'agir de façon sensée.

Où qu'ils travaillent, nos employés peuvent prendre des décisions au nom de l'organisation. Celle-ci est donc plus apte à répondre aux nombreux besoins spécifiques des diverses collectivités que nous servons. Ce sont nos employés qui ont guidé les efforts déployés par BMO pour promouvoir la durabilité environnementale et réduire l'incidence de nos activités sur l'environnement. Par ailleurs, notre action bénévole, nos dons et nos programmes de commandites sont autant d'expressions de notre engagement à investir constamment dans nos quartiers, nos villes et nos régions – parce que nous en faisons partie. Notre détermination à aider à répondre aux besoins des nombreux organismes et groupes qui dynamisent nos collectivités est inébranlable – quel que soit le contexte économique.

Assumer notre responsabilité sociétale, c'est aussi mener nos activités avec transparence en nous conformant à l'éthique et aux principes de gouvernance les plus rigoureux. Créer une culture d'intégrité dans un monde qui met à l'épreuve les entreprises et leurs employés exige le respect des normes de gouvernance les plus strictes.

De telles normes renforcent nos activités et nous permettent d'atteindre le succès – et, par conséquent, de contribuer à la vitalité de l'économie et à la création d'une société forte et résiliente.

Les pages du présent rapport montrent bien que notre attitude à l'égard des gens, des familles, de nos collectivités et de notre environnement – comme notre attitude à l'égard des multiples facettes de nos activités – est un engagement de tous les instants.

Nous avons également une autre responsabilité : celle de nous améliorer sans cesse.

En 2008, nous avons créé notre Conseil de la durabilité, formé de dirigeants provenant de divers secteurs de notre organisation. Ceux-ci dirigeront l'effort axé sur la durabilité dans l'ensemble de l'organisation. D'importants progrès ont déjà été accomplis sur le plan environnemental. Nous avons mis en œuvre plusieurs initiatives, dont la Stratégie ECO<sup>5</sup> de BMO, qui nous aident à réaliser plus systématiquement nos objectifs

environnementaux. Nous avons également annoncé notre intention d'atteindre, d'ici 2010, la carboneutralité en ce qui a trait aux émissions associées à la consommation d'énergie et à l'utilisation des moyens de transport pour l'ensemble de nos activités – à l'échelle mondiale.

Nous avons réaménagé notre site Web sur la responsabilité sociétale de manière à y présenter des renseignements plus complets, plus utiles et plus clairs. Enfin, nous avons commencé à rendre compte de notre progression vers l'atteinte de nos objectifs prioritaires en matière de responsabilité sociétale.

La responsabilité sociétale est une partie intégrante de tout ce que nous faisons. C'est notre façon de faire des affaires. Et il en sera toujours ainsi.

Le président et chef de la direction,  
BMO Groupe financier

Bill Downe

# Notre approche en matière de responsabilité sociétale

« La responsabilité sociétale vise nos valeurs fondamentales, la transparence et une gouvernance forte. À BMO, ces principes ont toujours guidé notre façon de faire. »

Ula Ubani, directrice générale, Responsabilité sociétale et développement durable, BMO Groupe financier

En tant qu'organisation citoyenne responsable, BMO vise à réussir ce qu'il entreprend, et ce pour servir au mieux les intérêts de ses actionnaires et contribuer au mieux-être des collectivités où il est présent et de la société en général. Parallèlement, nous exerçons nos activités avec éthique et transparence, nous nous efforçons chaque jour de surpasser les attentes de nos clients, et il nous tient à cœur de demeurer un employeur de choix.

Notre approche organisationnelle et stratégique de la responsabilité sociétale et du développement durable se reflète dans nos valeurs, nos codes de conduite, notre structure de gouvernance, nos politiques, nos engagements et nos partenariats.

## Aller de l'avant

Nous continuons de renforcer notre engagement en matière de responsabilité sociétale. En 2008, nous avons particulièrement axé notre action sur l'environnement. Nous avons lancé un certain nombre de nouveaux programmes environnementaux. Dans le cadre de notre initiative désignée Un ciel bleu et clair, nous avons mis sur pied la stratégie ECO<sup>5</sup> qui nous guidera dans nos efforts pour réduire notre empreinte sur l'environnement. Nous avons également mis l'accent sur l'amélioration des communications et de la qualité de l'information sur le développement durable. Dans cette optique, nous avons réorganisé notre site Web sur la responsabilité sociétale afin de le rendre plus pertinent et plus utile pour nos diverses parties prenantes. D'ailleurs, pour la première fois cette année, le Rapport sociétal comporte un rapport de progrès sur nos priorités, établi sur une base annuelle.

## Notre cadre de communication de l'information

Notre document Rapport sociétal et Déclaration annuelle 2008 est en phase avec notre site Web sur la responsabilité sociétale qui contient une information plus détaillée et est mis à jour pendant l'année ([www.bmo.com/responsabilitesocietale](http://www.bmo.com/responsabilitesocietale)). Pour la préparation du Rapport, nous continuons d'utiliser les lignes directrices relatives à la présentation de l'information sur le développement durable publiées en 2006 par la Global Reporting Initiative (GRI), soit les Sustainability Reporting Guidelines (G3) et le Supplément sectoriel « Services financiers ». Notre site Web présente un index des indicateurs de la GRI.

Nous présentons également des exemples de nos réalisations au chapitre de la responsabilité sociétale et des activités s'y rattachant dans notre rapport annuel et notre circulaire de sollicitation de procurations.

Notre document Rapport sociétal et Déclaration annuelle n'a pas fait l'objet d'une vérification indépendante. Son contenu a cependant été examiné à l'interne par plusieurs services d'entreprise, notamment les Services juridiques et la Conformité. Sauf indication contraire, l'information du présent Rapport couvre la période du 1<sup>er</sup> novembre 2007 au 31 octobre 2008.

### SUR INTERNET

Consultez le site :

> [www.bmo.com/responsabilitesocietale](http://www.bmo.com/responsabilitesocietale)

### NOTRE VISION

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

### NOS VALEURS

#### Être fiers

De ce que nous faisons et de BMO

#### Tenir parole

Toujours honorer nos engagements envers nos clients et envers nous-mêmes

#### Encourager la diversité

Tirer notre force de nos gens et de nos différents points de vue

#### Agir avec intégrité

Faire preuve de respect envers tous et se mériter la confiance par l'intégrité de nos actions

#### Avoir le courage de gagner

Mettre l'accent sur ce qui est à l'origine de nos succès

## BMO Groupe financier

Banque canadienne fondée en 1817 et présente en Amérique du Nord, BMO Groupe financier offre des services financiers hautement diversifiés. Par l'entremise de nos groupes d'exploitation : Services bancaires Particuliers et entreprises – Canada, Services bancaires Particuliers et entreprises – États-Unis, groupe Gestion privée et BMO Marchés des capitaux<sup>MD</sup>, nous servons des millions de clients – particuliers, entreprises, grandes entreprises et institutions. Nos 37 000 employés sont fermement déterminés à faire de BMO la banque qui crée l'expérience client exceptionnelle. Notre approche est axée sur les relations d'affaires. Dans chaque secteur d'activité, nous mettons l'accent sur la clientèle et sur l'amélioration constante de notre rendement.

# Performance 2008

Le tableau suivant présente nos résultats des trois derniers exercices en matière de responsabilité sociétale. Le bilan de nos réalisations nous permet d'informer nos actionnaires, nos clients, nos employés et nos collectivités sur la façon dont nous exerçons nos responsabilités économiques, sociales et environnementales. En outre, ce bilan permet à notre organisation de mesurer le chemin parcouru en matière de responsabilité sociétale, et nous sert de source d'inspiration pour continuer à progresser dans ce domaine.

	2008	2007	2006
<b>Économie<sup>1</sup></b>			
Revenu net, selon les états financiers	<b>2,0 milliards de dollars</b>	2,1 milliards de dollars	2,7 milliards de dollars
Impôts (recouverts) payés	<b>(466 millions de dollars)</b>	882 millions de dollars	948 millions de dollars
Employés	<b>33 090</b>	32 475	31 292
Rémunération des employés	<b>2,8 milliards de dollars</b>	2,7 milliards de dollars	2,7 milliards de dollars
Dépenses <sup>2</sup>	<b>1,8 milliard de dollars</b>	1,8 milliard de dollars	1,5 milliard de dollars

## Société<sup>1</sup>

Total des dons et commandites (Canada seulement)	<b>47,7 millions de dollars</b>	42,6 millions de dollars	32,1 millions de dollars
Promesses de dons pour les études supérieures <sup>3</sup>	<b>4,7 millions de dollars</b>	4,8 millions de dollars	2,9 millions de dollars
Promesses de dons aux hôpitaux <sup>3</sup>	<b>5,4 millions de dollars</b>	5,8 millions de dollars	7,3 millions de dollars
Dons aux arts et à la culture	<b>2,8 millions de dollars</b>	2,8 millions de dollars	2,9 millions de dollars
Dons aux fédérations d'organismes de charité	<b>2,3 millions de dollars</b>	2,3 millions de dollars	2,4 millions de dollars
Commandites d'organismes sportifs et récréatifs <sup>4</sup>	<b>12,3 millions de dollars</b>	8,6 millions de dollars	5,3 millions de dollars
Contribution au Programme de subventions aux organismes bénévoles de BMO	<b>532 000 \$</b>	438 000 \$	460 000 \$
Contribution au Programme de dons jumelés pour l'enseignement supérieur de BMO	<b>140 000 \$</b>	191 000 \$	102 000 \$
Services bancaires sans frais (nombre de clients)	<b>1,39 million</b>	1,35 million	1,32 million
Nombre de succursales de BMO Banque de Montréal	<b>983</b>	977	963
Nombre de guichets automatiques	<b>2 026</b>	1 978	1 936
Accessibilité des services (pourcentage des succursales accessibles aux personnes handicapées)	<b>91 %</b>	90 %	88 %
Emplacement des services aux collectivités autochtones (nombre de collectivités)	<b>15</b>	15	16
Transactions avec les clients autochtones	<b>1,4 milliard de dollars</b>	1 milliard de dollars	1 milliard de dollars
Prêts à l'habitation dans les réserves (nombre de collectivités)	<b>36</b>	33	21
Financement par emprunt des entreprises	<b>142 milliards de dollars</b>	126 milliards de dollars	108 milliards de dollars
Sondage annuel auprès des employés (taux de participation)	<b>82 %</b>	84 %	84 %
Femmes membres de la haute direction	<b>34,5 %</b>	35,6 %	35,5 %
Employés membres des minorités visibles	<b>23,4 %</b>	23,9 %	22,9 %
Employés autochtones	<b>1,2 %</b>	1,3 %	1,3 %
Employés handicapés	<b>2,1 %</b>	2,3 %	2,6 %

## Environnement<sup>1</sup>

Programme de disposition de matériel technologique <sup>5</sup> (Canada et États-Unis) <sup>6</sup>	<b>110 tonnes</b>	241 tonnes	194 tonnes
Déchetage et recyclage de papier <sup>5</sup> (Canada et États-Unis)	<b>4 090 tonnes</b>	3 282 tonnes	3 599 tonnes
Achat d'énergie renouvelable (Canada, plus précisément Ontario et Alberta)	<b>8 376 mégawattheures</b>	5 000 mégawattheures	-
Véhicules hybrides dans notre parc de véhicules (Canada et États-Unis)	<b>18 %</b>	13 %	-

<sup>1</sup> À moins d'indication contraire, tous les chiffres se rapportent à notre exercice financier terminé le 31 octobre 2008 et concernent le Canada, à l'exception du revenu net, qui représente les résultats consolidés de BMO.

<sup>2</sup> Biens et services acquis au Canada.

<sup>3</sup> Fonds supplémentaires à verser sur une période de dix ans.

<sup>4</sup> L'augmentation de la contribution pour 2008 s'explique par la centralisation des investissements en commandites.

<sup>5</sup> Les chiffres s'appliquent à l'année civile.

<sup>6</sup> Le chiffre indiqué pour 2008 comprend le Canada et les États-Unis. Les chiffres fournis pour 2007 et 2006 ne concernent que le Canada.

# Agir de façon responsable. Contribuer à la vitalité de l'économie.

La création de richesse, qui participe au progrès du Canada et des Canadiens, représente l'apport très substantiel fourni à la société par BMO, une des plus grandes organisations au pays. En partageant le fruit de nos succès avec nos actionnaires, nos employés et nos concitoyens, nous contribuons à la prospérité et au mieux-être de notre société, et nous créons ainsi les conditions qui nous aideront à assurer l'avenir de notre organisation. Contribuer à la vitalité de l'économie, **voilà qui a du sens**. Et il en sera toujours ainsi.

## Payer des impôts et des taxes

Les impôts et les taxes que nous payons chaque année permettent d'offrir des programmes et des services dont profitent les individus et les familles du pays. En 2008, BMO a comptabilisé un recouvrement total au titre des impôts de 466 millions de dollars au Canada, ce qui comprend un recouvrement d'impôts sur les bénéfices de 785 millions net des autres charges fiscales de 319 millions. Le recouvrement de 2008 résulte principalement du raffermissement du dollar américain et des pertes sur opérations de couverture qui y sont associées. Au Canada, les impôts sur les bénéfices ont été plus élevés au cours des dernières années, en partie à cause de

l'affaiblissement du dollar américain et des gains connexes sur opérations de couverture. Au cours des cinq exercices antérieurs à 2008, BMO a versé au total 5,75 milliards de dollars en impôts et charges fiscales au Canada, soit une moyenne de 1,15 milliard par année. Les autres charges fiscales que nous avons acquittées en 2008 comprennent 32 millions de dollars en impôts provinciaux sur le capital, 138 millions en TPS et en taxes de vente, 130 millions en charges sociales, 14 millions en impôts fonciers et 5 millions en taxes d'affaires, pour un total de 319 millions (voir *Impôts et taxes (recouvrés) payés au Canada*, à la page 38).

## Valeur pour nos actionnaires

Il est indéniable que BMO a été touché en 2008 par le ralentissement économique mondial et l'instabilité financière, à l'instar de la plupart des institutions financières dans le monde. Malgré ces conditions défavorables, nous avons obtenu de solides résultats financiers. En 2008, notre revenu total a atteint le chiffre de 10,2 milliards de dollars, et le revenu net s'est établi à près de 2 milliards. Nous nous sommes de longue date engagés à accroître la valeur pour les actionnaires tout en maintenant une assise financière solide nous permettant de réaliser nos stratégies de croissance. BMO a toujours affiché une

## → DANS CETTE SECTION

Payer des impôts et des taxes	5
Valeur pour nos actionnaires	5
Créer de l'emploi	5
Acheter des biens et des services	5
Investir dans les collectivités	5
Utilisation de nos revenus de source canadienne	5
Une tradition de contribution	6

croissance constante du dividende et notre ratio de distribution cible se situe dans une fourchette de 45 % à 55 % du revenu net attribuable aux actionnaires ordinaires, ce qui représente la fourchette la plus élevée parmi les grandes banques canadiennes. Le taux de croissance annuel de notre dividende, composé sur cinq ans, s'élève à 15,9 %.

## Créer de l'emploi

BMO joue un rôle déterminant dans l'économie du pays en créant de l'emploi. En 2008, notre effectif s'élevait à plus de 33 000 employés à temps plein et à temps partiel au Canada (voir *Emploi*, à la page 38). La rémunération totale du personnel au Canada s'établissait à 2,8 milliards de dollars.

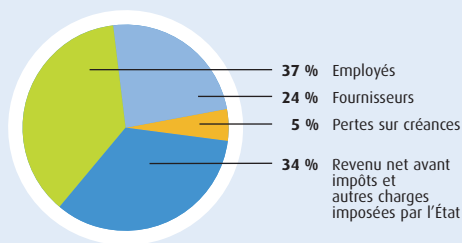
## Acheter des biens et des services

L'achat de biens et services tant auprès de petites et de grandes entreprises que de fournisseurs individuels est un autre moyen de distribuer la richesse que nous générons. En 2008, nos achats de biens et services au Canada ont totalisé 1,8 milliard de dollars.

## Investir dans les collectivités

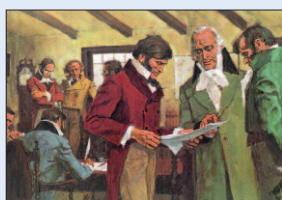
En 2008, nous avons consacré 55,9 millions de dollars à des dons, à des commandites et à d'autres contributions pour soutenir des organismes caritatifs et des organismes sans but lucratif, au Canada et aux États-Unis. Au Canada, nos contributions ont totalisé 47,7 millions, dont une part de 23,7 millions a été versée sous forme de dons de bienfaisance et 24 millions sous forme de commandites.

## UTILISATION DE NOS REVENUS DE SOURCE CANADIENNE



BMO partage son succès avec la société. En 2008, nos revenus de source canadienne se sont chiffrés à 7 611 millions de dollars. De ce montant, une part de 37 % a été affectée à la rémunération du personnel, 24 % aux fournisseurs, 5 % à la dotation à la provision pour pertes sur créances, et le reste, soit 34 %, a été versé aux actionnaires ou réinvesti dans notre entreprise.

## UNE TRADITION DE CONTRIBUTION



Depuis que la Banque de Montréal – la première banque au Canada – a ouvert ses portes en 1817, BMO a été un acteur privilégié du développement économique et du mieux-être de la société. La création de richesses dont bénéficient nos clients, nos actionnaires et nos employés, et l'investissement dans les collectivités, les régions et les pays où nous sommes présents, font partie de notre tradition et de notre engagement à l'égard de l'avenir.

Voici quelques-unes des contributions qui ont marqué l'histoire de BMO :

**1817** : Émission des premiers billets de banque canadiens, pour faciliter le commerce intérieur.

**1821** : Financement de la construction du premier grand canal du Canada, le canal de Lachine.

**1832** : Financement du premier chemin de fer au Canada, le Champlain et Saint-Laurent.

**1835** : Premier don consigné aux archives, soit une somme de 100 £ à l'Hôpital général de Montréal.

**1840** : Financement du premier service télégraphique reliant le Haut-Canada et le Bas-Canada.

**1859** : Ouverture d'une agence à New York, le premier bureau permanent d'une banque canadienne aux États-Unis, afin de combler les besoins financiers du commerce international.

**1861** : Création d'une agence à Chicago pour faciliter les échanges commerciaux avec le Canada.

**1867** : BMO devient la banque centrale du premier gouvernement fédéral du Canada.

**1881** : Principal bailleur de fonds du Chemin de fer Canadien Pacifique.

**1882** : Harris commence à vendre des obligations municipales pour financer la construction de routes, d'écoles et d'aqueducs.

**1887** : Expansion du réseau de succursales d'un océan à l'autre pour répondre aux besoins commerciaux du pays, alors en pleine croissance.

**1915** : Vente d'obligations de la Victoire dans notre réseau étendu de succursales pendant les deux Guerres mondiales.

**1945** : BMO devient « Ma Banque<sup>MD</sup> » pour un million de Canadiens, la population du pays atteignant alors un peu plus de 12 millions de personnes.

**1945** : BMO emploie une grande proportion de femmes (à la fin de la Seconde Guerre mondiale, 40 % de l'effectif de BMO est composé de femmes).

**1954** : Première banque à charte du Canada à accorder des prêts hypothécaires.

**1967** : BMO joue un rôle de premier plan dans le financement d'importants projets d'infrastructures, notamment les grands barrages hydroélectriques de Churchill Falls et de la Baie James.

**1973** : BMO lance la carte Mastercard<sup>MD1</sup> (alors appelée Master Charge) au Canada.

**1984** : Acquisition de la Harris Bank, qui emploie 6 500 personnes et exploite 281 succursales aux États-Unis en 2008.

**1990** : Création du Groupe de travail sur l'avancement des femmes à la Banque, suivi des groupes de travail sur les minorités visibles, les personnes handicapées et les Autochtones.

**1996** : Première banque canadienne à offrir des services bancaires complets par Internet dans toute l'Amérique du Nord.

**1996** : Première banque canadienne à obtenir l'autorisation d'exploiter une succursale à service complet à Beijing.

**2000** : Première banque canadienne à offrir des services de courtage complets en ligne à ses clients du Canada.

**2008** : Contribution de 55,9 millions de dollars à nos collectivités sous forme de dons et de commandites, notamment des dons de 2 millions chacun à quatre hôpitaux de Vancouver, de Toronto et de Montréal.





# Agir de façon responsable. Mériter la confiance.

## → DANS CETTE SECTION

Gouvernance	7
<i>Principes fondamentaux, notre code de conduite et d'éthique</i>	7
Protection en cas de signalement des irrégularités	8
Une culture de conformité	8
Politiques en matière de responsabilité sociétale	8
Droits de la personne	9
Respect et protection de la confidentialité	9
Règlement des plaintes des clients	10
Protection des services bancaires contre l'utilisation à des fins de blanchiment d'argent et de terrorisme	10

Tous les jours, nous travaillons de façon assidue afin de mériter la confiance de nos parties prenantes. Nous le faisons car **ça a du sens**. En pratiquant une saine gouvernance, en respectant les principes d'honnêteté, d'intégrité et d'équité et en maintenant un système de contrôles rigoureux qui nous soutient dans l'exercice de nos responsabilités, nous agissons dans l'intérêt de nos clients, de nos actionnaires, de nos employés et des collectivités.

## Gouvernance

Pour mériter la confiance, il faut tout d'abord pratiquer une saine gouvernance. La principale responsabilité de notre Conseil d'administration est d'établir les normes et de surveiller la mise en œuvre de notre programme de gouvernance. Nous procédons régulièrement à l'examen, à l'évaluation et à la modification de nos pratiques de gouvernance pour qu'elles continuent de refléter les nouvelles pratiques exemplaires et qu'elles répondent aux attentes de nos parties prenantes.

## *Principes fondamentaux, notre code de conduite et d'éthique*

Toutes nos actions et nos décisions sont guidées par les principes d'honnêteté, d'intégrité, d'équité et de respect présentés dans nos *Principes fondamentaux, notre code de conduite et d'éthique*. Ces *Principes fondamentaux* s'adressent à tous les administrateurs, les dirigeants et les employés de BMO. Chaque année, notre service Conformité procède à une révision rigoureuse



### Une affaire de confiance

À BMO, nous nous engageons à dépasser les attentes des clients. Nous leur offrons les produits et services qui simplifieront leurs affaires d'argent et leur permettront d'atteindre leurs objectifs financiers. Nous travaillons sans relâche à bâtir des relations fondées sur la confiance mutuelle. En fait, la confiance est l'assise sur laquelle repose notre organisation.

« Les *Principes fondamentaux, notre code de conduite et d'éthique*, font état de notre engagement à n'agir dans toutes nos relations avec les parties prenantes que selon ce qui est juste, ce qui est bien et ce qui est permis par la loi, et ils fournissent à tous les administrateurs, les dirigeants et les employés des directives claires sur leur responsabilité à agir avec intégrité. »

Michael McGrann, chef de la conformité, BMO Groupe financier



« Pour garantir le succès de notre banque, nous devons mettre en pratique les normes les plus élevées en matière d'éthique, de responsabilité sociétale et de durabilité de l'environnement. Dans la période de difficultés économiques que nous traversons, il est particulièrement important de démontrer notre engagement commun à adhérer aux *Principes fondamentaux*, notre code de conduite, et aux valeurs fondamentales qui donnent du poids à absolument tout ce que nous faisons. »

**Simon Fish**, vice-président à la direction et conseiller général, BMO Groupe financier et président du Conseil de la durabilité de BMO

de nos *Principes fondamentaux* en comparant notre code de conduite à la réglementation en vigueur et aux meilleures pratiques observées dans le secteur des services financiers à l'échelle mondiale, avant de soumettre ses conclusions à l'examen et à l'approbation du Conseil. Tous les administrateurs, les dirigeants et les employés ont accès aux *Principes fondamentaux* et doivent attester, au moment de leur embauche à BMO et chaque année par la suite, qu'ils les ont lus et compris et qu'ils s'y conforment. Nous attendons également de nos fournisseurs de produits et services qu'ils respectent les mêmes normes élevées de conduite et d'éthique que nous.

## Protection en cas de signalement des irrégularités

À BMO, le fait d'offrir aux employés et aux dirigeants une tribune leur permettant de signaler toute préoccupation en matière d'éthique, ainsi que le fait de traiter les plaintes avec tout le sérieux exigé, favorise l'implantation d'une culture de responsabilité et d'éthique. Nous invitons tout employé de BMO qui soupçonne une infraction ou une infraction potentielle aux *Principes fondamentaux*, à une loi, à un règlement, ou à une politique de BMO à signaler immédiatement, de manière confidentielle et anonyme, le problème à l'une des personnes ou à l'un des services figurant sur notre site Web *Principes fondamentaux*.

## ✓ RAPPORT DE PROGRÈS

PRIORITÉS EN 2007	PROGRÈS RÉALISÉS EN 2008
Être chef de file en matière de gouvernance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>BMO est reconnu depuis longtemps comme un chef de file en matière de gouvernance.</li> <li>Dans son évaluation annuelle des pratiques de gouvernance de 2008, le magazine <i>Report on Business</i> du <i>Globe and Mail</i> a classé BMO au septième rang parmi 180 émetteurs canadiens assujettis.</li> </ul>
Exercer nos activités avec éthique et transparence, conformément à nos <i>Principes fondamentaux</i> , notre code de conduite et d'éthique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les administrateurs, les dirigeants et les employés doivent attester, au moment de leur embauche à BMO et chaque année par la suite, qu'ils ont lu et compris les <i>Principes fondamentaux</i> et qu'ils s'y conforment.</li> </ul>
Respecter et protéger la confidentialité des renseignements personnels de nos clients et employés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons mené à bien la deuxième phase d'un programme de formation, déployé à l'échelle de l'organisation, visant à accroître la sensibilisation des employés au traitement approprié des renseignements personnels et confidentiels.</li> </ul>
Encourager nos employés à contribuer, chaque jour, à la concrétisation de notre engagement en matière de responsabilité sociétale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous encourageons l'engagement des employés à l'égard de notre stratégie de responsabilité sociétale au moyen de notre site Web sur la responsabilité sociétale, de messages de la direction et d'ambassadeurs de l'environnement.</li> </ul>

## Une culture de conformité

Notre chef de la conformité surveille de façon indépendante la mise en application de notre cadre de conformité afin de s'assurer que nous avons mis en place les politiques et les procédures nécessaires pour nous conformer aux exigences de la réglementation et pour réagir en temps opportun aux risques liés à la conformité émergents dans tous les marchés où nous exerçons nos activités. Agir avec intégrité et en conformité avec les principes d'une saine gouvernance, c'est principalement se conformer aux lois et aux règlements applicables. Le Comité de vérification de notre Conseil d'administration reçoit périodiquement des rapports du chef de la conformité relativement aux questions et aux tendances qui ont une incidence sur notre cadre de conformité.

## Politiques en matière de responsabilité sociétale

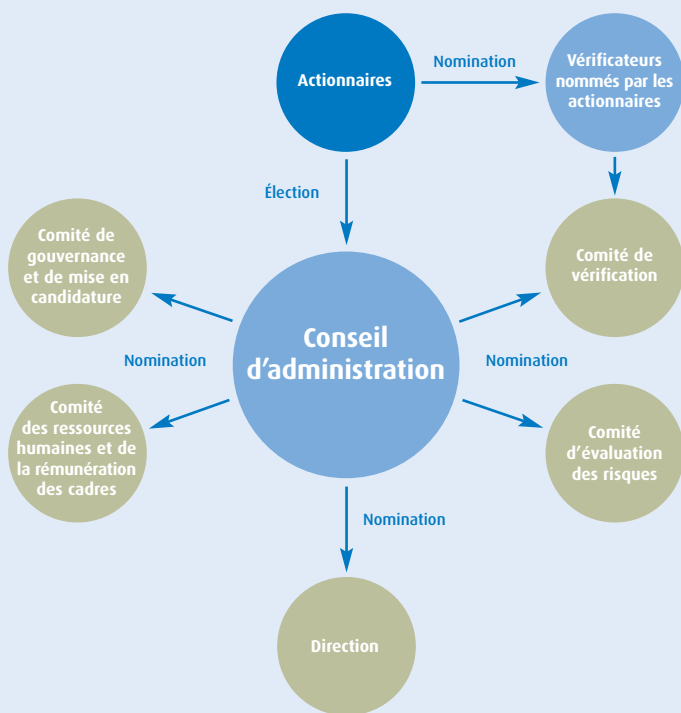
À BMO, nous avons de longue date adopté des politiques sociales et éthiques clairement définies qui s'inscrivent dans notre cadre de

prise de décision éthique. Nous insistons pour que tous nos employés comprennent et respectent ces politiques.

Guidés par nos politiques, nous devons :

- respecter l'ensemble des lois et règlements en vigueur dans les territoires où nous exerçons nos activités;
- respecter les normes de franchise et d'éthique dans notre publicité et nous conformer au Code canadien des normes de la publicité;
- agir selon les principes de la non-discrimination et de l'égalité des chances;
- agir selon les principes de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels dans nos rapports avec les clients;
- tenir compte de facteurs éthiques, politiques, sociaux et économiques en plus des critères de crédit habituels dans nos activités de développement des affaires à l'étranger;
- refuser aux clients étrangers des prêts destinés à des achats de matériel militaire incompatibles avec la politique de défense du Canada ou avec les obligations stipulées par les traités internationaux;
- imposer à nos employés, à nos dirigeants et à nos administrateurs des règles

## STRUCTURE DE BMO EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE



## BMO reconnu pour sa saine gouvernance

Dans son évaluation annuelle des pratiques de gouvernance de 2008, le magazine *Report on Business* du *Globe and Mail* a classé BMO au septième rang parmi 180 émetteurs canadiens assujettis.



« Notre engagement à respecter et à protéger les renseignements personnels qui nous sont confiés est plus fort que jamais. La protection de la confidentialité des renseignements personnels de nos clients et de nos employés est une valeur qui s'inscrit dans notre façon de faire des affaires. »

**Johnna Koso**, chef de la confidentialité,  
BMO Groupe financier

- rigoureuses en matière de conflits d'intérêt;
- prendre des précautions raisonnables pour nous assurer que nous ne consentons des prêts qu'à des emprunteurs responsables en matière d'environnement;
- évaluer le succès de toutes nos activités selon les principes de l'excellence, de la responsabilité, de la transparence et de l'intégrité.

## Droits de la personne

Cherchant constamment à cerner et à clarifier les enjeux pertinents pour notre organisation et nos parties prenantes, en 2008, nous avons passé en revue nos processus et politiques actuels, et les avons comparés aux meilleures pratiques en matière de droits des employés, des clients et des collectivités. Cet examen a révélé que le respect des droits de la personne était solidement enraciné dans notre culture. BMO dispose de politiques visant les employés et met en œuvre les meilleures pratiques concernant le harcèlement, la discrimination, la diversité, la rémunération et les avantages sociaux, la protection des renseignements personnels

des employés, la formation, l'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle, les heures supplémentaires et les griefs. Par ailleurs, toutes nos actions et toutes nos décisions sont conformes aux lignes directrices présentées dans notre document *Principes fondamentaux, notre code de conduite et d'éthique*. BMO est d'ailleurs signataire des *Principes d'Équateur* et tient compte des répercussions sociales, notamment des droits de la personne, dans ses décisions en matière de financement de projets. Nous comptons examiner de plus près l'incidence de nos activités sur les droits de la personne à mesure qu'évoluera notre démarche de responsabilité sociétale.

## Respect et protection de la confidentialité

Le respect et la protection de la confidentialité des renseignements personnels de nos clients et de nos employés sont essentiels pour bâtir un lien de confiance solide avec nos parties prenantes. Le mandat général de notre chef de la confidentialité est de veiller à la protection des renseignements personnels. À

ce titre, il est responsable de la politique, de la résolution des différends, de la sensibilisation et des communications en matière de confidentialité. De plus, le chef de la confidentialité dirige le Bureau de la protection des renseignements personnels, qui est formé d'une équipe d'employés chargés d'assurer la conformité de notre organisation à la législation sur la confidentialité. Cette équipe est également responsable de fournir différents services – expertise, conseils, sensibilisation, soutien et surveillance – et elle rend compte à notre haute direction et à notre Conseil d'administration.

En 2008, BMO a réalisé plusieurs grandes initiatives en matière de confidentialité. De concert avec nos services Gestion de l'information et Sécurité de l'information, le Bureau de la protection des renseignements personnels a mené à bien la deuxième phase d'un programme de formation visant à accroître la sensibilisation des employés au traitement approprié des renseignements personnels et confidentiels. BMO a également collaboré étroitement avec des groupes sectoriels et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)


**SUR INTERNET**

Consultez notre site :

> [www.bmo.com/responsabilitesocietale](http://www.bmo.com/responsabilitesocietale)



### Leadership en matière de responsabilité sociétale

Pour la sixième année consécutive, BMO Groupe financier a été reconnu pour son leadership en matière de responsabilité sociétale et figure au palmarès de 2008 des 50 meilleures entreprises citoyennes de Corporate Knights.

en vue de la mise en application de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) et des règles de télémarketing. Nous nous assurons ainsi que nos clients ont le choix et le contrôle sur l'utilisation de leurs renseignements personnels à des fins de télémarketing. BMO a également collaboré avec d'autres groupes sectoriels et avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada pour contribuer à l'examen de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, dont le but est de protéger les renseignements personnels dans le secteur privé.

Afin de nous assurer de respecter et protéger les renseignements personnels de tous nos clients et employés et de conserver la confiance de toutes nos parties prenantes, nous surveillons nos pratiques en matière de confidentialité et effectuons les ajustements nécessaires au besoin. Cet exercice est essentiel étant donné l'évolution constante de l'environnement technologique et opérationnel. Nous disposons aussi de processus pour nous aider à répondre rapidement et de manière appropriée aux plaintes ou aux incidents portant sur la

« À titre de spécialiste impartial et indépendant du règlement des différends, le Bureau de l'ombudsman met à la disposition des clients une ressource neutre qui offre une aide confidentielle, objective et informelle pour faciliter la résolution équitable des plaintes. Le Bureau entend également presque toutes les préoccupations des employés qui soupçonnent une infraction à notre code de conduite. Nous nous assurons que toutes les préoccupations et les plaintes des employés soient traitées de manière appropriée. »

**John Graham**, ombudsman, BMO Groupe financier

confidentialité afin de réduire au minimum l'incidence des situations problématiques.

### Règlement des plaintes des clients

Le traitement efficace des plaintes est un élément essentiel du service à la clientèle. BMO a mis en place un processus de résolution des différends bien défini. Si un différend ne peut être résolu de manière satisfaisante par le personnel de la succursale ou par notre processus interne de transmission à l'échelon supérieur, le client peut s'adresser au Bureau de l'ombudsman de BMO Groupe financier. En tant que défenseur de l'équité, l'ombudsman ne prend pas parti et aborde les problèmes avec objectivité. Les membres du Bureau de l'ombudsman se consacrent exclusivement à la résolution des plaintes des clients et ne participent pas à nos activités quotidiennes. Si un client n'est pas satisfait de la décision rendue par notre ombudsman relativement à une plainte, il peut soumettre le différend à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) pour un examen impartial et objectif. Les services qu'il offre sont gratuits pour les consommateurs.

Offerte dans toutes les succursales de BMO Banque de Montréal, la brochure *Nous pouvons vous aider. Résolution de différends* a été conçue pour aider les clients au Canada à trouver l'équipe de BMO qui peut leur venir en aide en cas de problème. Cette brochure décrit le processus de règlement des différends pour tous nos groupes d'exploitation au Canada et fournit les coordonnées du Bureau de notre ombudsman, de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, des organismes de réglementation et des

autorités provinciales en matière de valeurs mobilières. De plus, elle présente les Engagements volontaires et codes de conduite du secteur des services financiers auxquels BMO a adhéré.

### Protection des services bancaires contre l'utilisation à des fins de blanchiment d'argent et de terrorisme

BMO est fermement déterminé à empêcher l'utilisation de ses services financiers à des fins de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme. BMO ne fait pas sciemment affaire avec des individus, des entités ou des gouvernements qui cherchent à blanchir de l'argent. De plus, BMO ne participe sciemment à aucune transaction portant sur des biens appartenant à des groupes terroristes ni à aucune transaction faite en leur nom. En 2008, le gouvernement canadien a révisé la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes afin de s'aligner sur les nouvelles normes internationales. Aux États-Unis, les autorités de réglementation ont resserré la surveillance de l'application des dispositions liées au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes. Nous offrons constamment de la formation à nos employés et nous mettons à jour nos politiques, procédures et mesure de contrôle, notamment les exigences strictes de diligence raisonnable à l'égard de la clientèle, afin que nous puissions établir adéquatement l'identité de nos clients et nous protéger contre l'utilisation illégale de nos produits et services. Nous continuons d'affecter les ressources additionnelles nécessaires pour répondre aux attentes accrues des autorités de réglementation.

# Agir de façon responsable. Dépasser les attentes des clients.

## → DANS CETTE SECTION

Accès à des services bancaires abordables	11
Répondre aux besoins des aînés et des jeunes	12
Accessibilité pour tous	12
Accent sur le service à la clientèle	12
Produits et services novateurs	13
Services bancaires aux Autochtones	14
Au service des Canadiens de toutes les origines	15
Accent sur les petites et moyennes entreprises clientes	15
Planification de la relève	16
Quand les temps sont durs	16



À BMO, nous savons que nos clients veulent que nous leur fournissions les produits et services qui leur permettront de simplifier la gestion de leurs finances et d'atteindre leurs objectifs financiers. Pour répondre à ces attentes, nous sommes déterminés à leur transmettre de l'information compréhensible, des options sensées et des conseils clairs et pertinents d'experts financiers. Nous sommes également déterminés à dépasser les attentes de nos clients, qu'il s'agisse d'étudiants qui commencent leur vie adulte, de jeunes familles désirant acheter une première maison, ou d'entrepreneurs qui veulent faire croître leur entreprise. **Voilà qui a du sens** – aussi bien pour nos clients que pour notre organisation.

## Accès à des services bancaires abordables

L'accès à un programme de services bancaires abordables permet d'atteindre l'autonomie financière. BMO est déterminé à offrir cet accès. Notre programme Pratique, s'adressant aux clients ayant besoin de services bancaires très simples, permet d'effectuer dix transactions par mois moyennant des frais mensuels peu élevés de 4 \$. Ces frais sont supprimés si le client maintient un solde mensuel minimum de 1 500 \$.

Nous offrons également notre programme Performance qui permet d'effectuer un

## SUR INTERNET

Consultez notre site :

> [www.bmo.com/responsabilitesocietale](http://www.bmo.com/responsabilitesocietale)

### Toujours là pour aider

« BMO nous a aimés, a cru en nous et a grandi avec nous. » C'est ainsi qu'Albert Levy, cofondateur, président et chef de la direction de Clair de Lune, une entreprise montréalaise qui conçoit et vend au détail des bougies décoratives, résume la relation entre son entreprise et BMO. Ce partenariat a commencé il y a huit ans. Albert et son frère et associé Jimmy Levy avaient alors contacté BMO dans l'espoir de pouvoir faire croître leur entreprise fondée quatre ans plus tôt, après avoir essuyé le refus d'une autre banque. « À l'époque, nous possédions 17 magasins et nous pensions pouvoir nous développer considérablement, raconte Albert. Après avoir pris le temps de bien comprendre notre produit, BMO a partagé notre vision. » Aujourd'hui, Clair de Lune possède 83 magasins au Canada et, grâce à l'aide récente de Gordon Brothers, un grand investisseur américain, compte poursuivre son expansion. « Nous avons eu différents objectifs selon le moment – développer notre entreprise, investir notre argent, vendre une part de l'entreprise, explique Albert. Et BMO a toujours été là pour nous aider. »

nombre illimité de transactions par mois. Il est idéal pour les clients qui effectuent un nombre élevé de transactions sur plus d'un compte. BMO est la seule banque à offrir des programmes de services à frais fixes qui permettent d'accéder à de multiples comptes de particuliers.

## Répondre aux besoins des aînés et des jeunes

BMO sait que les aînés et les jeunes ont des besoins financiers particuliers. C'est pourquoi nous continuons à offrir des services bancaires sans frais aux Canadiens appartenant à ces tranches de population. En 2008, nous avons fourni ces services à quelque 906 000 clients de 60 ans et plus et à quelque 427 000 jeunes et jeunes adultes, un total de 1 333 000 clients.

## Accessibilité pour tous

Nous nous appliquons à rendre nos produits et services accessibles à tous nos clients. Pour commencer, nous voulons offrir un accès sans obstacle à nos succursales dans l'ensemble du pays. À l'heure actuelle, plus de 90 % de nos succursales au Canada offrent un accès de plain-pied ou une rampe d'accès aux clients handicapés. Nombre de nos succursales possèdent aussi des comptoirs de service aménagés pour les personnes en fauteuil roulant. Tous les guichets automatiques de BMO sont conformes aux recommandations de l'Association canadienne de normalisation en matière de zone d'accès latéral. BMO a ouvert 21 nouvelles aires de guichets automatiques avec service au volant qui permettent aux clients de faire leurs transactions bancaires confortablement assis

## ✓ RAPPORT DE PROGRÈS

### PRIORITÉS EN 2007

Fournir des services bancaires abordables aux Canadiens, quel que soit leur revenu.

Offrir des services bancaires sans frais aux étudiants admissibles, aux jeunes, aux jeunes adultes, aux aînés et aux organismes communautaires.

Travailler avec les peuples autochtones à augmenter l'accès aux services financiers dans les collectivités autochtones.

Mettre à la disposition des clients des diverses collectivités des produits et services qui répondent à leurs besoins et en assurer l'accessibilité.

Fournir un excellent service à nos clients.

Développer de nouveaux produits et services afin d'aider nos clients à atteindre leurs objectifs financiers.

Offrir des produits et services novateurs afin de répondre aux besoins des petites et moyennes entreprises clientes.

Répondre aux besoins de nos entreprises clientes en temps de crise.

### PROGRÈS RÉALISÉS EN 2008

- BMO continue à offrir des programmes de services bancaires abordables.

- Nous avons fourni des services bancaires sans frais à 1 393 000 clients (1 333 000 particuliers et 60 000 organismes communautaires), une hausse par rapport à 1 349 000 en 2007.

- Nos affaires conclues avec la population, les entreprises et les collectivités autochtones ont atteint plus de 1,4 milliard de dollars. Le nombre de Premières nations qui participent au Programme de prêts à l'habitation dans les réserves est passé à 36.

- BMO continue à améliorer l'accessibilité à ses produits et services dans un marché de plus en plus diversifié et dans les différentes phases du cycle de crédit.

- Aider nos clients à simplifier la gestion de leurs finances et à atteindre leurs objectifs financiers demeure notre priorité absolue.

- BMO a lancé de nouveaux services pour aider les étudiants et les acheteurs d'une première maison.

- Nous continuons à faire en sorte de procurer aux petites et moyennes entreprises les outils et les ressources dont elles ont besoin pour réussir.

- BMO a constamment répondu aux besoins de ses clients, notamment en organisant un symposium pour aider la communauté de gens d'affaires chinois de Toronto à faire face à la crise financière mondiale.

dans leur voiture, portant le nombre total de ces installations à 120. Pour aider nos clients ayant des troubles de vision, nos guichets sont dotés d'un écran aux couleurs vives contrastées qui facilitent la lecture des instructions, de barres lumineuses clignotantes qui signalent les fentes où on doit insérer la carte ou l'enveloppe de dépôt, ainsi que d'un clavier à gros caractères. De plus, BMO Banque de Montréal offre à sa clientèle des chèques entièrement personnalisés, rédigés en gros caractères et perforés de lignes-guides, ainsi que des

relevés en braille. Le Centre de service à la clientèle des Services bancaires en direct de BMO Banque de Montréal est équipé d'un appareil téléscripteur à l'usage de nos clients sourds, devenus sourds, ou malentendants.

## Accent sur le service à la clientèle

Nous travaillons dur à l'échelle de l'organisation pour satisfaire les attentes de tous nos clients. Ainsi, nous avons procédé à l'ouverture de succursales ou à la



Ce n'est pas une tempête de neige paralysant la circulation dans tout l'Ontario qui empêche Natasha Sharpe des Services bancaires aux entreprises d'aller rencontrer un client éventuel.

réorganisation de succursales existantes dans des emplacements clés, à l'échelle du Canada, où il y a maintenant plus de 980 succursales de BMO Banque de Montréal. Et pour assurer à nos clients l'accès à une gamme étendue de services, nous avons déployé plus d'employés spécialisés dans le secteur des particuliers et le secteur des entreprises, de même que des experts en gestion de patrimoine, dans un nombre accru d'emplacements. De même, chez Harris, nous procédons à une amélioration de l'expérience client, des services de première ligne et de l'efficacité opérationnelle. Sous la bannière Harris, nous avons connu une croissance de 44 % au cours des trois derniers exercices et exploitons maintenant plus de 280 succursales dans trois États du Midwest américain.

Il y a deux ans, nous avons adopté le taux de recommandation net (TRN) – un outil de mesure de la fidélité de la clientèle. Le TRN sert à évaluer notre pourcentage de réussite auprès des clients à l'échelle de BMO. Nous avons également lancé, en 2008, un programme qui définit nos principes de base en matière de service et qui favorise la

prestation constante d'un service de qualité, à la hauteur des attentes des clients.

## Produits et services novateurs

Pour prendre des décisions éclairées concernant leur avenir financier, nos clients ont besoin de renseignements pertinents, de conseils fiables et de produits et services novateurs à la hauteur de leurs exigences. À BMO, c'est précisément ce que nous sommes engagés à leur offrir. Par exemple, Harris propose maintenant sur son site Web une demande d'ouverture de compte qui prend environ huit minutes à remplir. Grâce à cette initiative, Harris a enregistré une augmentation de 160 % du nombre de demandes d'ouverture de compte en ligne en 2008. Depuis octobre 2008, les Canadiens peuvent également utiliser Internet pour soumettre une demande d'ouverture de compte de particulier à BMO Banque de Montréal. Nous avons aussi investi dans un nouvel outil de planification financière nous plaçant à l'avant-garde du secteur, qui sera utilisé par tous les professionnels de la

## Littératie en matière financière

À BMO, nous pensons que l'esprit d'entreprise peut être non seulement enseigné mais aussi encouragé. C'est pourquoi nous continuons à être le commanditaire officiel du programme Entrepreneurial Adventure (EA) de Partenariat en Éducation. EA, un concept d'enseignement expérimental qui transforme les idées en réalités, réunit des élèves et des enseignants de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année avec des partenaires d'affaires pour créer des projets qui profitent à leur communauté locale. Chaque année, des employés de BMO participent à ce programme novateur à titre de partenaires d'affaires.

Par ailleurs, des employés de BMO partout au Canada offrent bénévolement de leur temps dans le cadre du programme Votre Argent, relancé cette année conjointement par l'Association des banquiers canadiens et l'Agence de la consommation en matière financière. Ce programme consiste en des séminaires sans but commercial, donnés en classe et visant à transmettre de l'information financière importante pour les jeunes, notamment sur le budget, l'épargne et l'investissement, le crédit et l'endettement, et la protection de son argent. Notre engagement à l'égard du programme permet d'aider les jeunes clients – quelle que soit leur banque – à acquérir les connaissances nécessaires pour gérer leur argent.

« Nous sommes attachés à épauler les nouveaux Canadiens. Que ce soit par notre site Web conçu pour informer les nouveaux arrivants des services bancaires offerts au Canada, ou par nos centres à caractère multiculturel destinés aux nouveaux Canadiens – situés à Toronto et à Vancouver, où les clients peuvent rencontrer des spécialistes des services bancaires multilingues et sensibles à leur culture –, nous travaillons à satisfaire aux besoins particuliers des nouveaux Canadiens de tous les âges et à toutes les étapes de leur établissement au pays. »

**Doris Chang**, vice-présidente, Expansion des affaires nationales et Marchés des nouveaux Canadiens



planification financière à l'échelle de l'organisation. Peu importe où se trouve le client ou quel est son point de contact, le logiciel contribuera à assurer la cohérence et la transférabilité des plans des clients.

En 2008, nous avons lancé une trousse pour aider les acheteurs d'une première maison à gérer les questions complexes liées à l'achat le plus important de leur vie. La *Trousse d'achat première maison BMO* est un guide étape par étape en vue d'accéder au marché immobilier. Offerte à 24,95 \$ et gratuite pour quiconque obtient un prêt hypothécaire ou une MargExpress sur valeur domiciliaire<sup>MD</sup> à BMO, la trousse comprend des conseils utiles, des feuilles de travail et un accès à un outil de planification en ligne.

Dans le cadre de notre engagement à clarifier les questions d'argent pour nos clients étudiants, BMO a lancé, en octobre, une autre série de balados intitulée *Premier de classe*. Animée par Tobie Bureau-Huot, animateur et reporter à MusiquePlus, et faisant intervenir des étudiants universitaires, cette série de balados traite entre autres du climat économique actuel, des projets financiers des jeunes et de l'importance d'obtenir des conseils professionnels d'un conseiller financier.

## Services bancaires aux Autochtones

Aider à relever les défis uniques des peuples autochtones du Canada et leur fournir des solutions financières adaptées à leurs besoins demeure une priorité pour BMO. Depuis la création de nos Services bancaires aux Autochtones en 1992, nos affaires conclues avec la population, les entreprises et les collectivités autochtones sont passées de

100 000 \$ la première année à plus de 1,4 milliard de dollars en 2008. En collaboration avec les collectivités autochtones, nous nous employons à élaborer et à offrir à ces collectivités une gamme complète de produits et services financiers destinés à financer de nombreux projets importants et variés comme des écoles, des centres de soins de santé et des réseaux d'égouts et d'aqueducs. Parmi ceux-ci, le Programme de prêts à l'habitation dans les réserves, qui donne aux Premières nations la possibilité d'offrir à leurs membres des logements abordables sans recourir aux garanties de l'État. Ce programme novateur offre aux membres admissibles l'accès à la propriété, grâce à un prêt pour la construction ou l'achat d'une habitation unifamiliale occupée par son propriétaire, ou l'accès à du financement pour effectuer des rénovations importantes à une maison existante (voir l'encadré ci-dessous).

En mai 2008, BMO est devenu la première institution financière à participer au Fonds pour les logements du marché destinés aux Premières nations, une nouvelle initiative du

## Offrir à nos clients un allègement fiscal

À l'automne 2007, la Ville de Toronto a annoncé l'imposition de droits municipaux de cession immobilière entrant en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2008. Pour que les acheteurs ne se sentent pas pressés d'acheter leur maison avant l'entrée en vigueur de la nouvelle taxe, BMO a payé la taxe, jusqu'à concurrence d'une somme équivalente à 1,5 % du montant du prêt hypothécaire, pour les clients qui avaient signé une entente de prêt hypothécaire avec nous au 29 février 2008.

## De nouvelles possibilités

En 2008, la Première nation de Tsawout, vivant sur l'île de Vancouver, s'est jointe aux 35 collectivités au Canada qui participent à notre Programme de prêts à l'habitation dans les réserves. Son chef, Allan Claxton, a été l'un des premiers à profiter de l'initiative. « Ma femme et moi avons utilisé le programme de prêts pour faire des rénovations majeures dans la maison où nous avons élevé nos enfants, dit-il. Nous avons remplacé les planchers et les terrasses et nous avons réparé la cuisine et la salle de bains. Ce programme offre de nouvelles possibilités à beaucoup d'entre nous. »





## Aider les clients sino-canadiens à affronter une période d'incertitude

Il n'y avait plus de place assise à notre symposium destiné au milieu des affaires chinois, tenu à L'Académie BMO Groupe financier, à Toronto, en octobre dernier et organisé en collaboration avec trois associations professionnelles et commerciales chinoises importantes. Et cela n'étonne pas Emily Qu qui faisait partie des 250 entrepreneurs et propriétaires de petite entreprise présents. « Cet événement a permis aux propriétaires d'entreprise récemment arrivés au Canada et à ceux qui se lancent en affaires d'obtenir des renseignements utiles », explique M<sup>me</sup> Qu, copropriétaire de Parkhaven Industries, une entreprise établie depuis 22 ans qui importe du matériel industriel de la Chine vers le marché nord-américain. « Et les dirigeants d'entreprise plus expérimentés, comme moi, qui étaient impatients de savoir ce que les experts économiques de BMO avaient à dire sur la crise financière mondiale naissante y ont également trouvé leur compte. » M<sup>me</sup> Qu, cliente de longue date de BMO, note qu'elle a particulièrement apprécié les conseils de Sal Guatieri, économiste principal, BMO Marchés des capitaux. « En cette période de grande incertitude, il a parlé de la force du système bancaire canadien et a insisté sur le fait que malgré cette incertitude, BMO restait déterminé à nous aider à faire croître nos entreprises, explique-t-elle. C'était un message rassurant. »



gouvernement du Canada. Le Fonds donne aux familles des Premières nations de nouvelles possibilités d'obtenir des prêts de la part d'institutions financières afin de pouvoir construire, acheter ou rénover une maison dans une réserve.

## Au service des Canadiens de toutes les origines

Selon le Recensement de 2006, un résident canadien sur cinq est né à l'extérieur du pays. Un recensement effectué en 2003 relevait que près de 12 % des résidents des États-Unis étaient nés à l'étranger. Il est clair que les nouveaux arrivants continuent de jouer un rôle important dans le développement social, culturel et économique de l'Amérique du Nord. Compte tenu de cette réalité en

constante mutation, il n'est pas surprenant que BMO soit déterminé à s'assurer que ses produits et services soient accessibles dans un marché de plus en plus diversifié.

Nous avons cherché en particulier à combler les besoins des néo-Canadiens originaires de l'Asie du Sud-Est. Nous aidons les immigrants de la Chine continentale et de Hong Kong à accéder à des services financiers depuis plus de 25 ans. Nous sommes la seule banque canadienne à avoir des succursales à Beijing, Shanghai, Guangzhou et Hong Kong qui procurent des services conseils à l'intention des nouveaux immigrants. Nous avons été l'une des premières banques canadiennes à fournir nos services aux guichets automatiques et par téléphone en chinois, et à offrir un site Web dans cette langue. Nous offrons également les caractères chinois

simplifiés comme option sur notre site Web afin d'aider nos clients originaires de la Chine continentale nouvellement arrivés au Canada. Le site des services bancaires en ligne de BMO comporte également des glossaires en caractères chinois traditionnels, en coréen et en punjabi. Nous avons en outre une page Web, à l'adresse [bmo.com](http://bmo.com), intitulée Nouveaux arrivants au Canada, qui présente des services bancaires susceptibles d'intéresser les personnes qui envisagent d'immigrer au Canada ainsi que les résidents récemment installés dans notre pays.

## Accent sur les petites et moyennes entreprises clientes

En 2008, BMO a continué de fournir aux petites et moyennes entreprises les outils, les



« Nous avons acquis la réputation de travailler avec nos clients à toutes les phases du cycle économique. Dans la conjoncture actuelle, nous continuons à suivre l'approche cohérente que nous avons adoptée afin de permettre aux Canadiens et à leurs entreprises d'accéder au crédit. Notre message aux Canadiens est clair : venez nous voir à l'une de nos succursales. Nous prendrons le temps de vous écouter et vous pourrez constater que vous aider à atteindre vos objectifs financiers figure en tête de nos priorités. »

Frank Techar, président et chef de la direction, Services bancaires Particuliers et entreprises – Canada, BMO Groupe financier

ressources et les offres dont elles ont besoin pour réussir tout au long de leur cycle de vie.

BMO aide les propriétaires d'entreprise à faire croître leur entreprise. Nous avons lancé un nouveau service de gestion de trésorerie international qui permet aux entreprises clientes de gérer leurs flux de trésorerie en Europe, aux États-Unis et au Canada – et ce en ligne.

Nous avons également offert des outils d'affaires gratuits et des réductions aux entreprises qui ont fait une demande de services de paie, de comptes de commerçants, de comptes bancaires, ou de cartes de crédit. Ces incitatifs, qui étaient fournis sur une clé USB, comprenaient une adhésion d'un an à BizAssist Online, ainsi qu'un ensemble de coupons-rabais, d'outils et de modèles, d'une valeur pouvant aller jusqu'à 2 100 \$.

Nous avons continué à conseiller les entreprises clientes en mettant régulièrement à jour nos balados et brochures *Partenaires en affaires* qui fournissent des conseils sur la gestion d'une entreprise. Nos balados *Partenaires en affaires*, offerts en collaboration avec L'actualité, renseignent sur une vaste gamme de sujets, notamment la planification stratégique, la protection contre la récession et la gestion des flux de trésorerie. BMO a reçu une médaille d'or au récent gala de la Société canadienne des relations publiques (Toronto) pour sa série en baladodiffusion *Partenaires en affaires* qui s'est illustrée en matière d'utilisation optimale des outils de communication (Internet, audiovisuel).

## Planification de la relève

En 2008, BMO s'est aussi efforcé de fournir aux propriétaires d'entreprise le soutien dont ils ont besoin pour passer le flambeau à la prochaine génération. Qu'ils souhaitent vendre leur entreprise ou la transmettre à un membre de leur famille, il est important qu'ils commencent le processus de planification le plus tôt possible. Pourtant, selon une étude Harris/Décima réalisée pour le compte de BMO Banque de Montréal, à peine 19 % des propriétaires d'entreprise ont choisi un successeur, et un peu moins d'un tiers d'entre eux ont mis en place un plan de transition. Pour offrir des conseils et des renseignements aux entreprises qui doivent prendre des décisions en matière de planification de la relève, BMO a conçu une campagne nationale comportant des séminaires gratuits sur la planification de la relève donnés dans neuf villes-centres à l'échelle du Canada avec la participation de Sean Foran, coauteur du livre *Succession Stories from the Front Line: Insights and Advice for Canadian Business Owners*.

## Quand les temps sont durs

À BMO, nous avons une longue tradition de soutien à nos clients dans les bons moments comme dans les moins bons moments. Évidemment, nous sommes résolus à continuer à travailler avec les entreprises clientes en cette période économique difficile. Avec d'autres banques canadiennes et le gouvernement fédéral, nous travaillons à assurer le bon fonctionnement de nos marchés financiers.

Selon les états financiers du quatrième trimestre 2008, avec une part de marché de 19,84 %, BMO se classe au deuxième rang pour ce qui est des services de prêt aux entreprises au Canada, une hausse de 67 points de base sur douze mois dans le secteur des prêts aux entreprises de moins de 5 millions de dollars. Nous comptons devenir la banque de choix des entreprises dans tout le pays et dans ce but, nous continuons à offrir du crédit à nos petites et moyennes entreprises clientes. En 2008, le financement par emprunt que nous avons accordé aux entreprises s'est établi à 142 milliards de dollars, une hausse de 13,2 % par rapport à l'exercice précédent. Le taux de fidélité de la clientèle du marché des entreprises a lui aussi augmenté en 2008.

## Nous sommes ouverts pour les entreprises canadiennes.

À BMO Banque de Montréal<sup>SM</sup>, nous appuyons les entreprises canadiennes depuis fort longtemps. Et nous continuerons de le faire.

• Au dernier compte, nous prêtons à plus de 185 000 petites et moyennes entreprises au Canada.

• Cela représente des prêts totaux de plus de 35 milliards de dollars.

• Nous sommes réputés pour notre soutien aux entreprises dans toutes les conjonctures économiques, et notre volume de prêts s'accroît d'année en année.

Nous sommes à votre service.

Venez nous rencontrer ou allez à [bmo.com/entreprise](http://bmo.com/entreprise).

BMO  Banque de Montréal  
Ça a du sens. Profitez.

# Agir de façon responsable. Obtenir l'engagement des parties prenantes.

## → DANS CETTE SECTION

Nos clients	17
Nos actionnaires	18
Nos employés	18
Nos collectivités	19
Faire progresser la responsabilité sociétale	19
Établir des partenariats pour lutter contre les changements climatiques	19



C'est par le dialogue avec nos clients, nos actionnaires, nos employés et nos collectivités que nous pouvons mieux comprendre et satisfaire les besoins et les attentes de nos parties prenantes, et leur communiquer plus efficacement notre stratégie et nos objectifs économiques, sociaux et environnementaux. Pour pouvoir progresser et nous améliorer, nous entretenons avec nos parties prenantes des rapports constants et variés qui peuvent prendre la forme d'entretiens individuels, de groupes de discussion, de sondages ou encore d'une affiliation à des associations sectorielles et communautaires. **Voilà qui a du sens.**

## Nos clients

Note réussite dépend largement de notre capacité de répondre aux attentes de nos clients. Sachant qu'ils voulaient moins de complexité et une aide plus substantielle pour mieux comprendre les questions d'argent et ainsi réaliser leurs objectifs, nous n'avons pas seulement écouté, nous avons agi. En améliorant le service que nous leur offrons, nous aidons un plus grand nombre de clients à atteindre leur but – qu'ils planifient acheter une première maison, se lancer en affaires, économiser en vue de leur retraite ou épargner pour les études d'un enfant. Nous éliminons les étapes superflues et coûteuses. Nous travaillons en équipe et mettons en commun notre expertise afin de proposer aux clients une stratégie intégrée tirant parti du potentiel de leur situation financière.

Nous avons continué d'écouter nos clients et de répondre à leurs attentes en 2008. En nous appuyant sur des entretiens menés avec des acheteurs potentiels et des clients ayant fait récemment l'acquisition d'une maison, nous avons conçu la *Trousse d'achat première*

## Encourager la diversité

Encourager la diversité est l'une des valeurs de BMO. Pour favoriser l'inclusion dans notre milieu de travail et dans nos collectivités, BMO consulte régulièrement les employés de ses 28 conseils sur la diversité et de ses neuf groupes d'affinité, au Canada et aux États-Unis. « Par leur participation aux conseils et aux groupes, des employés d'origines variées font la promotion d'une culture qui valorise et célèbre la diversité des employés et des clients », a déclaré Gavin Clark, conseiller en placement, BMO Nesbitt Burns, à Toronto, et président de *BMO Pride*, groupe d'affinité des employés LGBT (lesbiennes, gays, bisexuels et transgenres). En 2008, des membres de *BMO Pride* ont été bénévoles à la course annuelle de cinq kilomètres *Pride and Remembrance* parrainée par BMO qui a permis d'amasser des fonds pour les organismes de bienfaisance liés aux LGBT.



« Il est particulièrement important, compte tenu des conditions du marché en 2008, que nous engagions des communications ouvertes et suivies avec nos actionnaires. »

Viki Lazaris, première vice-présidente, Relations avec les investisseurs, BMO Groupe financier

## ✓ RAPPORT DE PROGRÈS

### PRIORITÉS EN 2007

Trouver des façons d'obtenir l'engagement de nos parties prenantes, notamment nos clients, nos investisseurs, nos employés et les collectivités où nous sommes présents.

S'associer à des groupes nationaux et internationaux qui font avancer la cause de la responsabilité sociétale.

Établir des partenariats visant à susciter le débat sur les changements climatiques.

### PROGRÈS RÉALISÉS EN 2008

- À BMO, notre façon de faire des affaires consiste à nous engager concrètement auprès de nos nombreuses parties prenantes.
- Nous consultons régulièrement divers organismes externes, notamment la *Canadian Business for Social Responsibility*.
- Nous collaborons avec plusieurs parties prenantes pour améliorer nos pratiques environnementales et soutenir la cause du développement durable. BMO est signataire du *Carbon Disclosure Project* et des *Principes d'Équateur*, et participe à l'*Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (IF PNUE)*.
- BMO est membre de l'*Environmental Bankers Association*.

particuliers et institutions, revêt la plus haute importance. Nous entretenons un dialogue continu avec nos investisseurs, notamment lors de réunions avec notre président et chef de la direction ainsi qu'avec les dirigeants de nos groupes d'exploitation et les membres de la haute direction. Nous obtenons l'engagement de nos investisseurs à l'occasion d'entretiens particuliers, de réunions de groupe, de présentations, de téléconférences sur les résultats trimestriels, de notre Assemblée générale annuelle et d'une correspondance continue. Il est aussi essentiel d'entretenir un dialogue constant avec les agences de notation et les analystes financiers.

## Nos employés

Nous déployons des efforts soutenus pour maintenir notre réputation d'employeur de choix afin d'attirer et de conserver à notre service un effectif talentueux, engagé et diversifié, et ainsi offrir un service de premier ordre à nos clients et assurer la réussite de notre organisation. Nous avons créé un milieu de travail qui encourage nos employés à communiquer leurs idées, leurs réflexions et leurs préoccupations. Notre Sondage annuel auprès des employés (SAE), l'une des façons les plus importantes de recueillir leurs commentaires, nous permet d'évaluer leurs attitudes et leurs opinions sur des enjeux liés au milieu de travail – tels que nos méthodes de gestion des ressources humaines et notre stratégie commerciale. Selon le SAE mené en 2008, nous avons maintenu un indice d'engagement des employés remarquablement élevé par rapport à d'autres grands secteurs sondés, démontrant de manière éloquent que nos employés estiment que leurs commentaires sont pris en compte et bien accueillis.

maison BMO, un guide étape par étape expliquant comment accéder au marché immobilier. Nous avons aussi mis sur pied plusieurs initiatives destinées à nos clients des petites et moyennes entreprises préoccupés par l'incertitude économique mondiale. Nous avons notamment développé des outils et des ressources pour les entreprises, lancé des offres sur le marché et créé des activités éducatives, comme le symposium de BMO destiné au milieu des affaires chinois qui s'est déroulé en octobre dernier à L'Académie BMO Groupe financier, à Toronto. Après qu'une étude de la firme Harris/Décima commandée par BMO eut révélé que la majorité des petites et moyennes entreprises au Canada n'avaient

pas de plan de relève, nous avons organisé une série de séminaires gratuits sur le sujet partout au Canada. Nous avons également effectué un sondage auprès d'étudiants canadiens de niveau postsecondaire pour nous assurer de conserver notre position de chef de file des services bancaires aux étudiants et aux jeunes. (Pour de plus amples renseignements sur ces initiatives, voir la section *Dépasser les attentes des clients* du présent rapport, à la page 11.)

## Nos actionnaires

À BMO, nous considérons que l'établissement de rapports suivis avec nos actionnaires,



### BMO offre aux Canadiens le nouveau régime enregistré d'épargne-invalidité

En décembre, BMO a annoncé que nous serions la première grande banque canadienne à offrir le régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI), un nouveau régime mis en place par le gouvernement fédéral afin d'améliorer la sécurité financière à long terme des personnes handicapées. Le REEI de BMO offre une gamme complète de solutions de placement adaptées aux besoins des investisseurs à long terme, comme des certificats de placement garanti, des fonds communs de placement et des portefeuilles personnalisés. Sur la photo, Claire Matheson remercie le ministre des Finances, Jim Flaherty, d'avoir accepté de reporter au 2 mars la date limite de cotisation au REEI.

Pour concrétiser son engagement à se doter d'une main-d'œuvre diversifiée qui soit le reflet des collectivités où nous travaillons et faisons des affaires, BMO a maintenu sa collaboration active avec des organismes communautaires et gouvernementaux afin de recruter des candidats prometteurs au sein de groupes sous-représentés dans son effectif. (Pour de plus amples renseignements sur nos initiatives en matière de diversité, voir la section *Faire équipe* du présent rapport, à la page 27.)

## Nos collectivités

À BMO, le dialogue avec les collectivités de même que l'investissement social sont des traditions de longue date. En contribuant à créer des collectivités résilientes, saines et accueillantes, nous agissons dans l'intérêt véritable de nos clients et de notre organisation. En 2008, nous avons consacré 55,9 millions de dollars à des dons et commandites pour soutenir des organismes caritatifs et des organismes sans but lucratif, au Canada et aux États-Unis. Le Comité des dons de BMO énonce l'orientation de l'ensemble de nos activités philanthropiques et approuve les décisions concernant les contributions importantes. Les représentants des bureaux régionaux consultent aussi régulièrement les membres des collectivités et

les groupes communautaires, afin que nous puissions appuyer les événements grand public et les organismes locaux. Un grand nombre d'employés de BMO jouent également un rôle actif dans leur collectivité. En 2008, nos employés ont recueilli dans l'ensemble du Canada la fabuleuse somme de 8,7 millions de dollars par l'entremise de la Fondation de bienfaisance des employés de BMO.

## Faire progresser la responsabilité sociale

BMO publie tous les ans le document Rapport social et Déclaration annuelle, accessible sur son site Web, qui décrit en détail sa contribution à la société. En 2008, nous avons recueilli les commentaires d'organismes externes, notamment de la *Canadian Business for Social Responsibility*, afin d'améliorer nos méthodes de communication de l'information. Nous les avons pris en compte dans le présent rapport.

Pour faire progresser notre démarche en matière de responsabilité sociale, nous sommes également associés à des groupes nationaux et internationaux. Nous présentons à diverses agences de notation un compte rendu détaillé de nos activités en matière de responsabilité sociale. Pour la quatrième année consécutive en 2008, BMO a été choisi pour faire partie de l'indice de

développement durable DJSI Amérique du Nord et de la série d'indices FTSE4Good.

## Établir des partenariats pour lutter contre les changements climatiques

Nous cherchons à comprendre l'incidence directe et indirecte de nos actions sur les changements climatiques, un enjeu qui a de profondes répercussions sur nos clients, nos actionnaires et les collectivités que nous servons, ainsi que sur notre organisation. C'est dans cette optique que nous écoutons nos parties prenantes, participons aux groupes de travail de notre secteur, tissons des liens avec nos pairs et collaborons avec des organismes nationaux et mondiaux. (Pour de plus amples renseignements sur notre stratégie d'intervention en réponse aux changements climatiques, voir la section *Promouvoir la durabilité de l'environnement* du présent rapport, à la page 32.)



**SUR INTERNET**

Consultez notre site :

> [www.bmo.com/responsabilitesociale](http://www.bmo.com/responsabilitesociale)

# Agir de façon responsable. Investir dans les collectivités.

## → DANS CETTE SECTION

Ventilation des dons	20
Éducation	21
Santé	21
Arts et culture	23
Développement des collectivités	23
Sport	25



### Aller plus loin dans la recherche médicale

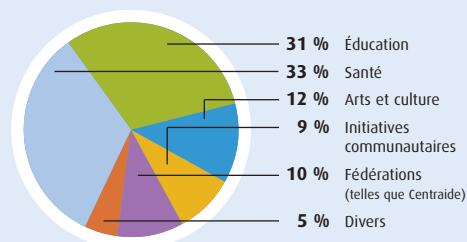
BMO aide le Hospital for Sick Children à Toronto (SickKids) à asseoir sa réputation de chef de file mondial de la médecine cardiaque pour les enfants. Au printemps dernier, nous avons annoncé un don de 2 millions de dollars pour créer la Chaire en cardiologie de BMO Groupe financier à l'hôpital. Le chef du département de cardiologie de SickKids, le Dr Andrew Redington, clinicien et chercheur de renommée mondiale, a été nommé titulaire de la nouvelle chaire. Sous sa direction, SickKids réalise actuellement la majorité des greffes de cœur chez les enfants au Canada et soigne 80 % des enfants souffrant d'une cardiopathie congénitale en Ontario. « Ce don va nous aider à avancer notre recherche et à mieux comprendre la cardiopathie congénitale et la fonction cardiaque dans le but d'offrir à nos jeunes patients les meilleures perspectives possibles, affirme le Dr Redington. Ce don va également beaucoup aider SickKids à attirer la prochaine génération de cliniciens et de chercheurs d'élite en cardiologie. » Sur la photo ci-dessus, Le Dr Redington et Rose Patten, première vice-présidente à la direction, BMO Groupe financier et membre du conseil d'administration de SickKids, en compagnie d'un patient cardiaque de six mois, Danville Graham, et de sa maman, Jennifer Porritt (à droite).

Au moyen des programmes de commandites et de dons de BMO, nous appuyons les quartiers, les villes et les régions où nous sommes présents. En participant à la création de collectivités où règnent la vitalité, la santé et la sécurité, nous aidons nos clients et notre organisation, et nous participons à l'établissement et au maintien des assises d'une société prospère et résiliente – **voilà qui a du sens.**

BMO demeure l'une des organisations les plus généreuses du Canada. En 2008, nous avons consacré 55,9 millions de dollars à des dons et commandites pour soutenir des organismes caritatifs et des organismes sans but lucratif au Canada et aux États-Unis. De cette somme, 47,7 millions de dollars ont été attribués au Canada, soit 23,7 millions de dollars en dons de bienfaisance et 24 millions de dollars en commandites.

Nous avons continué à soutenir plusieurs secteurs précis, ayant la conviction que notre société gagne en force lorsqu'on célèbre et favorise la diversité des gens, des idées et des intérêts. Ces secteurs comprennent l'éducation, la santé, les arts et la culture, le développement des collectivités et le sport.

### VENTILATION DES DONNS



En 2008, BMO Groupe financier a fait don de 47,7 millions de dollars à des organismes caritatifs et à des organismes sans but lucratif, à l'échelle du Canada. Nos contributions se répartissent en cinq principaux secteurs : l'éducation, la santé, les arts et la culture, les initiatives communautaires et les fédérations nationales comme Centraide et United Way.

**SUR INTERNET**

Consultez notre site :

> [www.bmo.com/communautaire](http://www.bmo.com/communautaire)

## 4,7 millions de dollars

En 2008, nous nous sommes engagés à verser 4,7 millions de dollars à des établissements d'enseignement au Canada.

## 5,4 millions de dollars

En 2008, nous nous sommes engagés à verser 5,4 millions de dollars au profit d'établissements de santé et de la recherche médicale au Canada.

## Éducation

Le soutien à l'apprentissage est depuis longtemps l'une des pierres angulaires de notre programme de dons de bienfaisance. Que ce soit dans une salle de classe d'école primaire, dans un laboratoire universitaire ou même sur Internet, l'apprentissage est source de richesse dans notre vie, de prospérité pour notre société et de confiance en notre avenir.

En 2008, nous avons continué à appuyer des établissements d'enseignement supérieur, notamment en faisant don de 150 000 \$ à

l'Opportunity Fund de l'Université de Winnipeg. Ce programme fournit une aide aux étudiants issus de régions sous-représentées au niveau universitaire, tels que les communautés autochtones et les milieux urbains défavorisés.

## Santé

À BMO, nous sommes déterminés à appuyer les professionnels de la santé qui soignent les patients, ainsi que les chercheurs en médecine qui travaillent à découvrir de nouveaux traitements. En 2008, nous avons annoncé plusieurs contributions considérables

à des organismes de soins de santé, principalement destinées à améliorer les services de soins de santé dans les collectivités et les régions où nous sommes présents, et à financer des recherches médicales de pointe.

### Appuyer les soins de santé communautaires

Nous avons fait don de 2 millions de dollars à la BC Children's Hospital Foundation pour la construction du nouveau service d'urgence à Vancouver (voir l'encadré à la page suivante). Pour soutenir l'amélioration des soins de santé, nous avons alloué 60 000 \$ à un projet visant à tripler la taille du John McGivney Children's Centre à Windsor, en Ontario.



### Favoriser l'éducation : Action-Éducation<sup>MD</sup>\*\*

Anastasia Sagalovitch a 21 ans. Née en Biélorussie et élevée à Brooklyn, cette étudiante en quatrième année au Baruch College à New York souhaite employer ses compétences, son talent et son expérience grandissante à quelque chose d'utile pour le monde. Étudiante en administration des affaires et en informatique, Anastasia est l'une des six lauréates d'une bourse d'études Financial Women's Association BMO Capital Markets Scholarship au Baruch College.

Cette bourse d'études est l'une des neuf initiatives nord-américaines financées par le programme Action-Éducation, de BMO Marchés des capitaux, qui met de l'avant les valeurs de diversité et de respect. Le programme soutient financièrement les personnes qui ont l'ambition de participer à des activités éducatives sans nécessairement en avoir les moyens. Le programme Action-Éducation de BMO Marchés des capitaux a permis d'amasser 1,7 million de dollars en 2008. Depuis son lancement en 2005, ce programme a permis de recueillir 6,6 millions de dollars pour aider près de 2 000 étudiants au moyen de bourses, de programmes de mentorat et de forums sur les stratégies de recherche d'emploi.

« Cette bourse m'a permis de me concentrer sur l'apprentissage, explique Anastasia. En plus de suivre des cours supplémentaires, j'ai rédigé des articles pour la section affaires du journal de mon école, j'ai pris part à la conférence du modèle national de l'ONU et j'ai fait du bénévolat à la Nouvelle-Orléans pendant les vacances d'hiver. Sans la bourse, je n'aurais pas pu profiter de telles occasions. »

Bilal Rajan a lui aussi profité des occasions offertes par le programme Action-Éducation. Bilal, de Richmond Hill, en Ontario, est remarquable. Ce garçon de onze ans est auteur, conférencier motivateur, organisateur de campagnes de financement à succès, fondateur d'une école pour enfants en Tanzanie, jeune ambassadeur d'UNICEF Canada et fondateur de l'organisme caritatif Hands For Help. Il est également l'un des récipiendaires de l'édition 2008 de la bourse 20 ados avec brio, décernée par Youth In Motion.

Le but de Bilal est d'inculquer chez les jeunes du monde entier l'importance de venir en aide aux moins bien nantis. « Avec cette bourse, ensemble, nous pouvons changer les choses. »

**RAPPORT DE PROGRÈS**

**PRIORITÉS EN 2007**

Être l'une des principales sociétés bienfaitrices au Canada et contribuer à la prospérité de nos régions, de nos villes et de nos collectivités en maintenant notre soutien aux organismes caritatifs et aux organismes sans but lucratif, au Canada et aux États-Unis.

Continuer à soutenir un large éventail de secteurs.

**PROGRÈS RÉALISÉS EN 2008**

- En 2008, notre contribution en dons et commandites pour appuyer les collectivités et les organismes caritatifs a augmenté et s'est établie à 55,9 millions de dollars.
- Nous avons soutenu divers secteurs, notamment l'éducation, la santé, les arts et la culture, le développement des collectivités et le sport.

**Aider les enfants dans le besoin  
BC Children's Hospital**

Sarah Johnston, directrice – Services financiers à BMO Banque de Montréal à Kelowna, sait que l'aide médicale en cas de crise est cruciale. Il y a trois ans, son fils Dallas est né prématurément et a été transporté par voie aérienne au BC Children's Hospital à Vancouver, où il a été traité avec succès pour sa cardiopathie. Afin que les enfants malades en Colombie-Britannique continuent d'avoir accès aux services dont ils ont besoin, BMO a promis 2 millions de dollars au BC Children's Hospital à Vancouver. Notre don permettra de financer une partie de la construction du nouveau service d'urgence de l'hôpital. « Les soignants de toute la province comptent sur ce service d'urgence pour obtenir du soutien et des conseils quotidiens », note Sue Carruthers, présidente et chef de la direction, BC Children's Hospital Foundation. « Par ailleurs, des dizaines de milliers d'enfants de toute la Colombie-Britannique passent chaque année par le service d'urgence, où ils ont accès à l'expertise pédiatrique la plus étendue de toute la province. » Sarah et Dallas Johnston peuvent en témoigner!

Ce centre offre des services de rééducation à plus de 2 100 enfants et adolescents ayant un handicap et des besoins spéciaux. BMO a en outre annoncé une contribution de 400 000 \$ à la campagne *It's Our Time* en faveur de services de soins de santé à proximité du domicile dans la région de Niagara, en Ontario. Cette campagne permettra de financer de nouveaux services régionaux pour traiter le cancer, les maladies du cœur et les troubles de santé mentale, ainsi qu'un programme élargi de traitement des maladies du rein. Dans le Sud-Est de l'Ontario, notre don de 100 000 \$ à la campagne *Imagine* de la Tri-County Healthcare Foundation aidera les résidents de la région à bénéficier d'un meilleur accès à de l'équipement d'imagerie diagnostique de pointe. BMO a annoncé un don de 100 000 \$ au nouvel établissement Daffodil Place à St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador. Plus de la moitié des patients atteints de cancer dans la province doivent quitter leur famille et leur collectivité pour suivre leur traitement dans la capitale. Daffodil Place leur assurera un environnement confortable, avec 24 chambres destinées spécifiquement aux patients atteints du cancer.

**Faire avancer la recherche médicale**

BMO est déterminé à appuyer le milieu de la recherche médicale du Canada. L'année dernière, nous nous sommes engagés à verser 2 millions de dollars pour créer la BMO Vulnerable Populations Unit, une unité spécialement consacrée aux groupes défavorisés en milieu urbain, au Centre for Research on Inner City Health de l'Hôpital St. Michael's de Toronto. Les chercheurs de cet important hôpital d'enseignement et de recherche travaillent sur divers projets, dont le développement d'un outil assisté par ordinateur visant à aider les médecins à détecter les cas de violence familiale, et les démarches pour rendre obligatoire le dépistage du VIH dans le cadre de soins médicaux de base. À Montréal, BMO s'est engagé à verser 2 millions de dollars dans le cadre de la campagne *Battre au rythme du monde* pour une unité de prévention à l'Institut de Cardiologie de Montréal (ICM). Comme 80 % à 90 % des maladies cardiovasculaires pourraient être évitées en changeant les habitudes de vie (régime, exercice, abandon du tabac), l'ICM place la prévention au cœur de sa mission.



Établissement Daffodil Place à St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador.





Tom Milroy, chef de la direction, BMO Marchés des capitaux, Matthew Teitelbaum, directeur Michael and Sonja Koerner et chef de la direction du Musée des beaux-arts de l'Ontario et Gilles Ouellette, président et chef de la direction, groupe Gestion privée, lors de l'annonce de la réouverture du musée prévue pour le 14 novembre 2008. Principal partenaire d'inauguration aux cérémonies d'ouverture, BMO est le partenaire signature pour le Programme de la collection canadienne.

## Arts et culture

À BMO, nous croyons que l'art enrichit nos vies; qu'il soit créé par des institutions culturelles, des artistes, des organismes d'arts communautaires ou des amateurs talentueux. BMO a donc ouvert un nouveau chapitre dans sa relation de 30 ans avec le Musée des beaux-arts de l'Ontario en annonçant, en 2008, un nouveau partenariat de trois ans avec l'établissement. À titre de principal partenaire d'inauguration, BMO a participé aux grandes cérémonies d'ouverture du Musée, qui a été transformé par le célèbre architecte canadien Frank Gehry. BMO est également devenu le partenaire signature du Musée pour le Programme de la collection canadienne, dont les activités visent à faire connaître l'art canadien aux visiteurs.

### Commanditer des festivals locaux

Au mois d'août, nous avons participé de nouveau au très apprécié MusicFest Vancouver en commanditant *BMO Live at the Gallery*, une série de concerts gratuits à

l'heure du déjeuner. Organisé à l'extérieur de la Vancouver Art Gallery, le programme 2008 comprenait des spectacles de jazz et de musique du monde donnés par des musiciens locaux et internationaux. Nous demeurons également le principal commanditaire de Puppets Up!, un festival international de marionnettes qui attire des milliers de visiteurs à Almonte, en Ontario.

BMO s'est également engagé à verser 200 000 \$ pour financer l'agrandissement du Heritage Park de Calgary, le plus grand musée historique « vivant » du Canada. On y trouve des comédiens en costume, du théâtre de rue et des expositions interactives visant à reconstituer l'histoire de l'Ouest du Canada. Ce parc attire près de 500 000 visiteurs par année.

## Développement des collectivités

BMO est déterminé à investir dans des organismes qui renforcent nos collectivités. À Saskatoon, par exemple, nous commanditons

*Season4Change*, une campagne annuelle du temps des fêtes qui vise à amasser des fonds pour la Saskatoon Crisis Nursery. Ouvert 24 heures sur 24, cet établissement permet d'héberger des enfants pendant des crises familiales telles que la maladie d'un parent ou la perte d'un logement.

À Québec, BMO a fêté le 400<sup>e</sup> anniversaire de la ville en participant au financement de *La Fresque BMO de la capitale nationale du Québec*, une peinture murale en trompe-l'œil sur six étages représentant des personnages importants de l'histoire de la ville.





« Chez Harris, notre promesse dit “Nous sommes là pour aider”. Lorsque nous nous impliquons dans la collectivité, nous faisons de cet engagement une réalité. »

**Yasmin Bates-Brown**, vice-présidente à la direction, Affaires locales et développement économique, Harris

## Strategic Philanthropy Award

Le programme *Action-Éducation* de BMO Marchés des capitaux a remporté le prix inaugural Strategic Philanthropy Award attribué par *The Journal of Financial Advertising & Marketing*, pour le meilleur programme dans la catégorie des services financiers.

### Harris s'implique

Aux États-Unis, nous avons poursuivi notre tradition d'engagement dans la collectivité. En 2008, Harris a accordé une contribution pluriannuelle de 200 000 \$ US à la Chicago Urban League qui œuvre depuis 92 ans à l'avancement socio-économique et à l'éducation des Afro-Américains. Notre engagement permettra d'appuyer le centre d'entrepreneuriat de l'organisme, dont le mandat consiste à accroître le nombre et la solidité des entreprises appartenant à des Afro-Américains. Harris a en outre accordé 1 million de dollars américains à la ville de Chicago pour soutenir sa candidature à la tenue des Jeux Olympiques d'été de 2016. La ville est l'une des quatre finalistes en lice pour ces Jeux.

### Littératie en matière financière

Harris est déterminé à être un partenaire de confiance dans la cause de la littératie en matière financière. Chaque avril, nous participons à la Money Smart Week, une campagne de sensibilisation organisée par la Federal Deposit Insurance Corporation. Cette campagne aide des personnes peu au fait des questions d'argent à acquérir des compétences financières et à bâtir des relations bancaires positives. L'année dernière, Harris a offert 20 ateliers à l'intention d'acheteurs d'une première maison.

### Travail en partenariat

BMO demeure l'une des sociétés qui soutiennent le plus activement Centraide et United Way au Canada. En 2008, nous avons remis une somme de 2,3 millions de dollars à



Les joueuses d'une équipe gagnante montrent fièrement le prix remporté au East St. Paul Summer Soccer Classic, au Manitoba. BMO est le commanditaire en titre de ce tournoi de six jours réunissant plus de 10 000 personnes.

ces organismes fédérés, qui travaillent avec des leaders communautaires, des entreprises, des groupes syndicaux et des services gouvernementaux locaux pour s'attaquer aux grands problèmes sociaux qui affectent nos collectivités. Par ailleurs, Harris et BMO Marchés des capitaux ont poursuivi en 2008 leur relation de soutien à United Way du Grand Chicago en lui versant 1,7 million de dollars américains, de concert avec les employés.

#### Quand les temps sont durs

Au printemps dernier, BMO et la Fondation de bienfaisance des employés de BMO ont remis conjointement la somme de 30 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne pour venir en aide aux victimes d'inondations au Nouveau-Brunswick. De son côté, Harris a donné 50 000 \$ US au fonds de secours aux victimes de catastrophes de la Croix-Rouge des États-Unis pour secourir les résidents de l'Illinois, de l'Indiana et du Wisconsin frappés par les inondations et les tornades. BMO a également versé une contribution de 150 000 \$ à la Croix-Rouge pour porter secours aux victimes de catastrophes naturelles en Chine et au Myanmar, puis BMO et Harris ont fait ensemble un don de 100 000 \$ dans le cadre d'un jumelage de dons des employés.

## Sport

Le soutien que nous accordons au sport permet de renforcer nos relations avec nos clients et nos collectivités. Que ce soit chez des enfants qui jouent dans une ligue locale de soccer ou des patineurs d'élite qui s'entraînent pour l'équipe nationale, l'activité physique structurée a pour effet de mettre en forme et de rendre la vie plus agréable. En 2008, nous avons augmenté notre appui



De gauche à droite : Victor Kraatz et Shae-Lynn Bourne, médaillés olympiques et légendes du patinage artistique canadien, Richard Rudderham de BMO, et Tessa Virtue et Scott Moir, médaillés d'argent aux Championnats du monde, devant la succursale principale de Vancouver lors des Championnats canadiens de patinage artistique BMO 2008.

### Atteindre le sommet grâce à Patinage Plus<sup>MD2</sup>

Le patinage est une véritable passion pour nombre de Canadiens, et BMO partage leur passion. En janvier 2008, lors des Championnats canadiens de patinage artistique BMO qui se sont déroulés à Vancouver, notre président et chef de la direction, Bill Downe, a remis au Fonds des athlètes de Patinage Canada un chèque de 100 000 \$. En plus d'être le commanditaire en titre des championnats nationaux, BMO est le commanditaire présentateur de Patinage Plus, programme d'initiation au patinage de Patinage Canada. Notre partenariat avec Patinage Plus s'est révélé particulièrement gratifiant en 2008, puisque Jeffrey Buttle, ancien participant à Patinage Plus, a remporté le titre de champion du monde de patinage artistique. « Je ne saurais décrire le parcours exact qui m'a mené au sommet du podium mondial, raconte-t-il, mais une chose est sûre : tout a commencé à ma patinoire locale quand je me suis inscrit à Patinage Plus! »

financier au soccer dans tout le Canada. En plus d'être le principal commanditaire du Toronto FC, le commanditaire éponyme du stade BMO Field à Toronto et le commanditaire associé des Whitecaps de Vancouver, nous avons porté à 275 le nombre d'équipes de ligues locales que nous soutenons, et nous sommes le commanditaire présentateur de plus de 200 tournois au pays.

**Parmi les meilleurs**

Notre soutien de longue date au sport équestre a été récompensé en 2008 lorsque

l'équipe canadienne de saut d'obstacles, menée par le cavalier étoile Ian Millar, a remporté la médaille d'argent aux Jeux Olympiques de Beijing. BMO est le commanditaire fondateur de la Coupe des nations BMO Groupe financier, compétition dotée d'une bourse de 350 000 \$ qui se tient chaque année en septembre à Spruce Meadows, à Calgary.

**Fêter les traditions en s'amusant**

Chaque juillet, des visiteurs d'ici et d'ailleurs fêtent les traditions de l'Ouest au Stampede

de Calgary. Nous sommes fiers d'être de la fête. BMO est un commanditaire officiel de l'événement depuis 30 ans et la banque officielle du Stampede depuis 1912. L'année dernière, plus de 130 employés de BMO ont servi un déjeuner de crêpes aux quelque 14 000 personnes réunies à l'occasion de la journée BMO pour les enfants.

**Notre cadre de gestion des dons**

Notre politique de dons décrit le cadre de gestion et les objectifs relatifs à nos dons au Canada. Notre Comité des dons, mandaté par notre président et chef de la direction et composé de hauts dirigeants de divers secteurs de l'organisation, établit l'orientation de nos activités philanthropiques et fournit un modèle de gouvernance bien défini pour l'évaluation, l'orientation et la gestion des dons au Canada. Le Comité des dons se réunit chaque trimestre pour examiner les demandes de financement et assurer la conformité à notre politique de dons.



Des employés de la Direction de la Colombie-Britannique de BMO travaillant comme bénévoles pour le Marathon de Vancouver BMO 2008.

**L'esprit de la course au Marathon de Vancouver BMO**

BMO a été primé lors de la remise des prix Spirit of Vancouver 2008 pour avoir commandité le Marathon de Vancouver BMO, qui a attiré 12 815 coureurs, marcheurs et participants en fauteuil roulant venus de 37 pays. Fort de ce succès, BMO a annoncé qu'il s'engageait pour trois ans à être le commanditaire en titre du BMO Okanagan Marathon, à Kelowna, qui comprend un festival familial consacré à la promotion de l'exercice physique et d'un mode de vie actif.

# Agir de façon responsable. Faire équipe.

## → DANS CETTE SECTION

Investir dans nos employés	27
Le leadership dans la mire	28
Promotion de la diversité	29
Promotion de l'emploi des Autochtones	30
Abolir les barrières	30
Favoriser l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle	30
Soutien aux collectivités	31
Subventions aux organismes bénévoles et dons jumelés	31



### L'Académie BMO Groupe financier

Des étudiants de la promotion de 2012 du programme de MBA spécialisé en services financiers offert par BMO en collaboration avec l'Université Dalhousie, à L'Académie BMO Groupe financier, notre centre de formation de calibre international.

« Nous reconnaissons qu'offrir aux personnes handicapées un milieu de travail positif et inclusif, ce n'est pas simplement une question de responsabilité sociétale ou d'engagement sur le plan humain – car les faits ont amplement démontré que l'inclusion est aussi un facteur de réussite en affaires. »

**April Taggart**, première vice-présidente, Gestion des compétences et diversité, BMO Groupe financier

À BMO, nous mettons l'accent sur le perfectionnement et la gestion stratégiques de notre personnel. En offrant un milieu de travail accueillant et positif envers les membres de diverses collectivités, et favorable à une carrière stimulante comme à l'accomplissement personnel, nous nous taillons une réputation d'employeur de choix. En même temps, nous consolidons sans cesse notre capacité d'attirer et de conserver à notre service l'effectif talentueux, dévoué et diversifié dont nous avons besoin pour offrir à nos clients un service de premier ordre et parvenir au succès en tant qu'organisation – **voilà qui a du sens.**

### Investir dans nos employés

Nous avons pris l'engagement de mettre en place une culture d'entreprise reflétant nos valeurs et favorisant une approche centrée sur le client. La réalisation de cet objectif dépend dans une large mesure de notre capacité à faire acquérir aux employés des connaissances poussées concernant nos affaires et à leur donner accès aux meilleurs outils qui soient. L'Académie BMO Groupe financier est au cœur de toutes nos activités de formation, d'éducation et de perfectionnement. Cet institut de calibre international, qui offre des programmes de formation en classe et en ligne, est un puissant symbole de notre engagement à long terme en matière de perfectionnement du personnel.

En 2008, L'Académie a mis en œuvre un programme d'orientation en ligne repensé, car nous avons compris l'importance des premières semaines suivant l'entrée en fonctions d'un nouvel employé, dans l'établissement d'une base solide menant au

« J'ai une confiance sans bornes en notre organisation parce que j'ai confiance dans les personnes qui travaillent ici. Nous travaillons dur pour faire de notre culture d'entreprise une culture de possibilités, et de BMO un endroit où chacun peut réaliser son plein potentiel. C'est, je crois, une des raisons pour lesquelles le niveau d'engagement des employés est si élevé à BMO. »

**Bill Downe**, président et chef de la direction, BMO Groupe financier

## ✓ RAPPORT DE PROGRÈS

PRIORITÉS EN 2007	PROGRÈS RÉALISÉS EN 2008
Faire acquérir à nos employés les compétences et la formation leur permettant d'offrir un service de premier ordre à nos clients et d'atteindre leurs propres objectifs professionnels.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluation à l'échelle de l'entreprise visant à déterminer les meilleures façons d'offrir aux employés des occasions d'apprentissage menant à un rendement plus élevé et à l'atteinte des objectifs de carrière.</li> <li>Les employés de BMO ont bénéficié en moyenne de six jours de formation chacun.</li> </ul>
Repérer rapidement les leaders en devenir, les former et les conserver à notre service, afin de disposer d'un bassin de talents facile d'accès pour les postes de direction clés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Application plus approfondie du processus d'évaluation des compétences dans notre organisation.</li> <li>En partenariat avec la Rotman School of Management, élaboration d'un programme de formation avancée en leadership qui intègre aux pratiques d'affaires les résultats des recherches de pointe.</li> </ul>
Collaborer activement avec des organismes communautaires et gouvernementaux afin de recruter des candidats prometteurs au sein des collectivités où nous vivons, travaillons et faisons des affaires, y compris chez les groupes sous-représentés dans notre effectif.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaboration avec plusieurs organismes afin de recruter et de former des personnes talentueuses provenant de diverses collectivités.</li> <li>Lancement du programme de bourses d'études et de stages Ron Jamieson s'adressant aux étudiants autochtones.</li> <li>Offre d'un programme de formation pré-embauche aux personnes handicapées sans expérience professionnelle ou n'ayant que peu d'expérience.</li> </ul> <p>Pour en savoir davantage sur les programmes de bourses d'études et de stages, consultez le site <a href="http://www.bmo.com/carrieres">www.bmo.com/carrieres</a>.</p>
Nous soutenir mutuellement afin de favoriser l'équilibre entre les exigences de la vie personnelle et professionnelle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promotion de l'équilibre entre les responsabilités personnelles et professionnelles des employés au moyen de formules de réaménagement des horaires de travail et d'un vaste programme d'avantages sociaux comportant des congés.</li> </ul>
Appuyer les employés qui s'engagent dans une action bénévole au sein de leur collectivité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soutien aux employés qui font du bénévolat dans leur collectivité. Exemples : <ul style="list-style-type: none"> <li>Notre programme de <i>congés pour raisons de convenance</i> permet aux employés de prendre congé pour appuyer des organismes caritatifs ou des causes humanitaires.</li> <li>Harris souligne l'engagement exceptionnel de certains employés à l'occasion d'un événement annuel de reconnaissance des bénévoles.</li> </ul> </li> </ul>

succès. Ce programme de familiarisation avec BMO présente sous forme de vidéos des messages d'employés et de leaders des divers secteurs de l'organisation, en mettant l'accent sur les leviers essentiels permettant aux nouveaux employés de contribuer à l'atteinte de notre objectif, qui est d'être la banque modèle en matière d'expérience client exceptionnelle.

Au moyen de programmes efficaces et novateurs, nous continuons d'accorder une attention particulière à la formation des cadres de tous les échelons. L'Académie offre aux directeurs nouveaux ou chevronnés un programme complet, appelé Système de formation en leadership de gestion, qui est axé sur l'accroissement des compétences stratégiques et des compétences liées au leadership. Depuis 2001, plus de 1 000 employés de BMO ont suivi ce programme. Par ailleurs, en collaboration avec l'Université Dalhousie, BMO offre à ses leaders en devenir un programme de MBA spécialisé en services financiers, d'une durée de quatre ans. À ce jour, plus de 200 employés de BMO ont réussi ce programme de MBA et, dans bien des cas, ont connu par la suite un parcours comportant des promotions rapides – qui en a mené plusieurs à des postes de dirigeants.

## Le leadership dans la mire

En partenariat avec la Rotman School of Management, BMO a récemment élaboré un programme de formation avancée en leadership. Misant sur une méthode accélérée, exigeante et stimulante, ce programme met les pratiques d'affaires de première ligne en rapport avec les résultats des recherches universitaires de pointe et les défis actuels qui se posent à l'organisation. Le programme permet à nos cadres supérieurs d'échanger leurs points de vue sur leur rôle, de se familiariser avec les nouveaux développements des théories de gestion et des meilleures pratiques, ainsi que de prendre part à des analyses, à des discussions et à des débats portant sur les façons novatrices d'aborder les situations auxquelles BMO est confronté à l'heure actuelle. Nous comptons faire bénéficier de ce programme de perfectionnement fondé sur l'apport de la recherche plus de 500 cadres de BMO d'ici deux ou trois ans.

« En tant qu'organisation, nous tirons notre force de la diversité de notre personnel et de nos secteurs d'activité. La notion de diversité est couramment perçue comme évoquant l'égalité des chances pour tous, indépendamment des considérations telles que le sexe, la race, l'âge, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle ou la présence éventuelle d'un handicap. Mais il faut aussi se rappeler que la diversité procure une force, qui découle du caractère unique de chaque personne – de son expérience, de ses idées et de ses points de vue. »

**Rose Patten**, première vice-présidente à la direction, chef des ressources humaines et conseillère principale en leadership, BMO Groupe financier

Soucieux de toujours compter au sein de notre effectif les personnes clés qui sauront diriger l'organisation dans l'avenir, nous considérons essentiel d'identifier les employés talentueux, de les former et de les conserver à notre service. Nous continuons d'accorder une attention toute particulière à la planification de carrière et aux entretiens axés sur le perfectionnement. Nous accélérons le perfectionnement de nos leaders en leur proposant des mutations latérales qui leur permettent de travailler dans divers groupes, ainsi que des occasions d'accroître leurs compétences dans l'action – telles que la rotation des fonctions et les affectations enrichies – qui mènent à une connaissance plus vaste de l'organisation. Au cours de l'année écoulée, en appliquant de façon plus approfondie le processus d'évaluation des compétences dans notre organisation, nous avons pu identifier des leaders en devenir plus tôt dans leur carrière.

## Promotion de la diversité

À BMO, nous comprenons que l'ouverture à la diversité des expériences et des cultures est bénéfique non seulement aux collectivités où nous vivons et travaillons, mais à notre évolution sur le plan des idées et du discernement menant à une capacité accrue de prendre des décisions éclairées. Notre

engagement en matière de diversité, d'équité et d'inclusion est partie intégrante de nos valeurs d'entreprise et se reflète dans nos programmes de recrutement, d'orientation et de formation en leadership de gestion.

En 2008, nous avons poursuivi la collaboration entreprise l'année précédente avec l'organisme JVS Toronto afin d'offrir un programme de formation pré-embauche de six semaines aux personnes handicapées sans expérience professionnelle ou n'ayant que peu d'expérience. Ce programme novateur vise à pallier le manque d'expérience et à amener ces personnes à pouvoir répondre aux exigences de niveau d'entrée des postes offerts. Quelque 40 candidats ont ainsi pu acquérir un bagage – expérience, compétences et aussi encadrement reçu – qui les a aidés à accéder à un emploi permanent au sein de BMO.

En 2008, BMO a également collaboré avec l'organisme sans but lucratif Lime, qui met en rapport des entreprises avec des étudiants de niveau postsecondaire et des diplômés qui sont handicapés, afin de lancer le programme de bourses d'études et de stages BMO Groupe financier-Lime. Ce programme unique s'adresse à des étudiants talentueux qui s'intéressent aux carrières offertes par BMO. Les étudiants retenus reçoivent une bourse d'études et sont admissibles à un processus de sélection en vue d'un stage d'été



## Nouveau départ

En février dernier, Sandy Gomes, directrice principale, Planification stratégique au sein des Services bancaires aux particuliers, s'est rendue au Cambodge au sein d'une équipe de 25 bénévoles de l'organisme Habitat pour l'humanité. Pendant dix jours, l'équipe a travaillé à la construction de cinq maisons en périphérie de la capitale, Phnom Penh. « Il s'agit d'habitations destinées à des familles qui n'ont rien connu d'autre que les taudis, raconte Sandy. Les nouvelles constructions sont très simples, mais les familles peuvent s'y regrouper afin de prendre un nouveau départ dans la vie. » Pour prendre part à ce projet bénévole, Sandy a utilisé des journées de vacances, mais aussi des journées de congé pour raisons de convenance, que BMO met à la disposition de ses employés. Celles-ci sont offertes dans le cadre d'un programme qui vise à favoriser l'équilibre entre les responsabilités personnelles et professionnelles, et les employés peuvent les utiliser pour soutenir des organismes caritatifs ou des causes humanitaires.

## Diversité – BMO commandite un prix

En collaboration avec Mediaworld Canada Inc. (qui établit le palmarès des 100 meilleurs employeurs du Canada), BMO est devenu le principal commanditaire de la toute nouvelle liste des Meilleurs employeurs pour la diversité au Canada, qui vise à souligner l'excellence des pratiques liées à la diversité.



Les meilleurs  
employeurs pour  
la diversité **2009**

COMMANDITAIRE:  
BMO  Groupe financier

## 500 millions de dollars

Au cours de la dernière décennie, BMO a investi plus de 500 millions de dollars dans la formation de son personnel, et le nombre annuel moyen de jours de formation par employé a plus que doublé, passant à six – soit une performance nettement supérieure aux normes de référence externes.



### Un engagement passionné

Depuis bon nombre d'années, à l'approche du temps des Fêtes, Heather Baird (sur la photo ci-dessus), directrice générale et chef, Stratégies – Services bancaires de gros, Opérations – Produits, BMO Groupe financier, à Toronto, et sa fille Zoe van't Hof, travaillent bénévolement dans une banque alimentaire. « Il est important d'apprendre à nos enfants à se montrer généreux », déclare Heather, qui est également présidente du conseil d'administration régional de la Fondation de bienfaisance des employés de BMO pour l'Ontario. Tout comme elle préconise le partage à la maison, Heather consacre beaucoup de temps à encourager ses collègues à soutenir notre fondation en donnant du temps et de l'argent. L'année dernière, en plus de contribuer à organiser des activités caritatives telles que le *Concert for Caring*, destiné à promouvoir la campagne *À l'abri de la tempête* – lancée à l'initiative de la Fondation canadienne des femmes, en partenariat avec BMO, pour soutenir les maisons d'hébergement pour femmes –, Heather a rencontré des dizaines d'employés à tous les niveaux de l'organisation et les a encouragés à s'engager envers notre fondation. « Je n'ai pas eu beaucoup de difficulté à les convaincre, dit-elle, car il y a tellement de gens au sein de BMO qui ont à cœur de faire quelque chose pour leur collectivité. »

### Classement parmi les meilleurs employeurs

En 2008, pour la quatrième année d'affilée, BMO Groupe financier a été classé au nombre des 75 meilleurs employeurs du Grand Toronto par Mediacorp Canada Inc.

universitaire et favorise la transition vers le marché du travail.

Pour la seconde fois, BMO s'est vu remettre un Prix Or par le Conseil canadien pour le commerce autochtone dans le cadre du programme Relations progressistes avec les Autochtones, en reconnaissance de ses efforts visant à accroître le nombre d'Autochtones au sein de son effectif de même qu'à favoriser le développement d'entreprises autochtones, l'acquisition de compétences individuelles et l'amélioration des relations avec les collectivités autochtones.



### Agir sur le terrain

En juin dernier, les employés de Harris et de BMO Marchés des capitaux ont participé en grand nombre – ils étaient plus de 750, soit plus du double de l'année précédente – à la deuxième édition de notre journée annuelle du bénévolat organisée sous le thème *Our Ambition is to Help* (notre ambition est d'aider). Ces bénévoles se sont rendus « sur le terrain » afin de donner un coup de main à plus de 30 organismes communautaires à l'échelle des États-Unis. Par exemple, des employés ont rafraîchi l'extérieur d'une maison d'hébergement pour victimes de violence familiale, située à Kokomo, en Indiana; d'autres ont fait la lecture à des enfants au Carole Robertson Center for Learning, à Chicago; d'autres encore ont consolidé le mur de soutènement entourant le centre communautaire Riverwest de l'organisme COA Youth and Family Centers, à Milwaukee, au Wisconsin.

### Abolir les barrières

Afin d'aider les nouveaux Canadiens dans leurs efforts d'intégration au marché du travail, BMO collabore avec des organismes communautaires clés dont Accessible Community Counselling and Employment Services, Skills International et le Projet canadien d'intégration des immigrants. À Toronto, nous avons joint nos efforts à ceux de St. Stephen's Community House, organisme de services sociaux œuvrant dans les quartiers défavorisés du centre-ville. Par ailleurs, de concert avec l'Université Ryerson, de Toronto, BMO a récemment lancé un programme pilote axé sur la communication en milieu de travail à l'intention des professionnels. Intitulé *Professional Communication for Employment*, ce programme aide les nouveaux immigrants à harmoniser leurs façons de communiquer avec le contexte culturel de leur pays d'accueil.

rémunéré, qui peut mener à un poste permanent de directeur – Services financiers ou de directeur – Comptes d'entreprises au sein de notre organisation. Le programme comporte une formation détaillée ainsi qu'un processus suivi de soutien et de mentorat.

### Promotion de l'emploi des Autochtones

BMO a fait un effort concerté afin de favoriser le recrutement de candidats talentueux au sein de la communauté autochtone. Nous

offrons le programme de bourses d'études et de stages Ron Jamieson pour les Autochtones, dans le cadre duquel les participants peuvent effectuer un stage d'été rémunéré qui leur permet d'acquérir une précieuse expérience dans un rôle de première ligne. Nous avons également établi une collaboration avec l'Université de Calgary afin de lancer le programme LYNX qui, s'adressant aux étudiants autochtones, met en relation neuf universités de l'Ouest canadien par l'entremise de possibilités de réseautage en ligne et en personne. Ce programme soutient les étudiants tout le long de leur parcours

### Favoriser l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle

BMO est reconnu depuis longtemps pour son engagement à offrir un milieu de travail qui



« L'engagement des employés de Harris nous apporte quelque chose d'irremplaçable. Grâce à leur présence, les sans-abri que nous accueillons peuvent prendre contact avec une réalité très différente de la leur. Car voir des gens d'affaires entrer ici, c'est voir à l'œuvre un niveau de professionnalisme auquel ils n'ont pas accès tous les jours. »

**Barb Thurlby**, directrice des bénévoles, Hesed House, Aurora, Illinois

## SUR INTERNET

Consultez notre site :

> [www.bmo.com/employees](http://www.bmo.com/employees)

se distingue par la qualité de ses pratiques destinées à favoriser l'équité et la souplesse. Avec l'évolution de la composition démographique de notre effectif et la progression de son caractère multigénérationnel, il est devenu essentiel de disposer de mécanismes et de programmes souples répondant aux besoins des employés à chaque stade de leur vie, de façon à pouvoir attirer et conserver à notre service des personnes talentueuses. En tant qu'employeur de choix, nous offrons un large éventail de programmes conçus pour aider nos employés à concilier les diverses responsabilités liées à leur rôle au travail, dans leur famille et dans la collectivité (voir l'encadré à la page 29).

recueilli ou donné serve à aider les collectivités. Seulement en 2008, nos employés ont recueilli un total de 8,7 millions de dollars pour la Fondation. Ce total comprend 566 000 \$ recueillis lors du Quille-o-thon annuel de BMO, activité de collecte de fonds au profit de Jeunesse, J'écoute<sup>M03</sup> qui se tient à l'échelle du Canada. Jeunesse, J'écoute est le seul service pancanadien de consultation, d'information et d'orientation accessible 24 heures sur 24, 365 jours par année, par téléphone et par Internet. Ce service offert aux jeunes est gratuit, bilingue et anonyme. L'an dernier, BMO est devenu le commanditaire en titre de l'événement lancé il y a 17 ans par ses employés.



### Soutien à la littératie financière

Malgré son horaire chargé, Lee Kors, directrice d'une succursale de BMO Banque de Montréal à Waterloo, en Ontario, consacre un avant-midi toutes les trois semaines à enseigner à des nouveaux Canadiens les fondements de la littératie financière. Elle fait ce travail en tant que bénévole pour l'organisme New Canadian Program (NCP). Lee renseigne ses étudiants sur des sujets tels que le système bancaire du Canada, la façon d'acquiescer un bon dossier de crédit ou les régimes d'épargne-études. Ce travail bénévole au service du NCP n'est que l'une des facettes de l'engagement de Lee dans sa collectivité, car elle fait aussi partie du conseil d'administration d'un hôpital et travaille bénévolement au Club Optimiste de la région de Waterloo. « S'engager dans la collectivité procure une énorme satisfaction », dit-elle.

### 8,7 millions de dollars

L'année dernière, les employés de BMO ont recueilli 8,7 millions de dollars au profit de milliers d'organismes caritatifs répartis dans l'ensemble du pays.

### Soutien aux collectivités

Il existe chez les employés de BMO une longue tradition de soutien envers les collectivités qui les accueillent. Depuis 2000, année où la Fondation de bienfaisance des employés de BMO est devenue un organisme d'envergure nationale, les employés et les employés retraités de BMO ont recueilli plus de 64 millions de dollars afin d'aider les personnes en difficulté dans les collectivités où ils vivent et travaillent au Canada. BMO assume les frais d'administration de la Fondation, de façon à ce que tout l'argent

### Subventions aux organismes bénévoles et dons jumelés

Soucieux de contribuer à l'excellence et à l'accessibilité de l'enseignement postsecondaire ainsi que de soutenir la générosité de ses employés, BMO verse une somme égale aux dons admissibles versés par ses employés actuels et retraités de même que par les membres de son conseil d'administration dans le cadre de son Programme de dons jumelés pour l'enseignement supérieur. L'an dernier, par l'entremise de ce programme, nous avons donné 140 000 \$.

De même, nous renforçons l'action bénévole de nos employés au moyen de notre Programme de subventions aux organismes bénévoles, dans le cadre duquel nous appuyons financièrement les organismes soutenus par les employés actifs et retraités de BMO Groupe financier. En 2008, BMO a versé 532 000 \$ à des organismes caritatifs ou sans but lucratif au sein desquels ses employés font du bénévolat.



Des dirigeants de BMO s'imprègnent de l'esprit de l'Halloween au Quille-o-thon annuel de BMO au profit de Jeunesse, J'écoute.

# Agir de façon responsable. Promouvoir la durabilité de l'environnement.



## Fiers de notre collectivité

Nos employés partagent notre passion pour la gérance environnementale. Le printemps dernier, plus de 600 employés de BMO dans la région du Grand Toronto ont participé aux « 20 minutes de nettoyage » pour redonner un visage printanier aux espaces publics des divers quartiers de la ville reine.

## Stratégie ECO<sup>5</sup> de BMO

Nous avons établi la Stratégie ECO<sup>5</sup> de BMO pour pouvoir mesurer plus précisément les émissions de gaz à effet de serre résultant des activités de l'ensemble de notre organisation et atteindre nos objectifs de réduction des émissions.

## 110 tonnes

En 2008, BMO a donné ou éliminé de façon respectueuse de l'environnement 110 tonnes de matériel technologique.

## → DANS CETTE SECTION

Stratégie ECO <sup>5</sup> de BMO	32
Système de gestion de l'environnement	33
Sensibilisation à l'environnement	33
Notre empreinte carbone	34
Engagement en matière de carboneutralité	34
Économie d'énergie	34
Initiative Un ciel bleu et clair – Concrétisation de la stratégie ECO <sup>5</sup> de BMO	35
Déplacements écoresponsables	36
Octroi de crédit responsable	36

Comme bon nombre de ses clients, de ses actionnaires, de ses collectivités et de ses employés, BMO se préoccupe des conséquences possibles des changements climatiques. Montrer la voie pour promouvoir la durabilité de l'environnement et la recherche de solutions aux changements climatiques, **voilà qui a du sens** à nos yeux. En 2008, nous avons revu et évalué les divers programmes environnementaux en vigueur à l'échelle de l'organisation. Dans le but de renforcer notre démarche et d'assurer l'uniformité de son application, nous avons intégré toutes les mesures axées sur la durabilité de l'environnement prises par BMO à notre initiative Un ciel bleu et clair. Cette initiative constitue un engagement résolu à adopter les meilleures pratiques environnementales dans nos activités quotidiennes et à réduire au minimum notre empreinte carbone.

## Initiative Un ciel sans nuages

## Stratégie ECO<sup>5</sup> de BMO

L'amélioration de notre performance environnementale est au cœur de notre initiative Un ciel bleu et clair. En 2008, dans le cadre de cette initiative, nous avons établi la Stratégie ECO<sup>5</sup> de BMO, qui s'applique à toutes nos activités, à l'échelle mondiale (voir la page 35.) À chacun des cinq secteurs touchés par la stratégie – consommation d'énergie, transport, consommation de matériel, production de déchets et approvisionnement –, nous avons associé un programme environnemental dont la gestion, la documentation et l'examen périodique sont assurés par notre Bureau de la durabilité environnementale. Cette nouvelle stratégie nous permettra de présenter des données plus complètes sur notre performance

## ✓ RAPPORT DE PROGRÈS

### PRIORITÉS EN 2007

Réduire l'incidence de nos activités sur l'environnement.

Continuer d'appliquer des pratiques de crédit responsables.

Nous associer avec nos parties prenantes pour approfondir notre compréhension des dossiers environnementaux courants.

### PROGRÈS RÉALISÉS EN 2008

- Dans le cadre de notre initiative Un ciel bleu et clair, établissement de la Stratégie ECO<sup>5</sup> de BMO (voir la page 35 et consulter le site [www.bmo.com/environnement](http://www.bmo.com/environnement)).

- Mise à jour en 2008 de nos lignes directrices en matière d'octroi de crédit en y incorporant des questions précises liées aux changements climatiques conformément à la diligence raisonnable.

- Discussions avec plusieurs parties prenantes représentant des organisations non gouvernementales, des associations de notre secteur économique et des organismes sans but lucratif.
- Divers groupes de parties prenantes ont examiné et commenté notre politique environnementale dans le cadre de sa mise à jour.

## 🔗 SUR INTERNET

Consultez notre site :

> [www.bmo.com/environnement](http://www.bmo.com/environnement)

### Leadership reconnu selon le Carbon Disclosure Leadership Index

BMO est l'une des deux banques canadiennes inscrites au Carbon Disclosure Leadership Index de 2008. Les entreprises qui figurent au classement se distinguent par leurs pratiques en matière de communication des renseignements liés aux émissions de gaz à effet de serre ainsi que par leur sensibilisation aux risques associés aux changements climatiques.

environnementale, de mesurer nos émissions de gaz à effet de serre à l'échelle de l'organisation et d'atteindre nos objectifs de réduction.

Même si nous considérons que tous les éléments de notre stratégie sont d'importance égale, notre incidence sur l'environnement tient principalement à la consommation d'énergie et à l'utilisation des moyens de transport, et c'est sur ces aspects que nous avons concentré nos efforts dans la première année faisant suite à l'entrée en vigueur de notre Stratégie ECO<sup>5</sup>. Au cours de l'année qui vient, nous accorderons davantage d'attention aux trois autres facettes de notre stratégie.

### Système de gestion de l'environnement

En décembre 2008, nous sommes devenus la première institution financière du Canada à obtenir la certification par un tiers

relativement à la norme internationalement reconnue ISO 14001 – Systèmes de management environnemental. Nous nous sommes vu accorder cette certification pour avoir mis en œuvre un système rigoureux de gestion de l'environnement dans un édifice à bureaux de 19 étages dont nous sommes locataires au 55 de la rue Bloor ouest, au centre-ville de Toronto. Afin d'obtenir la certification ISO 14001, nous avons identifié toutes les activités susceptibles d'avoir des incidences sur l'environnement, après quoi nous avons mis en place des programmes visant à réduire ou à éliminer ces incidences. Nous entendons prendre appui sur ce succès et mettre en pratique dans d'autres installations de BMO les leçons tirées de cette expérience.

### Sensibilisation à l'environnement

Très haut dans la liste des priorités de tous les employés de BMO se retrouve le désir de

faire partie d'une organisation sensibilisée à l'environnement. À chaque niveau de l'organisation, les employés participent à l'effort déployé pour réduire notre empreinte environnementale. À titre d'exemple, des « ambassadeurs de l'environnement » provenant de nos diverses unités d'affaires se portent volontaires pour animer des séances de formation au sujet de l'environnement et communiquer des renseignements de première importance à leurs collègues. Nos dirigeants font parvenir aux employés des messages portant sur des sujets tels que l'Heure de la terre ou les meilleures pratiques favorisant les économies d'énergie en milieu de travail. Nous avons aussi créé à l'interne une « boîte aux lettres environnementale » à l'intention des employés qui désirent faire des suggestions écologiques pouvant être communiquées à leurs collègues.

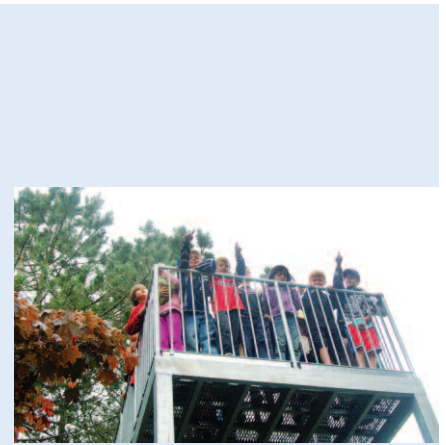


#### BMO défie le milieu de l'entreprise!

Les employés de BMO s'impliquent et invitent les entreprises, grandes et petites, à relever le défi Un million de gestes verts.

### Un million de gestes verts

L'automne dernier, BMO a accepté de relever le défi Un million de gestes verts et a invité le milieu de l'entreprise à faire de même. L'initiative de réseautage social Un million de gestes verts a été lancée pour encourager les Canadiens à intégrer des gestes verts à leur vie quotidienne. Le but de l'initiative, qui consiste à atteindre collectivement le chiffre de un million de gestes verts, a été atteint au début de 2009. Sur la photo figurent (de gauche à droite) Bill Downe, président et chef de la direction de BMO Groupe financier, Ula Ubani, directrice générale, Responsabilité sociétale et développement durable et Jim Johnston, directeur général, Durabilité environnementale.



### Appuyer l'éducation relative à l'environnement

BMO soutient divers organismes actifs dans la promotion de l'éducation relative à l'environnement. En 2008, nous nous sommes engagés à verser 500 000 \$ à Evergreen, fondation qui préconise l'aménagement de milieux urbains plus sains, ainsi que 200 000 \$ à l'organisme L'éducation au service de la Terre, qui s'emploie à intégrer la promotion du développement durable aux programmes scolaires partout au Canada. Nous avons également fait don de 25 000 \$ pour contribuer à la construction d'une tour d'observation au centre d'interprétation de la nature de Laurel Creek, à Waterloo, en Ontario. À partir de cette tour, les 15 000 écoliers qui visitent les lieux chaque année pourront observer le nouveau toit vert « vivant », d'une surface de 2 200 pieds carrés, qui couvre le centre d'interprétation. Outil d'écoformation novateur, ce toit est recouvert d'herbe, de plantes et d'arbustes qui contribuent à la qualité de l'air et constituent un habitat pour la faune sauvage.

### Économie et efficacité énergétiques

#### Notre empreinte carbone

En juin, nous avons déterminé et fait connaître l'empreinte carbone globale résultant de notre consommation d'énergie et des émissions liées à l'utilisation des moyens de transport pour nos affaires, à l'échelle de l'organisation, en utilisant l'année civile 2007 comme année de référence. Nous avons également mis en place un outil de gestion des données sur les émissions de gaz à effet de serre, qui permet de consigner les données, de mesurer nos émissions et de faire rapport sur les progrès accomplis.

#### Certification ISO 14001 – Systèmes de management environnemental

En décembre dernier, BMO a obtenu la certification ISO 14001 (Systèmes de management environnemental) relativement à l'édifice qu'il occupe au 55 de la rue Bloor ouest, à Toronto, devenant ainsi la première institution financière du Canada à obtenir la certification relative à cette norme reconnue internationalement pour un édifice à bureaux.

#### Engagement en matière de carboneutralité

BMO a annoncé son intention d'atteindre, d'ici 2010, la carboneutralité en ce qui a trait à la consommation d'énergie et aux émissions associées à l'utilisation des moyens de transport pour l'ensemble de ses activités, à l'échelle mondiale. Notre stratégie est de continuer à mettre l'accent sur les mesures de réduction de notre consommation, d'acheter de l'énergie renouvelable pour atténuer davantage notre empreinte carbone ainsi que d'acheter des crédits de compensation de qualité pour contrebalancer le reste de nos émissions. De plus, nous nous sommes engagés à réduire de 5 % nos émissions de gaz à effet de serre au cours de cette période. Grâce à nos achats d'énergie propre et à nos initiatives soutenues visant à économiser l'énergie, nous avons déjà fait d'importants progrès en vue de la réalisation de cet objectif.

#### Économie d'énergie

La réduction de notre consommation d'énergie non renouvelable est bénéfique

tant pour notre organisation que pour l'environnement. Depuis septembre 2007, nous avons ouvert ou rénové 55 succursales en Ontario et en Alberta, toutes alimentées par de l'électricité provenant de sources renouvelables telles que l'énergie éolienne et l'énergie hydroélectrique à incidences limitées. En 2008, BMO a conclu une entente avec la société Bullfrog Power en vue de l'achat de 3 372 MWh additionnels d'énergie propre, portant ainsi à plus de 8 300 MWh la quantité totale d'énergie que nous achetons chaque année à ce fournisseur. Par cette transaction, nous nous sommes hissés au premier rang des institutions financières canadiennes s'approvisionnant en énergie renouvelable qui sont inscrites à la liste verte de Bullfrog Power (bullfrogpowered<sup>MDA</sup> Green Index). Nous avons également commencé à offrir aux particuliers, ainsi qu'à nos employés, une réduction de 25 \$ s'appliquant à la première facture de consommation d'électricité de leur domicile s'ils adoptent Bullfrog Power comme fournisseur. Nous avons construit trois succursales au Canada et deux aux États-Unis conformément aux normes du programme Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) en vue d'obtenir la certification LEED.



« L'environnement est une question importante aux yeux de nos clients, de nos investisseurs et de nos employés. Et c'est une question importante pour BMO. Que ce soit en choisissant la société Bullfrog Power pour alimenter en électricité de nombreuses succursales ou en utilisant pour nos publications du papier contenant des fibres postconsommation, nous travaillons chaque jour à réduire notre empreinte environnementale. »

**Jim Johnston**, directeur général, Durabilité environnementale, BMO Groupe financier

### Prix soulignant la réduction de notre consommation d'énergie

BMO a reçu le Prix vert 2008 de la meilleure utilisation du matériel de TI décerné par le Uptime Institute. Ce prix vient souligner la réduction de la consommation d'énergie réalisée par BMO à son centre informatique de la région du Grand Toronto. En éliminant 409 serveurs, 40 périphériques et deux sous-systèmes de stockage, l'établissement a économisé 526 kilowatts – soit la quantité nécessaire pour alimenter 430 maisons de taille moyenne pendant un an.

## INITIATIVE UN CIEL SANS NUAGES – CONCRÉTISATION DE LA STRATÉGIE ECO<sup>5</sup> DE BMO

### Gestion de l'incidence de nos activités sur l'environnement

ACTIVITÉ	OBJECTIF	PLAN D'ACTION
1. Consommation d'énergie	Parvenir à une réduction optimale de la consommation d'énergie et à une efficacité énergétique maximale	<b>Programme Économie et efficacité énergétiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accroître nos achats d'énergie renouvelable</li> <li>• Construire les succursales conformément aux normes LEED</li> <li>• Obtenir la certification Visez vert de BOMA dans les tours à bureaux que nous occupons</li> <li>• Calculer notre consommation d'énergie et la réduire</li> </ul>
2. Transport	Réduire à leur minimum les incidences environnementales résultant de l'utilisation des moyens de transport	<b>Programme Transport durable</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encourager les employés à utiliser le transport en commun</li> <li>• Remplacer les véhicules de notre parc automobile par des véhicules plus éconergétiques</li> <li>• Réduire l'utilisation du transport aérien pour se rendre à des réunions où aucun client n'est présent</li> </ul>
3. Consommation de matériel	Réduire la consommation non essentielle de matériel tout en accroissant l'efficacité de l'utilisation	<b>Programme Consommation durable de matériel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduire l'utilisation du papier</li> <li>• Offrir aux clients l'option d'un relevé en ligne</li> <li>• Accroître l'utilisation de matériaux de construction contenant des matières recyclées</li> </ul>
4. Production de déchets	Réduire la quantité de déchets envoyés à l'enfouissement et encourager le recyclage	<b>Programme Gestion des déchets</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer les programmes de réduction des déchets déjà en place</li> <li>• Accroître la collecte de données sur le recyclage et les déchets envoyés à l'enfouissement</li> </ul>
5. Approvisionnement	Intégrer des considérations environnementales et sociales au processus d'approvisionnement	<b>Programme Approvisionnement durable</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser notre nouveau questionnaire et nos nouveaux critères relatifs à l'approvisionnement durable pour choisir des fournisseurs</li> <li>• Acheter du papier provenant de forêts aménagées selon un mode de gestion écoresponsable</li> <li>• Travailler de concert avec les fournisseurs clés en ce qui a trait à la communication de nos exigences en matière de durabilité</li> </ul>

## Notre cadre de durabilité environnementale

Notre Bureau de la durabilité environnementale, qui relève directement du premier vice-président, Affaires immobilières et Stratégies d'approvisionnement, a pour mandat de comprendre l'incidence de nos activités sur l'environnement ainsi que de concevoir, de mettre en place et de maintenir, à l'échelle de notre organisation, un système de gestion durable de l'environnement permettant de réduire notre empreinte environnementale. Notre Conseil de la durabilité, formé de dirigeants provenant de divers secteurs de l'organisation, jouera un rôle clé en veillant à ce que les politiques et les programmes élaborés par le Bureau de la durabilité environnementale soient mis en pratique dans l'ensemble de BMO Groupe financier. Le rôle du Conseil est d'approuver les mesures et d'en surveiller l'application, ainsi que de prodiguer des conseils concernant la mise en œuvre de notre initiative Un ciel bleu et clair.

### TÉLÉCHARGEMENT

Politique environnementale de BMO (PDF)

> [www.bmo.com/environnement](http://www.bmo.com/environnement)

## Fonds de BMO axés sur la durabilité

En réponse à la demande croissante des clients désireux d'investir dans les titres de sociétés qui se montrent capables de relever le défi de la durabilité, BMO Fonds d'investissement a récemment lancé deux produits associés à la durabilité. Le nouveau fonds BMO Catégorie Protection du climat propose aux investisseurs les titres de sociétés qui offrent des produits et des services pouvant réduire ou freiner les effets des changements climatiques. Quant au fonds BMO Catégorie Perspectives durables, il contient les titres de sociétés dont les activités touchent un large éventail de domaines : choix axés sur un mode de vie sain, eau, énergies de substitution, matières, contrôle du climat, etc.

### Transport durable

## Déplacements écoresponsables

Afin de réduire davantage notre incidence sur l'environnement, nous apportons des modifications en ce qui a trait à nos déplacements. BMO invite ses employés à privilégier les téléconférences comme solution de rechange aux déplacements lorsqu'ils doivent participer à des réunions avec des collègues d'autres villes. Nous encourageons également nos employés à utiliser le transport en commun chaque fois que c'est possible. Nous travaillons à faire en sorte d'utiliser les véhicules les plus éconergétiques possibles. À Chicago, les 20 véhicules formant notre parc automobile sont des véhicules hybrides, qui émettent moins de dioxyde de carbone et sont plus éconergétiques et plus rentables à utiliser. Au Canada, nous exigeons que toutes les berlines faisant l'objet de nouveaux contrats de location soient des hybrides. À l'heure actuelle, notre parc de véhicules compte dix hybrides au Canada. Par ailleurs, en Ontario et en Colombie-Britannique, nous collaborons avec des sociétés municipales de transport en commun afin de permettre à nos employés de se procurer à tarif réduit la carte mensuelle donnant accès au transport en commun. À Toronto, où le plus important de ces programmes est en vigueur, 4 025 de nos

employés (soit environ 40 % de ceux qui travaillent dans nos installations de la région du Grand Toronto) sont inscrits à celui-ci.

## Octroi de crédit responsable

Outre l'incidence directe de nos activités, nous sommes conscients de l'incidence environnementale indirecte associée à nos clients. Nous entendons éviter de traiter avec des emprunteurs dont la performance en matière de gestion du risque environnemental est insatisfaisante. Nous disposons de lignes directrices pour évaluer l'incidence qu'ont sur l'environnement les prêts que nous accordons et les projets auxquels nous participons. Tous les emprunteurs admissibles à des prêts aux entreprises ou aux grandes entreprises sont soumis à notre processus d'évaluation du risque environnemental. En 2008, nous avons mis à jour nos lignes directrices en matière d'octroi de crédit, en y ajoutant des précisions concernant l'identification et l'évaluation des risques environnementaux liés aux changements climatiques et à la biodiversité. Nous appliquons rigoureusement les *Principes d'Équateur* dans le domaine du financement de projets. Ces principes ont été élaborés pour permettre de prendre en compte et de gérer les incidences sociales et environnementales associées à un projet donné.

## 4 090 tonnes

Au cours de l'année écoulée, nous avons procédé au déchetage et au recyclage de plus de 4 090 tonnes de papier au Canada et aux États-Unis, ce qui représente une économie de plus de 76 650 arbres.

## Approvisionnement durable

Nous avons ajouté la durabilité de l'environnement aux critères que nous utilisons pour évaluer nos fournisseurs éventuels.

# Dans cette section

→ Entités de notre groupe	37
→ Société hypothécaire Banque de Montréal	37
→ Emploi	38
→ Impôts et taxes (recouvrés) payés au Canada	38
→ Succursales ouvertes et fermées	39
→ Guichets automatiques ajoutés et retirés	39
→ Succursales déménagées	40
→ Financement par emprunt des entreprises	40

Le document Rapport sociétal et Déclaration annuelle 2008 de BMO Groupe financier fait état de toute l'information factuelle exigée selon les règlements sur la déclaration annuelle (paragraphe 459.3(1) de la *Loi sur les banques*) du gouvernement fédéral du Canada, y compris les impôts et taxes payés, le nombre d'employés et le financement par emprunt des entreprises. L'information fournie concerne notre exercice financier le plus récent (du 1<sup>er</sup> novembre 2007 au 31 octobre 2008).

Notre document Rapport sociétal et Déclaration annuelle 2008 comprend l'information concernant les filiales en propriété exclusive et les entités précisées par règlement de la Banque de Montréal, comme il est indiqué ci-dessous.

## Entités de notre groupe

Voici les entités précisées par règlement dont les activités pertinentes sont décrites dans la présente Déclaration annuelle, tel que l'exige la *Loi sur les banques* :

**BMO Compagnie d'assurance-vie, Toronto**  
**Corporation BMO Nesbitt Burns Limitée et ses filiales, Montréal**  
**Société de fiducie BMO, Toronto**  
**BMO Mortgage Corp., Vancouver**

\* 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 (voir l'encadré ci-après).

BMO Groupe financier a aussi inclus dans la présente déclaration des renseignements sur toutes ses filiales canadiennes en propriété exclusive\*, sauf indication contraire, y compris les sociétés d'exploitation importantes suivantes :

**BMO Corporation d'investissement en capital, Toronto**  
**Solutions-crédit internationales Banque de Montréal Ltée, Calgary**  
**BMO Investissements Inc., Toronto**  
**BMO Ligne d'action Inc., Toronto**  
**BMO Capital-Investissement (Canada) Inc., Toronto**  
**Groupe de Fonds Guardian Ltée, Toronto**

## Société hypothécaire Banque de Montréal – Déclaration annuelle 2008

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

La SHBM, une filiale en propriété exclusive de la Banque de Montréal, recueille des fonds pour le financement hypothécaire en émettant des instruments de dépôt (tels que 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 ni d'autres installations dans lesquelles elle ouvre des comptes de dépôt pour des clients en présence de ceux-ci et par l'intermédiaire d'une personne physique, ou dans lesquelles elle accepte des dépôts de ses clients ou leur remet des espèces.

La SHBM compte 16 employés à temps plein et quatre à temps partiel. Ces employés travaillent à Montréal.

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 38 du document Rapport sociétal et Déclaration annuelle 2008.

En raison de son intégration au sein de BMO Groupe financier, la SHBM partage les objectifs communautaires de BMO Groupe financier tels qu'ils sont décrits dans le document Rapport sociétal et Déclaration annuelle 2008. 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 document Rapport sociétal et Déclaration annuelle 2008, et comprennent, par exemple, la participation à la Fondation de bienfaisance des employés de BMO. Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2008, les dons et commandites de BMO Groupe financier au Canada ont totalisé 47,7 millions de dollars, soit 23,7 millions en dons à des organismes caritatifs, et une part de 24 millions attribuée en commandites pour les collectivités.

Tel qu'il est décrit dans le document Rapport sociétal et Déclaration annuelle 2008, le financement par emprunt des petites entreprises et les programmes visant à améliorer l'accès aux services financiers sont réalisés par BMO Groupe financier. La SHBM ne comporte aucune autre entité visée par la présente Déclaration annuelle.

## Emploi

BMO est un des employeurs les plus importants au Canada, comptant plus de 33 000 employés à temps plein et à temps partiel dans tout le pays.

Provinces et territoires	BMO (excluant BMO Nesbitt Burns)			BMO NESBITT BURNS			BMO GROUPE FINANCIER*		
	À temps plein	À temps partiel	Total	À temps plein	À temps partiel	Total	À temps plein	À temps partiel	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	217	71	288	23	1	24	240	72	312
Île-du-Prince-Édouard	38	18	56	14	0	14	52	18	70
Nouvelle-Écosse	376	104	480	80	2	82	456	106	562
Nouveau-Brunswick	214	75	289	46	0	46	260	75	335
Québec	3 706	1 039	4 745	378	25	403	4 084	1 064	5 148
Ontario	15 599	1 743	17 342	2 075	120	2 195	17 674	1 863	19 537
Manitoba	371	79	450	74	13	87	445	92	537
Saskatchewan	345	121	466	63	6	69	408	127	535
Alberta	1 921	475	2 396	330	16	346	2 251	491	2 742
Colombie-Britannique	2 187	768	2 955	281	38	319	2 468	806	3 274
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Territoires du Nord-Ouest	19	1	20	0	0	0	19	1	20
Yukon	16	2	18	0	0	0	16	2	18
<b>TOTAL</b>	<b>25 009</b>	<b>4 496</b>	<b>29 505</b>	<b>3 364</b>	<b>221</b>	<b>3 585</b>	<b>28 373</b>	<b>4 717</b>	<b>33 090</b>

\* Les chiffres ci-dessus comprennent tous les employés de BMO Groupe financier qui payaient des impôts au Canada au 31 octobre 2008, notamment les employés actifs, en congé rémunéré ou non rémunéré, permanents, occasionnels et contractuels.

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

	Impôts sur les bénéfices	Impôts sur le capital	Autres impôts et taxes
<b>ADMINISTRATION FÉDÉRALE</b>	<b>(541,1)</b>	<b>-</b>	<b>182,6</b>
<b>PROVINCES ET TERRITOIRES</b>			
Terre-Neuve-et-Labrador	(2,4)	0,4	1,6
Île-du-Prince-Édouard	(0,7)	(0,2)	-
Nouvelle-Écosse	(4,7)	0,3	1,3
Nouveau-Brunswick	(2,6)	0,3	0,1
Québec	(8,0)	12,8	23,4
Ontario	(192,8)	11,3	69,2
Manitoba	(4,2)	1,3	1,3
Saskatchewan	(3,5)	0,1	0,3
Alberta	(5,8)	-	3,5
Colombie-Britannique	(18,3)	5,6	3,6
Nunavut	-	-	-
Territoires du Nord-Ouest	(0,1)	-	-
Yukon	(0,2)	-	-
<b>Total des provinces et territoires</b>	<b>(243,3)</b>	<b>31,9</b>	<b>104,3</b>
<b>Total</b>	<b>(784,4)</b>	<b>31,9</b>	<b>286,9</b>
<b>Impôts sur les bénéfices et le capital</b>	<b>(752,5)</b>		
<b>TOTAL DES IMPÔTS ET TAXES</b>	<b>(465,6)</b>		

BMO Groupe financier est un important contribuable canadien. Grâce aux impôts et taxes que nous payons chaque année, nous aidons tous les ordres de gouvernement à procurer aux Canadiens les programmes dont ils ont besoin et qu'ils méritent. En 2008, BMO a comptabilisé un recouvrement total au titre des impôts de 466 millions de dollars au Canada, ce qui comprend un recouvrement d'impôts sur les bénéfices de 785 millions net des autres charges fiscales de 319 millions. Le recouvrement de 2008 résulte principalement du raffermissement du dollar américain et des pertes sur opérations de couverture qui y sont associées. Au Canada, les impôts sur les bénéfices ont été plus élevés au cours des deux dernières années, en partie à cause de l'affaiblissement du dollar américain et des gains connexes sur opérations de couverture. Au cours des cinq exercices antérieurs à 2008, BMO a versé au total 5,75 milliards de dollars en impôts et charges fiscales au Canada, soit une moyenne de 1,15 milliard par année. Les autres charges fiscales que nous avons acquittées en 2008 comprennent 32 millions versés en impôts provinciaux sur le capital. Nous avons également versé 287 millions en impôts et taxes divers, ce qui comprend 138 millions en TPS et en taxes de vente, 130 millions en charges sociales (part de l'employeur), 14 millions en impôts fonciers ainsi que 5 millions en taxes d'affaires.



## Succursales ouvertes et fermées en 2008

À la fin de 2008, notre réseau pancanadien comptait 983 succursales de BMO Banque de Montréal.

### Succursales de BMO Banque de Montréal ouvertes pendant l'exercice 2008

Nom de la succursale	Adresse	Ville/province
Kingston Road & Salem	180 Kingston Road East	Ajax, Ont.
Ancaster	737 Golf Links Road	Ancaster, Ont.
Mapleview & Bryne	44 Mapleview Drive West	Barrie, Ont.
Airport & Bovaird	9990 Airport Road	Brampton, Ont.
Taunton & Harmony	925 Taunton Road East	Oshawa, Ont.
Yonge & Tower Hill	11688 Yonge Street	Richmond Hill, Ont.
Kingston & Lawrence	4411 Kingston Road	Scarborough, Ont.
Church & Alexander	492 Church Street	Toronto, Ont.
Eglinton & Elmsthorpe	419 Eglinton Avenue West	Toronto, Ont.
Ira Needles & Erb	664 Erb Street West	Waterloo, Ont.
Waterdown	95 Dundas Street East	Waterdown, Ont.
Creekside	12432 Symons Valley Road North West	Calgary, Alb.
Hampton Market	6220 - 199th Street North West	Edmonton, Alb.
Lloydminster	3812 - 50th Avenue	Lloydminster, Alb.
Okotoks	200 Southridge Drive	Okotoks, Alb.
67th Street	6130 - 67th Street	Red Deer, Alb.

### Succursales de BMO Banque de Montréal fermées ou consolidées pendant l'exercice 2008

Nom de la succursale	Adresse	Ville/province
Agence spatiale canadienne	6767, route de l'Aéroport	Saint-Hubert, Qc
Magasin A&P Bovaird & McLaughlin	10088 McLaughlin Road	Brampton, Ont.
Magasin Ultra Food & Drug Millcroft	2010 Appleby Line	Burlington, Ont.
Magasin Dominion Yonge & Savage	16640 Yonge Street	Newmarket, Ont.
Magasin A&P Five Points Mall	285C Taunton Road East	Oshawa, Ont.
Magasin Dominion Kennedy Commons	16 William Kitchen Road	Scarborough, Ont.
Magasin Dominion Shoppers World Danforth	3003 Danforth Avenue	Toronto, Ont.
Magasin Safeway Meadowlark	8720 - 156 Street	Edmonton, Alb.
Magasin Safeway Okotoks	610 Big Rock Lane	Okotoks, Alb.
2nd Avenue & 28th Street	2775 - 2nd Avenue West	Prince Albert, Sask.

## Guichets automatiques ajoutés et retirés en 2008

### Guichets automatiques ajoutés pendant l'exercice 2008

Emplacement	Adresse	Ville/province
Russell Lake (3 GA)	254 Baker Drive	Dartmouth, N.-É.
IGA Jonquière	2620, rue Saint-Hubert	Jonquière, Qc
Alvinston	3238 River Street	Alvinston, Ont.
Ancaster (2 GA)	737 Golf Links Road	Ancaster, Ont.
Mapleview & Bryne (3 GA)	44 Mapleview Drive West	Barrie, Ont.
Succursale principale de Belleville	201 Front Street	Belleville, Ont.
Airport & Bovaird (3 GA)	9990 Airport Road	Brampton, Ont.
Walkers Line & Upper (2 GA)	1841 Walkers Line	Burlington, Ont.
Chatsworth	246 Garafraxa Street	Chatsworth, Ont.
Huntsville (2 GA)	91 King William Street	Huntsville, Ont.
Waterdown (3 GA)	95 Dundas Street East	Waterdown, Ont.
Highgate	12 Main Street	Highgate, Ont.
Ottawa & Strasburg (2 GA)	795 Ottawa Street South	Kitchener, Ont.
Lansdowne	1136 Prince Street	Lansdowne, Ont.
Merlin	2 Erie Street South	Merlin, Ont.
Taunton & Harmony (3 GA)	925 Taunton Road East	Oshawa, Ont.
Constitution Square (2 GA)	310 Albert Street	Ottawa, Ont.
Yonge & Tower Hill (3 GA)	11680 Yonge Street	Richmond Hill, Ont.
Kingston & Lawrence (2 GA)	4411 Kingston Road	Scarborough, Ont.
Schreiber	320 Scotia Street	Schreiber, Ont.
Tara	42 Yonge Street	Tara, Ont.
Air Canada Centre (6 GA)	40 Bay Street	Toronto, Ont.
Church & Alexander (2 GA)	492 Church Street	Toronto, Ont.
Eglinton & Elmsthorpe (2 GA)	419 Eglinton Avenue West	Toronto, Ont.
Eglinton & Pharmacy (3 GA)	1900 Eglinton Avenue East	Toronto, Ont.
Ira Needles & Erb (2 GA)	664 Erb Street West	Waterloo, Ont.
Springfield & Henderson (2 GA)	1385 Henderson Highway	Winnipeg, Man.
Succursale principale de Moose Jaw (2 GA)	39 Manitoba Street East	Moose Jaw, Sask.
Prince Albert (3 GA)	801 - 15th Street East Unit 500	Prince Albert, Sask.
Creekside (3 GA)	12432 Symons Valley Road North West	Calgary, Alb.
Hampton Market (2 GA)	6220 - 199th Street North West	Edmonton, Alb.
Lloydminster (2 GA)	3812 - 50th Avenue	Lloydminster, Alb.
Okotoks (3 GA)	200 Southridge Drive	Okotoks, Alb.
67th Street (3 GA)	6130 67th Street	Red Deer, Alb.

TOTAL DES GUICHETS AJOUTÉS : 74

Nous adaptons continuellement le réseau de succursales et de guichets automatiques de BMO à l'évolution de la population, à la demande de la clientèle et aux possibilités du marché. À la fin de l'exercice 2008, nos clients avaient accès à 983 succursales de BMO Banque de Montréal et à un réseau de 2 026 guichets automatiques à l'échelle du pays.

### Guichets automatiques retirés pendant l'exercice 2008

Emplacement	Adresse	Ville/province
Staples Plaza (2 GA)	114 Woodlawn Road	Dartmouth, N.-É.
Laurier et Saint-Laurent	5060, boulevard Saint-Laurent	Montréal, Qc
Nesbitt Ancaster	469 Wilson Street East	Ancaster, Ont.
Bramalea City Centre	25 Peel Centre Drive	Bramalea, Ont.
Walkers Place (2 GA)	3505 Upper Middle Road	Burlington, Ont.
Magasin Ikea	1475 The Queensway	Etobicoke, Ont.
Brendale Square (2 GA)	15 Cann Street	Huntsville, Ont.
Laurentian Hills Shopping Centre (2 GA)	720 Westmount Road East	Kitchener, Ont.
Dixie Value Mall Branch	1260 South Service Road	Mississauga, Ont.
Place de Ville (3 GA)	112 Kent Street	Ottawa, Ont.
Kennedy Park Centre	662 Kennedy Road	Scarborough, Ont.
Zurich Tower	400 University Avenue	Toronto, Ont.
Health Sciences Centre	730 William Avenue	Winnipeg, Man.
North Kildonan	1108 Henderson Highway	Winnipeg, Man.
Succursale principale de Moose Jaw (2 GA)	48 High Street West	Moose Jaw, Sask.
2nd Avenue & 28th Street (2 GA)	2775 - 2nd Avenue West	Prince Albert, Sask.
Prince Albert	1200 Central Avenue	Prince Albert, Sask.
Calgary Pockar Centre	625 - 42nd Avenue North East	Calgary, Alb.

TOTAL DES GUICHETS RETIRÉS : 26

## Succursales déménagées pendant l'exercice 2008

Nom de la succursale	Ancienne adresse	Nouvelle adresse
Staples Plaza	114 Woodlawn Road, Dartmouth, N.-É.	254 Baker Drive, Dartmouth, N.-É.
Bramalea City Centre	25 Peel Centre Drive, Bramalea, Ont.	52 Peel Centre Drive, Bramalea, Ont.
Walkers Place	3505 Upper Middle Road, Burlington, Ont.	1841 Walkers Line, Burlington, Ont.
Huntsville	15 Cann Street, Huntsville, Ont.	91 King William Street, Huntsville, Ont.
Laurentian Hills Shopping Centre	720 Westmount Road East, Kitchener, Ont.	795 Ottawa Street South, Kitchener, Ont.
Place de Ville	112 Kent Street, Ottawa, Ont.	340 Albert Street, Ottawa, Ont.
Kennedy Park Shopping Centre	682 Kennedy Road, Scarborough, Ont.	1900 Eglinton Avenue East, Scarborough, Ont.
North Kildonan	1108 Henderson Highway, Winnipeg, Man.	1385 Henderson Highway, Winnipeg, Man.
Succursale principale de Moose Jaw	48 High Street West, Moose Jaw, Sask.	39 Manitoba Street East, Moose Jaw, Sask.
Succursale principale de Prince Albert	1200 Central Avenue, Prince Albert, Sask.	801 - 15th Street East, Prince Albert, Sask.
Caulfeild Village Shopping Centre	5377 Headland Drive, West Vancouver, C.-B.	5303 Headland Drive, West Vancouver, C.-B.

## Financement par emprunt des entreprises au 31 octobre 2008 (Montants autorisés en millions de dollars)

Nous nous sommes engagés à offrir du financement par emprunt aux entreprises clientes de BMO partout au Canada. En 2008, les prêts aux entreprises autorisés ont totalisé environ 142 milliards de dollars.

Provinces et territoires	En millions de dollars	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 \$ ou plus	TOTAL
<b>Terre-Neuve-et-Labrador</b>	Montant autorisé	1,7	17,7	40,3	61,0	79,0	172,0	546,1	917,8
	Nombre d'entreprises	332	322	254	175	115	86	24	1 308
<b>Île-du-Prince-Édouard</b>	Montant autorisé	3,1	9,4	24,4	22,3	44,9	113,0	*	217,1
	Nombre d'entreprises	397	186	152	66	65	62	*	928
<b>Nouvelle-Écosse</b>	Montant autorisé	20,0	45,6	81,2	122,9	172,0	410,1	1 519,3	2 371,1
	Nombre d'entreprises	2 759	988	517	356	251	200	46	5 117
<b>Nouveau-Brunswick</b>	Montant autorisé	13,3	35,0	69,5	88,0	122,4	272,4	1 520,1	2 120,7
	Nombre d'entreprises	1 722	741	426	252	179	138	20	3 478
<b>Québec</b>	Montant autorisé	157,2	249,2	416,2	955,4	716,5	2 471,0	13 227,7	18 193,2
	Nombre d'entreprises	21 607	5 610	2 674	2 605	1 058	1 175	367	35 096
<b>Ontario</b>	Montant autorisé	332,4	629,1	1 161,1	1 425,8	1 837,7	5 363,4	61 127,6	71 877,1
	Nombre d'entreprises	49 476	13 664	7 503	4 146	2 699	2 595	1 130	81 213
<b>Manitoba</b>	Montant autorisé	22,7	44,8	62,2	70,0	103,6	483,5	2 562,0	3 348,8
	Nombre d'entreprises	2 866	1 017	398	203	154	215	78	4 931
<b>Saskatchewan</b>	Montant autorisé	37,3	112,6	153,8	157,0	145,8	347,9	1 600,8	2 555,2
	Nombre d'entreprises	4 598	2 436	989	448	218	169	55	8 913
<b>Alberta</b>	Montant autorisé	134,7	226,2	318,2	419,5	575,7	1 749,5	14 672,3	18 096,1
	Nombre d'entreprises	18 708	5 169	2 043	1 223	841	842	312	29 138
<b>Colombie-Britannique</b>	Montant autorisé	123,9	222,0	363,1	510,8	796,1	2 818,9	17 798,5	22 633,3
	Nombre d'entreprises	17 183	4 985	2 351	1 463	1 154	1 375	242	28 753
<b>Yukon</b>	Montant autorisé	1,3	2,4	7,0	5,8	**	**	**	16,5
	Nombre d'entreprises	180	57	45	17	**	**	**	299
<b>T.N.-O. et Nunavut</b>	Montant autorisé	0,8	1,7	3,6	***	***	***	***	6,1
	Nombre d'entreprises	133	38	22	***	***	***	***	193
<b>TOTAL</b>	<b>Montant autorisé</b>	<b>848,4</b>	<b>1 595,7</b>	<b>2 700,6</b>	<b>3 838,5</b>	<b>4 593,7</b>	<b>14 201,7</b>	<b>114 574,4</b>	<b>142 353,0</b>
	<b>Nombre d'entreprises</b>	<b>119 961</b>	<b>35 213</b>	<b>17 374</b>	<b>10 954</b>	<b>6 734</b>	<b>6 857</b>	<b>2 274</b>	<b>199 367</b>

\* Le nombre d'entreprises et le montant des crédits autorisés pour l'Île-du-Prince-Édouard ont été ajoutés aux données de la Nouvelle-Écosse à l'égard de la même catégorie, et inclus dans les totaux de la Nouvelle-Écosse, pour des raisons de confidentialité.

\*\* Le nombre d'entreprises et le montant des crédits autorisés pour le Yukon ont été ajoutés aux données de la Colombie-Britannique à l'égard de la même catégorie, et inclus dans les totaux de la Colombie-Britannique, pour des raisons de confidentialité.

\*\*\* Le nombre d'entreprises et le montant des crédits autorisés pour les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ont été ajoutés aux données de l'Alberta à l'égard de la même catégorie, et inclus dans les totaux de l'Alberta, pour des raisons de confidentialité.

# Personnes-ressources

**Le document Rapport sociétal et Déclaration annuelle 2008 de BMO Groupe financier est accessible pour consultation ou impression sur notre site Web à l'adresse [bmo.com/responsabilitesocietale](http://bmo.com/responsabilitesocietale).**

**Pour obtenir un exemplaire imprimé, veuillez écrire à l'adresse suivante :**

BMO Groupe financier  
Communications  
129, rue Saint-Jacques, 3<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Y 1L6  
(English edition available upon request.)

**Pour toute question sur la responsabilité sociétale à BMO, faites parvenir un message à [corporate.responsibility@bmo.com](mailto:corporate.responsibility@bmo.com).**

**Toute demande de don de bienfaisance doit être présentée par écrit. Les lignes directrices sont accessibles à l'adresse [bmo.com/responsabilitesocietale](http://bmo.com/responsabilitesocietale). Les demandes de dons destinés à un organisme de bienfaisance national doivent être transmises à l'adresse suivante :**

Directeur principal – Dons  
BMO Groupe financier  
Communications  
302 Bay Street, 10th Floor  
Toronto, Ontario M5X 1A1  
Téléphone : 416-867-7102 ou 416-867-7101  
Télécopieur : 416-867-6850

**Les demandes de commandites doivent être présentées par écrit et transmises à l'adresse suivante :**

Commandites  
BMO Groupe financier  
55 Bloor Street West, 4th Floor  
Toronto, Ontario M4W 1A6  
Téléphone : 416-927-3977  
Télécopieur : 416-927-2325

**Les demandes de dons d'organismes locaux et régionaux doivent être transmises à l'une des adresses suivantes :**

## **Direction de l'Atlantique**

BMO Bank of Montreal  
P.O. Box 2207  
5151 George Street, 15th Floor  
Halifax, Nova Scotia B3J 3C4  
Téléphone : 902-421-3405  
Télécopieur : 902-421-3404

## **Direction Cité de Toronto**

Communications Manager  
BMO Bank of Montreal  
55 Bloor Street West, 5th Floor  
Toronto, Ontario M4W 3N5  
Téléphone : 416-927-2258

## **Direction de l'Ontario (sauf Cité de Toronto)**

Communications Manager  
BMO Bank of Montreal  
Marsland Centre, 4th Floor  
20 Erb Street West  
Waterloo, Ontario N2L 1T2  
Téléphone : 519-633-2204  
Télécopieur : 519-633-7088

## **Direction du Québec**

Coordonnateur des dons  
BMO Groupe financier  
129, rue Saint-Jacques, 3<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Y 1L6  
Téléphone : 514-877-1787  
Télécopieur : 514-877-2150

## **Direction des Prairies**

Communications Manager  
BMO Bank of Montreal  
350 – 7th Avenue South West, 6th Floor  
Calgary, Alberta T2P 3N9  
Téléphone : 403-503-7002  
Télécopieur : 403-503-7021

## **Direction de la Colombie-Britannique et du Yukon**

Senior Manager  
Corporate Communications  
BMO Bank of Montreal  
595 Burrard Street, 22nd Floor  
Vancouver, British Columbia V7X 1L7  
Téléphone : 604-665-7596  
Télécopieur : 604-665-2610

## **BMO Marchés des capitaux**

Manager, Corporate Donations and Sponsorships  
BMO Capital Markets  
6th Floor, 1 First Canadian Place  
Toronto, Ontario M5X 1H3  
Téléphone : 416-359-5851  
Télécopieur : 416-359-6494

## **Investisseurs institutionnels et analystes de recherche**

Les investisseurs institutionnels et les analystes de recherche qui désirent obtenir des renseignements financiers peuvent faire parvenir leur demande par écrit au premier vice-président, Relations avec les investisseurs, 18th Floor, 1 First Canadian Place, Toronto, Ontario M5X 1A1. Ils peuvent aussi faire leur demande par courrier électronique à [investor.relations@bmo.com](mailto:investor.relations@bmo.com), par téléphone au 416-867-6656 ou par télécopieur au 416-867-3367, ou visiter notre site Web à [bmo.com/relationinvestisseurs](http://bmo.com/relationinvestisseurs).

MC/MD Marque de commerce et marque déposée de la Banque de Montréal

MD<sup>®</sup> Nesbitt Burns est une marque déposée de la Corporation BMO Nesbitt Burns Limitée

MD1 Marque déposée de MasterCard International Incorporated

MD2 Marque déposée de Patinage Canada

MD3 Marque déposée de la Fondation Jeunesse, J'écoute

MD4 Marque déposée de Bullfrog Power Inc.



« Pour garantir le succès de notre banque, nous devons mettre en pratique les normes les plus élevées en matière d'éthique, de responsabilité sociétale et de durabilité de l'environnement. Dans la période de difficultés économiques que nous traversons, il est particulièrement important de démontrer notre engagement commun à adhérer aux *Principes fondamentaux*, notre code de conduite, et aux valeurs fondamentales qui donnent du poids à absolument tout ce que nous faisons. »

**Simon Fish**, vice-président à la direction et conseiller général, BMO Groupe financier et président du Conseil de la durabilité de BMO



« Chez Harris, notre promesse dit "Nous sommes là pour aider". Lorsque nous nous impliquons dans la collectivité, nous faisons de cet engagement une réalité. »

**Yasmin Bates-Brown**, vice-présidente à la direction, Affaires locales et développement économique, Harris



« Nous sommes attachés à épauler les nouveaux Canadiens. Que ce soit par notre site Web conçu pour informer les nouveaux arrivants des services bancaires offerts au Canada, ou par nos centres à caractère multiculturel destinés aux nouveaux Canadiens – situés à Toronto et à Vancouver, où les clients peuvent rencontrer des spécialistes des services bancaires multilingues et sensibles à leur culture –, nous travaillons à satisfaire aux besoins particuliers des nouveaux Canadiens de tous les âges et à toutes les étapes de leur établissement au pays. »

**Doris Chang**, vice-présidente, Expansion des affaires nationales et Marchés des nouveaux Canadiens



« L'engagement des employés de Harris nous apporte quelque chose d'irremplaçable. Grâce à leur présence, les sans-abri que nous accueillons peuvent prendre contact avec une réalité très différente de la leur. Car voir des gens d'affaires entrer ici, c'est voir à l'œuvre un niveau de professionnalisme auquel ils n'ont pas accès tous les jours. »

**Barb Thurlby**, directrice des bénévoles, Hesed House, Aurora, Illinois



« L'environnement est une question importante aux yeux de nos clients, de nos investisseurs et de nos employés. Et c'est une question importante pour BMO. Que ce soit en choisissant la société Bullfrog Power pour alimenter en électricité de nombreuses succursales ou en utilisant pour nos publications du papier contenant des fibres postconsommation, nous travaillons chaque jour à réduire notre empreinte environnementale. »

**Jim Johnston**, directeur général, Durabilité environnementale, BMO Groupe financier



Principes  
d'Équateur



Série d'indices  
FTSE4Good



Indice de développement durable DJSI  
Amérique du Nord