



Le rapport sociétal est un concept relativement nouveau. Mais pas la responsabilité sociétale des entreprises.

Depuis près de deux siècles, BMO consulte ses clients et les collectivités pour s'assurer que chacun de ses secteurs d'activité a un impact positif. Les communications ont évolué, mais ce dialogue essentiel demeure le même.

BMO Groupe financier est maintenant carboneutre pour ce qui est de ses émissions liées à la consommation d'énergie et aux déplacements partout dans le monde. Nous avons pris cet engagement il y a deux ans et nous l'avons tenu dans le délai fixé. Il s'agit d'un jalon important pour notre organisation.



À BMO, nous savons que nous avons la responsabilité d'appliquer les principes qui ont été établis lorsque cette entreprise a été fondée, avant même la fondation du Canada. Ces principes forment la base de 193 années de durabilité en Amérique du Nord.

Il y a deux siècles, nous aurions choisi des mots différents pour décrire la bonne façon de faire des affaires. Dès cette époque, cependant, la satisfaction des clients, le développement des employés, la durabilité économique et le soutien aux collectivités étaient des caractéristiques intrinsèques de notre banque, tout comme aujourd'hui.

Nos prédécesseurs auraient été profondément étonnés par la technologie éolienne dont il est question dans le présent rapport, et le défi que représente le réchauffement climatique qui a mené à son développement les aurait stupéfaits – mais ils auraient parfaitement compris pourquoi nous l'avons soutenu.

En 1817 comme en 2011, la responsabilité commence avec notre façon de mener nos activités. Cette responsabilité est au cœur de ce que nous faisons et nos actions renforcent continuellement notre réputation.

Notre façon de faire les choses

La confiance demeure la pierre angulaire de notre entreprise. La façon dont nous faisons les choses est importante.

Comme entreprise, nous nous efforçons d'agir avec intégrité – toujours. Nos normes en matière d'éthique et de transparence sont des principes sur lesquels nous ne pouvons faire aucun compromis. Nos clients accordent une grande importance à ces questions et notre réputation découle directement de leur confiance en nous. C'est ce qui nous permet d'aller au-devant des clients pour leur proposer nos services.

Nous œuvrons dans le secteur des services bancaires et l'engagement de BMO à offrir une expérience client exceptionnelle repose sur une idée simple : aider nos clients à réussir. Pour clarifier les questions d'argent, il faut commencer par être à l'écoute de nos clients. Chaque jour, BMO cherche à guider ses clients dans leurs décisions financières et à les aider à réduire leurs dépenses, à épargner plus, à emprunter intelligemment et à investir de façon judicieuse.

Le meilleur indicateur de responsabilité sociétale, pour nous, est notre capacité de déclarer avec assurance que ce que nous faisons mène directement à des résultats positifs, non seulement pour une partie prenante en particulier, mais aussi pour la société dans son ensemble.

Ces résultats positifs se résument à quelques questions extrêmement simples : Est-ce dans l'intérêt du client? Est-ce socialement responsable? Est-ce que cela crée de la valeur économique? Et est-ce durable?

Des avantages pour tous

Il existe une interdépendance enrichissante, presque inévitable, entre les éléments qui forment le triple bilan en matière de responsabilité sociétale. Un même investissement produit habituellement des résultats positifs sur les plans social, environnemental et économique. Lorsque nous soutenons, par exemple, le programme de technologie éolienne du collège Lethbridge, en Alberta, nous produisons un impact social, celui de la création de carrières vertes, en même temps qu'un impact environnemental, celui de l'étude de sources d'énergie de remplacement. Et à cela s'ajoute l'impact économique qui consiste à favoriser le développement d'une industrie émergente, à la fois localement et dans l'ensemble du continent.

BMO est maintenant carboneutre pour ce qui est de ses émissions liées à la consommation d'énergie et aux déplacements partout dans le monde. Cette énergie est celle que toute l'organisation consomme pour le chauffage, le refroidissement, l'électricité et les transports.

C'est important pour nos clients, nos collectivités et nos actionnaires, et peut-être plus encore pour les 38 000 employés de BMO qui ont accepté volontiers de faire de nombreux petits changements dans leurs habitudes quotidiennes afin de nous aider à atteindre cet objectif.

C'est simplement une de nos nombreuses façons de favoriser un environnement qui crée des possibilités pour les employés et dans lequel le changement peut être vu d'un bon œil. Nous aidons les employés à progresser professionnellement, mais aussi sur le plan personnel. Notre engagement envers la responsabilité commence avec eux.

Pour une banque, bien sûr, les conséquences sociales comportent souvent une dimension financière. Si nous offrons des services adaptés aux besoins des nouveaux arrivants au pays, ou si BMO et ses employés font des dons à des organismes qui améliorent la vie communautaire dans des zones urbaines défavorisées – comme nous le faisons à Chicago, à Toronto et dans chaque grande ville où nous sommes présents – nous ne faisons pas que contribuer à ouvrir des portes aux gens qui participent à ces initiatives, nous élargissons notre bassin de talents et de clients.

Lorsque nous avons commencé à préparer le Rapport sociétal de cette année, nous nous sommes encore une fois posé une question fondamentale : nous cherchons à rendre BMO plus respectueux des principes de durabilité, mais y arrivons-nous? Pour BMO, la recherche de la durabilité n'aura jamais de fin. Nous continuerons à évoluer, comme le monde évolue autour de nous, en faisant notre part. Dans les pages qui suivent, vous trouverez de nombreux exemples de nos efforts en ce sens.

Le fait que nous soyons une entreprise à but lucratif ne devrait pas signifier que nous avons pour unique but de maximiser nos profits. Les meilleures entreprises se soucient de la collectivité. En fait, pour bien servir ses clients, une entreprise doit se préoccuper de ce qui est important à leurs yeux. C'est ce que nous faisons. Et, ce qui est peut-être plus important que tout le reste, les employés doivent être fiers de leur entreprise. Nous le sommes.

En fait, cette année, 30 679 employés ont participé au Sondage annuel auprès des employés de la Banque et 87 % d'entre eux ont répondu qu'ils sont fiers de travailler pour BMO.

Aujourd'hui plus que jamais, nous attendons tous davantage des entreprises. Nous resserrons les normes et nous scrutons les entreprises à la loupe. Mais une notion résume à elle seule ce que nous cherchons réellement, c'est le principe de responsabilité.

Depuis près de 200 ans, c'est dans les collectivités où nous avons tissé les liens les plus étroits que nous avons obtenu le plus de succès. Et c'est pourquoi nos collectivités – anciennes et nouvelles – peuvent être assurées que nous maintiendrons une présence forte et active parmi elles.

La responsabilité sociale, économique et environnementale n'est pas une question de conformité. C'est ce sur quoi les leaders du marché ont toujours insisté – agir de façon responsable pour obtenir des résultats positifs durables.

Les gens veulent pouvoir constater que les institutions financières font de réels efforts pour satisfaire et même dépasser leurs attentes les plus élevées. Nous espérons que ce rapport vous convaincra que c'est ce que nous faisons.

Si vous voulez nous connaître un peu mieux, venez parler à un de nos 38 000 employés. Nous vous répondrons avec plaisir.

Le président et chef de la direction,



Bill Downe

Ce que nous sommes

Fondé en 1817, BMO Groupe financier, dont le siège social est au Canada, sert 11 millions de clients – particuliers, entreprises, grandes entreprises et institutions en Amérique du Nord et dans le monde entier. Nos groupes d'exploitation, les Services bancaires Particuliers et entreprises – BMO Banque de Montréal au Canada et Harris aux États-Unis –, le groupe Gestion privée – notre société de services de gestion de patrimoine –, et BMO Marchés des capitaux adhèrent à une vision commune, celle d'être la banque modèle en matière d'expérience client exceptionnelle.

La Banque de Montréal a adopté une marque unifiée qui lie ensemble toutes les sociétés membres de l'organisation. La Banque de Montréal et ses filiales sont désignées par l'appellation BMO Groupe financier. Dans le cadre du présent document, les appellations BMO et BMO Groupe financier désignent la Banque de Montréal et ses filiales.

Portée

L'information contenue dans le présent Rapport porte sur nos activités en Amérique du Nord au 31 octobre 2010, à moins d'indication contraire.

Table des matières

Notre vision en matière de durabilité	Deuxième de couverture
Message du chef de la direction	1
Table des matières	2
Être un modèle de responsabilité	3
Gouvernance et éthique	4
Mobilisation des parties prenantes	6
Satisfaire nos clients	8
Soutenir les collectivités	12
Aider nos employés à se réaliser	14
Gérance environnementale	18
Durabilité économique	23
Responsabilité à l'égard du public	25
Entités de notre groupe	25
Société hypothécaire Banque de Montréal	25
Emploi	26
Impôts et taxes payés et payables	26
Succursales ouvertes et fermées	27
Guichets automatiques ajoutés et retirés	27
Succursales démenagées	28
Financement par emprunt des entreprises	28
Rapport de performance	29

Être un modèle de responsabilité

Notre approche en matière de responsabilité vise la réalisation de plusieurs objectifs : offrir de la valeur à nos clients, créer des occasions pour nos employés, accroître les bénéfices pour nos actionnaires, favoriser le mieux-être des collectivités où nous sommes présents et intégrer le respect de l'environnement à nos stratégies de croissance.

Notre engagement en matière de responsabilité sociétale et notre recherche de la durabilité sont manifestes dans toutes les facettes de notre organisation : nos valeurs fondamentales, notre structure en matière de gouvernance, notre code de conduite, nos politiques d'entreprise, nos pratiques commerciales, nos engagements envers les collectivités et nos partenariats. L'assise de tous nos projets liés à la question de responsabilité est la confiance – le lien de confiance mutuel que nous établissons avec nos différentes parties prenantes et que nous préservons en maintenant les normes d'éthique, de transparence et de gouvernance les plus strictes.

Le mandat du groupe Responsabilité sociétale et développement durable de notre organisation consiste à cerner les enjeux relatifs à la durabilité, et de favoriser la concertation des différents secteurs de la Banque afin d'en contrôler les répercussions. Ce groupe travaille en étroite collaboration avec la Durabilité environnementale, dont le rôle est de réduire l'incidence de nos activités sur l'environnement. De plus, un Conseil de la durabilité formé de dirigeants de l'organisation sert de forum de discussion sur les enjeux touchant la durabilité.

Notre cadre de communication de l'information

Comme dans le passé, nous avons préparé ce Rapport en suivant 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 ». Pour l'exercice 2010, nous avons établi un rapport de niveau B. Un index complet des indicateurs de la GRI est présenté dans notre site Web. Nous avons demandé un avis externe sur notre rapport 2009. L'une des recommandations qu'on nous a faites était de préciser les renseignements fournis sur les principales parties prenantes de BMO et sur leurs sujets de préoccupation dominants. Nous avons donc créé un tableau sur la mobilisation des parties prenantes, qui figure à la page 6.

Comment nous rendons compte de nos progrès en matière de responsabilité sociétale



Rapport sociétal et
Déclaration annuelle 2010

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



Site Web sur la responsabilité
sociétale

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



Rapport annuel 2010

www.bmo.com/rapportannuel

Une responsabilité reconnue

BMO a été reconnu pour sa performance en matière de responsabilité sociétale :

- indice de développement durable DJSI Amérique du Nord
- indice Jantzi Social Index
- série d'indices FTSE4Good
- liste de 2010 des 50 entreprises les plus socialement responsables du Canada établie par Jantzi-Maclean's
- liste des 50 meilleures entreprises citoyennes du magazine *Corporate Knights* (2003 à 2010)

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 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

Gouvernance et éthique

La confiance forme la pierre angulaire de notre entreprise. Nous gagnons la confiance des parties prenantes de BMO de deux façons : en appliquant les normes de gouvernance les plus strictes pour préserver les principes d'honnêteté, d'équité et d'intégrité, et en adhérant à un rigoureux code de conduite et d'éthique des affaires qui guide l'ensemble de nos actes.

Pratiques de gouvernance

- Nous maintenons, en matière de gouvernance, des normes élevées qui reflètent à la fois les exigences légales et réglementaires applicables et les nouvelles pratiques exemplaires.
- Nos pratiques de gouvernance respectent ou dépassent les règles applicables des autorités canadiennes et américaines en valeurs mobilières ainsi que les dispositions réglementaires applicables.
- Nous continuons de suivre l'évolution de la réglementation et des meilleures pratiques en matière de gouvernance et nous envisagerons des modifications à nos pratiques de gouvernance, s'il y a lieu.

Le respect des *Principes fondamentaux*

Les valeurs qui sous-tendent le cadre de gouvernance de BMO sont exposées dans notre code de conduite et d'éthique, les *Principes fondamentaux*. Tous nos administrateurs, dirigeants et employés doivent signer une déclaration annuelle confirmant qu'ils comprennent et observent ce code. Nous tenons un registre central de ces déclarations aux fins de contrôle. Nous veillons également à ce que nos principaux fournisseurs connaissent nos *Principes fondamentaux* et nous exigeons d'eux qu'ils respectent ces normes élevées.

En 2010, nous avons poursuivi notre démarche d'amélioration continue des politiques et pratiques de BMO en matière de gouvernance et nous avons présenté une version des *Principes fondamentaux* rédigée dans un langage plus simple au Comité de vérification du Conseil d'administration. Toujours dans l'optique d'amélioration des communications internes, nous avons entrepris de monter un site Web consacré à notre code de conduite. Nous

Aucun manquement notable au code d'éthique

Conformément aux *Principes fondamentaux*, tous les employés de BMO qui soupçonnent une infraction à une loi, à un règlement ou à notre code de conduite et d'éthique des affaires doivent signaler immédiatement le problème. Aucun manquement important n'a été décelé ou signalé en 2010. Le bureau de l'Ombudsman de BMO a reçu des rapports concernant le comportement de supérieurs à l'endroit du personnel, de possibles conflits d'intérêts et divers autres problèmes. Aucun ne portait sur des questions de comptabilité, d'information financière ou de vérification. Les employés qui signalent un problème peuvent le faire de manière confidentielle et anonyme, et sont protégés contre toute forme de représailles.

Pratiques de gouvernance

1. STRUCTURE DU CONSEIL

- Notre Conseil d'administration est constitué de manière à offrir un bassin de compétences les plus étendues et variées possible, et à favoriser les prises de décisions efficaces.
- Ses responsabilités sont définies dans le mandat du Conseil et dans nos lignes directrices d'approbation et de surveillance.
- Nous avons établi une description de fonctions pour le président du conseil, les présidents des comités et les administrateurs.

2. INDÉPENDANCE

- Tous les candidats à l'élection à l'assemblée annuelle des actionnaires sont « indépendants » au sens des règles des ACVM et des lois et normes américaines pertinentes, et n'appartiennent pas au « groupe » de la Banque en vertu de la *Loi sur les banques*, à l'exception de William Downe, président et chef de la direction de la Banque.
- Le président du conseil, qui est un administrateur indépendant, voit à ce que le Conseil exerce ses activités indépendamment de la direction et à ce que les administrateurs puissent le consulter à titre de personne-ressource indépendante.

3. PROGRAMME D'ORIENTATION ET DE FORMATION CONTINUE

- Des rencontres individuelles avec les chefs de chacun des principaux groupes d'exploitation de la Banque permettent aux nouveaux administrateurs de se renseigner sur les diverses fonctions et activités de la Banque.
- Une séance annuelle de planification stratégique permet aux administrateurs de mieux comprendre les priorités sur le plan de la planification et les progrès réalisés en regard des plans stratégiques de la Banque.

4. CODE DE CONDUITE

- Le Conseil estime que le fait de fournir aux employés et aux cadres un lieu d'échange leur permettant de soumettre leurs préoccupations à propos des normes d'éthique et de traiter toutes les plaintes en y accordant le degré de gravité approprié favorise une culture respectueuse de l'éthique.

disposons aussi de politiques sur la lutte contre la corruption, les conflits d'intérêts et les activités externes, ainsi que sur la négociation de titres à des fins personnelles.



Obtenez tous les détails en ligne au :
www.bmo.com/codedeconduite

Prévention du blanchiment d'argent et du terrorisme

Conscient de sa responsabilité économique, BMO travaille activement – au sein de la Banque et en collaboration avec les autorités judiciaires et réglementaires du monde entier – à prévenir l'utilisation de notre organisation à des fins de blanchiment d'argent et de financement d'activités terroristes. Au-delà de la réputation de la Banque, notre responsabilité s'étend à la société en général. Protéger nos collectivités – là où nous vivons et travaillons – est un devoir que nous sommes fiers d'accomplir. BMO ne fait pas sciemment affaire avec des personnes, des entités ou des gouvernements qui tentent d'utiliser les services de la Banque pour camoufler de l'argent gagné illégalement. 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. BMO applique les sanctions largement cautionnées à l'échelle internationale qui limitent les services fournis à un certain nombre de personnes, d'entités ou de pays, conformément à la réglementation gouvernementale.

BMO a confié à un chef, Lutte contre le blanchiment d'argent la supervision de ces activités. Nous surveillons systématiquement les mouvements sur les comptes et signalons aux autorités concernées tout bien sous notre responsabilité (y compris les comptes) lorsque nous soupçonnons qu'il est détenu ou contrôlé par un groupe terroriste. Nous disposons également d'un programme de formation complet et obligatoire qui aide les employés à faire de la détection précoce et à comprendre les exigences auxquelles ils sont soumis aux termes de la réglementation sur la lutte contre le blanchiment d'argent.

Nouvelle politique anticorruption

La nouvelle politique de BMO sur la lutte contre la corruption explique clairement comment faire échec aux pratiques malhonnêtes, comme les paiements inappropriés et les traitements préférentiels. Elle décrit aussi l'ensemble de nos responsabilités en vertu de la loi et souligne qu'il est important de demeurer vigilant et de signaler toute activité douteuse. À compter de 2011, tous les employés seront tenus de suivre un module de formation sur la lutte anticorruption dans le cadre de notre programme d'apprentissage Conformité éthique et réglementaire.

Assurer la conformité

BMO dispose de politiques et de processus officiels en ce qui a trait à la conformité aux lois et aux règlements dans tous les territoires où la Banque, ses filiales ou les membres de son groupe exercent leurs activités. Le chef de la conformité présente périodiquement au Comité de vérification du Conseil d'administration des rapports portant sur les enjeux et les tendances en matière de réglementation liés à notre cadre de conformité.



Obtenez tous les détails en ligne au :
www.bmo.com/gouvernance

Excellence en matière de gouvernance

Dans le rapport annuel Board Games 2010 du *Globe and Mail* sur les pratiques de gouvernance, BMO s'est classé au quatrième rang sur 187 entreprises canadiennes. Ce sondage porte sur la composition du conseil d'administration, la rémunération, les droits des actionnaires et les pratiques en matière de communication de l'information.

5. ADMINISTRATEURS – MISE EN CANDIDATURE, DURÉE DU MANDAT, ÉVALUATION ET RÉMUNÉRATION

- Nous avons adopté une politique exigeant le vote majoritaire pour l'élection des administrateurs.
- Les actionnaires votent pour les administrateurs individuellement, non pour une liste de candidats.
- Les administrateurs doivent donner leur démission s'ils n'obtiennent pas la majorité des voix des actionnaires ou ne participent pas à 75 % des réunions.
- Les résultats des évaluations servent à formuler des recommandations sur la composition du Conseil, les améliorations possibles et les occasions de formation continue.
- Les administrateurs évaluent individuellement le Conseil et ses comités, mais s'évaluent aussi entre eux.
- Les administrateurs non dirigeants doivent détenir l'équivalent de six fois leurs honoraires annuels sous forme d'actions ordinaires ou d'unités d'actions différées.

Évaluation du Conseil

- Le Comité de gouvernance et de mise en candidature évalue le Conseil et ses membres de diverses façons.

6. COMITÉS DU CONSEIL

- Le Conseil compte quatre comités, constitués exclusivement de membres indépendants.
- Les fonctions et les responsabilités de chaque comité sont énoncées dans les chartes officielles, dont le texte intégral est accessible sur notre site Web.

7. COMMUNICATIONS ET ENGAGEMENT ENVERS LES ACTIONNAIRES

- Le Comité de divulgation de l'information veille à ce que les renseignements importants concernant la Banque soient rendus publics en temps opportun.
- Les mesures de contrôle et les procédures internes permettent la communication efficace des renseignements importants au sein de l'organisation.
- La politique d'engagement envers les actionnaires encourage la liberté de dialogue et l'échange d'idées avec les actionnaires de la Banque.

Mobilisation des parties prenantes

BMO dialogue régulièrement avec diverses parties prenantes pour identifier les questions clés influant sur la durabilité, dans ses dimensions sociale, environnementale et économique. Les observations judicieuses fournies par ces groupes de divers milieux nous aident à mieux gérer nos activités pour répondre à leurs besoins.

 Nos responsabilités envers nos parties prenantes	
Clients	• Satisfaction : Notre vision qui consiste à offrir une expérience client exceptionnelle nous incite à dépasser les attentes les plus élevées des clients. • Confiance : Nouer des relations fondées sur une confiance réciproque, l'honnêteté, l'intégrité, la liberté de dialogue et le respect mutuel. • Accès : Offrir à nos clients un accès pratique aux services bancaires, où qu'ils vivent et quelles que soient leurs capacités. • Produits : Offrir des produits et services financiers qui répondent aux besoins de nos clients aux différentes étapes de leur vie.
Collectivités	• Investissement : Continuer de rechercher des possibilités de soutenir, au moyen de dons et de commandites, des initiatives qui améliorent la qualité de vie au sein des collectivités où nous vivons, travaillons et exerçons nos activités. • Soutien : Continuer d'encourager les employés de BMO à participer à des campagnes et programmes caritatifs à titre de bénévoles et de donateurs.
Employés	• Talent : Créer un milieu qui encourage tous les employés à explorer leur potentiel et à contribuer pleinement à l'organisation – et qui récompense le rendement soutenu. • Leadership : Développer les compétences des leaders actuels et futurs à des étapes clés de leur carrière en adoptant un cadre de formation en leadership commun à tous nos secteurs d'activité. • Inclusion : Favoriser la création d'un milieu de travail ouvert et positif, et mettre l'accent sur la diversité, l'équité et l'inclusion dans tous les secteurs de l'organisation. • Mieux-être : Favoriser le développement d'un milieu qui ouvre des possibilités aux employés, où le changement est considéré de façon positive et où la rétroaction est la bienvenue. Soutenir les programmes d'efficacité travail – vie personnelle et les autres formules de travail souples pour lesquels les gestionnaires s'engagent à fournir l'encadrement et les conseils voulus.
Actionnaires	• Performance : Maximiser le rendement pour les investisseurs en réalisant des améliorations durables de la performance grâce à des stratégies de croissance efficaces et une saine gestion financière. • Gouvernance : Maintenir des normes et pratiques de gouvernance responsables et rigoureusement éthiques comportant l'obligation absolue de rendre des comptes. • Transparence : Fournir de l'information financière ainsi que des renseignements sur les facteurs environnementaux, facteurs sociaux et facteurs liés à la gouvernance qui soient clairs, complets et pertinents pour les actionnaires.
Organismes de réglementation	• Conformité : Respecter les lois et les règlements en vigueur dans les pays où nous exerçons nos activités.
Organisations non gouvernementales (ONG)	• Responsabilité : Répondre aux préoccupations de diverses ONG en maintenant des pratiques d'octroi de prêts responsables et en tenant compte des conséquences environnementales et sociales de nos décisions d'affaires.
Fournisseurs	• Équité : Veiller à assurer l'équité en ce qui concerne la sélection et la gestion des fournisseurs qui procurent des biens et services à BMO.

188 200

En 2010, BMO a effectué 188 210 sondages sur la fidélité de la clientèle en Amérique du Nord.

12,7 millions de dollars

En 2010, les employés de BMO ont recueilli la somme record de 12,7 millions de dollars pour des organismes caritatifs locaux et Centraide.

96 %

96 % des employés déclarent comprendre comment leur rôle contribue à la réalisation de notre vision, qui est d'être la banque modèle en matière d'expérience client exceptionnelle.

109

Rencontres individuelles et 22 rencontres de groupe ont été organisées avec les investisseurs en 2010.

30 679

Employés ont participé au Sondage annuel auprès des employés de BMO.

Voies d'expression des parties prenantes : clients – commentaires et groupes de consultation; employés – sondages et forums; investisseurs – assemblées et rétroaction; dialogue permanent avec les partenaires communautaires, les représentants des gouvernements, les ONG et les fournisseurs.



SOCIÉTÉ

À BMO, nous mesurons la valeur de nos réalisations en fonction de leur influence – autre que monétaire – sur les gens dont les besoins, les objectifs et les attentes élevées orientent chacun de nos gestes : nos clients, nos collectivités et nos employés.



Satisfaire nos clients



Notre engagement à offrir une expérience client exceptionnelle repose sur une idée toute simple : aider nos clients à réussir. Surpasser les attentes des clients relève parfois du défi... mais c'est notre unique raison d'être.

Encourager la littératie financière

Pour remplir notre mission qui consiste à clarifier les questions d'argent, il faut commencer par écouter. Chaque jour, BMO se penche sur les besoins des clients, guide ces derniers dans leur prise de décision financière, et crée un climat de confiance. Nous offrons une vaste gamme d'outils sans frais conçus pour aider les clients à mieux comprendre leur situation financière et à planifier leur avenir. En 2010, nous avons ajouté un volet étudiant à la Formule futée BMO, notre très apprécié programme de conseils sur la façon de réduire ses dépenses, de faire des économies, d'emprunter intelligemment et d'investir de façon judicieuse. Nous avons également ajouté un volet pour les entreprises et nous leur avons apporté un soutien supplémentaire au moyen d'articles et de balados gratuits. Et nous avons lancé BudgetSensé BMO, un outil en ligne souple qui simplifie la gestion des finances personnelles.

Aux États-Unis, le programme Harris Helpful Steps propose des services semblables, c'est-à-dire qu'il aide les clients à mieux gérer leurs finances pour répondre à leurs besoins courants tout en planifiant pour l'avenir – et en parant aux imprévus. De plus, Harris favorise la littératie financière en offrant des ateliers sur les notions bancaires de base, des conseils en matière de crédit, des séminaires pour les acheteurs d'une première maison, des programmes aidant les écoliers à gérer leur argent et des conseils techniques pour les organismes du secteur public et les organismes sans but lucratif.

Offrir des produits et des services répondant à des besoins particuliers

Jeunes : À BMO, les jeunes et les étudiants ont accès à bon nombre de services gratuits ou à frais réduits. De plus, nous sommes la seule banque canadienne à offrir ces mêmes avantages aux jeunes diplômés, dans le cadre de notre programme Plus.

Octroi de crédit sans égard à l'âge : Nos critères d'évaluation des demandes de prêt personnel ou de prêt hypothécaire sont les mêmes pour tous les emprunteurs, quel que soit leur âge.

Services bancaires abordables : Nous offrons six programmes de services bancaires, dont le programme Pratique à coût abordable couvrant les opérations bancaires simples et courantes. Nous sommes la seule banque canadienne à offrir la possibilité d'inclure sans frais plusieurs comptes personnels dans chacun de nos programmes à frais fixes. Nous offrons aussi

Partager nos connaissances virtuellement partout

Qu'ils habitent une grande ville ou un petit village, nos clients s'attendent à recevoir les meilleurs conseils qui soient. En 2010, nous avons donc lancé le Conseiller virtuel, un programme qui s'appuie sur des technologies de communication d'avant-garde pour permettre à nos conseillers en finance, en placement et en gestion d'entreprise d'être virtuellement présents dans les succursales situées loin de leur bureau. Après l'avoir testé sur l'île Manitoulin, nous avons étendu le programme à 40 de nos succursales au Canada avant la fin de l'année civile.

Grâce au Conseiller virtuel, tous nos clients sont assurés d'un accès égal à notre expertise.

1 million

Près d'un million de personnes de 60 ans ou plus ont utilisé nos services gratuitement en 2010.

aux personnes dont le budget est extrêmement serré un compte bancaire sans frais mensuels, dont les frais sont calculés à la transaction.

Aux États-Unis, Harris offre le Home Affordable Refinancing Program pour aider les clients titulaires de prêts Fannie Mae ou Freddie Mac à éviter la foreclosure et pour offrir des options de refinancement abordable aux titulaires d'un prêt hypothécaire de premier rang de Harris.

Le compte Agri-investissement de BMO, lancé en juillet 2010, offre le taux d'intérêt le plus avantageux sur le marché. Ce compte aide les agriculteurs canadiens à épargner plus rapidement et à mieux résister aux fluctuations caractéristiques de ce secteur d'activité.

En juillet 2010, BMO a annoncé la mise sur pied du Programme d'aide financière aux victimes d'inondations pour aider nos clients des provinces des Prairies à surmonter les problèmes de trésorerie causés par les inondations dans l'Ouest canadien. En vertu de ce programme, les clients de BMO peuvent demander le report de leurs versements de capital et l'annulation des frais liés à une demande ou à un renouvellement de prêt. BMO a été la seule banque canadienne à offrir un programme d'aide aux victimes d'inondations en 2010.



Commencer à économiser

Notre compte d'épargne à taux Avantageux est un choix judicieux pour les clients qui désirent mettre de l'argent de côté automatiquement – et sans frais. Le compte permet un virement périodique gratuit à partir d'un compte de chèques BMO.

Faire de l'accessibilité une priorité à l'échelle nationale

Nous tenons à ce que toute personne ait accès à nos établissements et à nos services, quelles que soient ses capacités. BMO a adopté les cinq normes universelles de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, une loi d'importance historique qui a été promulguée par le gouvernement de l'Ontario en 2005 et qui est graduellement mise en application. Nous prévoyons répondre à la norme visant le service à la clientèle d'ici janvier 2012 non seulement en Ontario, mais aussi dans toutes nos autres succursales au Canada.



Obtenez tous les détails en ligne au :
www.bmo.com/accessibilite



Profil de client : histoire d'une réussite

Medina Mayes, résidente de Nanaimo en Colombie-Britannique, est passée de travailleuse sans emploi victime d'une économie difficile à propriétaire de la pâtisserie spécialisée A Wee Cupcakery. À force de travail – et un peu grâce à l'aide de BMO – elle réalise son rêve d'avoir sa propre entreprise.

La vision : Depuis son enfance, Medina voue une véritable passion à la confection de gâteaux et de pâtisseries. Elle a même étudié en boulangerie et pâtisserie au Collège universitaire Malaspina (maintenant Université Vancouver Island). Son diplôme en main, elle a toutefois constaté que les possibilités d'emploi dans ce domaine étaient rares dans sa région et a dû se contenter d'un autre type de travail. Plus tard, alors qu'elle venait de perdre son emploi et ne savait pas dans quelle direction chercher, elle a réalisé que ce qu'elle voulait vraiment, c'était avoir sa propre pâtisserie.

Medina s'est donc inscrite à un programme financé par le gouvernement fédéral qui aide les prestataires d'assurance-emploi à créer leur entreprise. Elle a suivi une formation intensive de deux semaines où elle a appris les différentes étapes pour établir un plan d'affaires viable.

Les conseils : Dès qu'elle a commencé à concevoir son plan, Medina s'est tournée vers Mary Manhas, conseillère bancaire – Petites entreprises, à BMO. BMO est la banque de la famille Mayes depuis les années 1970. « Mary faisait partie de mon équipe de soutien, se rappelle Medina. Si j'avais une question, je l'appelais ou je lui écrivais un courriel, et elle me répondait rapidement chaque fois. » Quand Medina fut prête à lancer son entreprise, Mary l'a aidée à établir un compte bancaire d'entreprise, un système de paiement par cartes et une marge de crédit. Deux mois plus tard, la première pâtisserie locale spécialisée dans les petits gâteaux ouvrait ses portes à Nanaimo.

Le succès : Le succès fut immédiat. « Le premier jour, je suis allée porter des



Medina Mayes derrière le comptoir de sa pâtisserie, A Wee Cupcakery.

fleurs à Medina et j'ai acheté des petits gâteaux pour la succursale. Les affaires de la pâtisserie sont en pleine croissance, et c'est comme ça depuis le début, a souligné Mary Manhas. Medina a confiance en mes conseils et j'en suis fière. » Pour la jeune entrepreneure, le soutien qu'elle a obtenu de Mary va bien au-delà des affaires bancaires : « Lancer son entreprise, c'est plutôt effrayant. Je fais confiance à Mary parce que je sais qu'elle agit dans mon intérêt. Pour moi, elle est plus que ma conseillère financière, elle est mon amie. J'ai réussi à réaliser mon rêve et ça a complètement changé ma vie. »

Soutenir les nouveaux arrivants

BMO offre des produits et des services spéciaux aux nouveaux arrivants en raison du rôle vital qu'ils jouent dans la prospérité économique et la diversité culturelle de l'Amérique du Nord – ainsi que dans l'essor de notre organisation. Nous comprenons bien les défis particuliers auxquels ils doivent faire face – comme l'absence d'antécédents de crédit au pays – et cherchons sans cesse des moyens novateurs de satisfaire leurs besoins financiers.

Notre programme Nouveaux arrivants au Canada comporte des offres spéciales de bienvenue comprenant des services bancaires gratuits pendant un an, la location sans frais d'un compartiment de coffre, la bonification des taux d'intérêt offerts sur certains placements et l'attribution de milles de récompense AIR MILES. Notre programme multilingue est offert à toute personne ayant le statut de résident permanent au Canada depuis moins de trois ans. Les services offerts aux immigrants nouvellement admis au pays et aux personnes qui envisagent de s'installer au Canada sont énumérés à la page Web de notre programme Nouveaux arrivants au Canada.

Ce programme reflète l'engagement de BMO à tendre la main aux nouveaux arrivants, que ce soit en commanditant des activités éducatives ou de réseautage multiculturel ou simplement en favorisant des communications claires en veillant à ce que les équipes d'employés de première ligne reflètent les communautés culturelles qu'elles servent. Nous offrons un service en chinois à nos guichets automatiques, à notre centre contact clientèle et sur notre site Web (qui comprend aussi des glossaires en coréen et en punjabi).



Obtenez tous les détails en ligne au :

www.bmo.com/nouveauxarrivants

Comprendre les besoins des Autochtones

L'an dernier, nos affaires avec la population autochtone ont augmenté en volume, pour se chiffrer à près de 1,7 milliard de dollars.

Au total, 50 collectivités participent à notre Programme de prêts à l'habitation dans les réserves, qui aide les personnes habitant une réserve – dont les terres ne peuvent être utilisées à titre de sûreté hypothécaire – à obtenir du financement à l'habitation avec le soutien des gouvernements des Premières nations, sans obtenir une garantie du gouvernement fédéral.

BMO Groupe financier est un membre fondateur du Conseil canadien pour le commerce autochtone (CCCA), qui favorise la participation des Autochtones à l'économie canadienne. En 2010, BMO a reçu pour la troisième fois la certification Or du programme Relations progressistes avec les Autochtones (programme PAR) remis par le CCCA en reconnaissance de nos efforts de développement économique dans les collectivités. Nous sommes la seule banque canadienne à avoir obtenu cette certification. BMO est également membre et commanditaire de l'Association des agents financiers autochtones du Canada, qui offre des programmes de développement des compétences aux personnes travaillant en gestion financière autochtone. Le soutien que nous apportons aide les agents financiers des collectivités à se perfectionner.

Pousser l'expérience client plus loin

En 2010, nos activités de formation en leadership avaient pour thème « Voyez votre potentiel devenir exceptionnel » alors que nous poursuivions l'élaboration de stratégies visant à aider nos employés à offrir une expérience client exceptionnelle.

Plus de 5 600 de nos employés de première ligne et leaders en Amérique du Nord ont suivi notre formation Entretien client sur l'importance d'avoir des entretiens approfondis avec les clients pour découvrir leurs besoins financiers et offrir les conseils dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs financiers à court et à long terme.



Promouvoir la littératie financière

Harris fait équipe avec un grand nombre d'organismes pour faire avancer la littératie financière et soutient régulièrement la tenue de formations en ce sens dans ses propres succursales ou dans la collectivité. En 2010, Harris a été associée, en tant qu'organisatrice ou participante, à 490 séminaires qui ont attiré plus de 18 000 personnes et qui ont porté sur une foule de sujets, des prêts hypothécaires et de la prévention de la forclusion aux notions de base de la gestion financière pour étudiants, consommateurs ou propriétaires de petite entreprise.

Aider les Canadiens à gérer leurs dettes

Il est important de nous assurer que nos clients gardent la maîtrise de leurs dettes. Pour les protéger du surendettement, nous faisons un suivi régulier des marges de crédit renouvelables et vérifions la situation de crédit de tous nos clients chaque trimestre. Nous réduisons préventivement la limite d'une carte ou autre facilité de crédit non garantie si nous concluons que le client semble avoir de la difficulté à rembourser le solde dû. Une personne qui ne remplit pas les critères d'admissibilité à une carte de crédit peut obtenir notre carte MasterCard prépayée pour régler des dépenses de voyage ou d'autres dépenses particulières; ce produit permet au client de montrer sa capacité à gérer ses dettes de façon responsable, de manière à établir sa solvabilité.

En avril 2010, le gouvernement du Canada a instauré une nouvelle réglementation liée au financement hypothécaire pour prévenir le surendettement des acheteurs de logement. À BMO, nous avons relevé d'un cran les exigences fixées par cette réglementation : nous avons fait passer la période d'amortissement maximale de nos prêts hypothécaires de 35 ans à 25 ans. Une période d'amortissement plus courte ramène les mensualités à des niveaux plus réalistes et réduit de façon substantielle les frais d'intérêts des emprunteurs à long terme.

Évaluer la satisfaction

Pour savoir ce que les clients pensent de nous, BMO surveille attentivement son taux de recommandation net. Cet important indice de fidélité mesure la probabilité que les clients recommandent les services de leur institution financière à d'autres personnes. L'indice est établi en comparant aux résultats obtenus par nos concurrents les réponses recueillies lors de sondages anonymes. Il est calculé pour divers segments de clientèle, au Canada et aux États-Unis.

Ces indicateurs nous aident à fixer des objectifs quantifiables pour l'évaluation et l'accroissement de la satisfaction des clients. Et bien sûr, il y a toujours des domaines où nous pourrions faire mieux. Nos indicateurs de satisfaction nous aident à repérer ces occasions – et à déterminer comment améliorer même la plus réussie des stratégies de service à la clientèle, comme celle que nous avons lancée en 2007.

Assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements

En tant que banque, nous mettons la protection des renseignements personnels au cœur de tout ce que nous faisons. Les actes que nous posons renforcent notre réputation. Les clients se soucient grandement de la protection de leurs renseignements personnels et financiers, et la solidité de notre réputation sur le marché reflète directement la confiance qu'ils mettent en nous. Le respect et la protection des renseignements personnels de nos clients constituent des principes que nous cherchons à appliquer rigoureusement. Nous suivons les recommandations du chef de la confidentialité de BMO et intégrons les mesures visant à atténuer les risques d'atteinte à la vie privée dans les produits, processus et technologies que nous développons.

De concert avec nos services Gestion de l'information et Sécurité de l'information, le Bureau de la protection des renseignements personnels donne de la formation aux employés sur le traitement approprié des renseignements personnels et confidentiels. Nous avons en place des politiques et des processus rigoureux pour surveiller l'efficacité de nos pratiques et pour répondre rapidement aux menaces extérieures et autres incidents touchant la confidentialité.

Soyez maître de votre retraite

Le programme *Soyez maître de votre retraite* de BMO fournit aux clients des outils et de l'information pour gérer leur retraite.



Pour plus d'information, allez au : www.bmo.com/retraite

Répondre aux préoccupations des clients

À BMO, nous traitons les plaintes des clients selon les engagements volontaires et codes de conduite du secteur des services financiers, établis par des membres du secteur canadien des services financiers. Si un différend subsiste après avoir été porté à l'attention du personnel en succursale ou du gestionnaire compétent, il peut être soumis par le client au Bureau de l'ombudsman de BMO Groupe financier. Le personnel du Bureau de l'ombudsman ne participe pas aux activités quotidiennes de la Banque. Si un client n'est pas satisfait de la décision rendue par notre ombudsman, il peut soumettre le différend à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement ou de faire appel à un autre processus de résolution de différend pour un examen impartial et objectif. Les plaintes qui concernent un sujet d'ordre réglementaire sont soumises au groupe Conformité de BMO et peuvent être portées devant un organisme gouvernemental de réglementation ou une commission des valeurs mobilières.

0 enquête requise

Aucune plainte de client de BMO n'a entraîné de constatations découlant d'une enquête complète de la part du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada en 2010.



Soutenir les collectivités



Notre désir d'apporter notre contribution à la collectivité ne date pas d'hier, comme en témoigne notre premier don à un hôpital en 1835. Nos collectivités – anciennes et nouvelles – peuvent être assurées que nous maintiendrons une présence forte et active parmi elles. C'est ce que nos clients attendent de nous, et ce que nous attendons de nous-mêmes.

Soutenir les activités des employés

Le soutien aux employés est le premier pilier de l'engagement communautaire de BMO. Nous collaborons avec nos employés qui font don de leur temps et de leur énergie et se dépensent sans compter. C'est dans cette optique que nous offrons aux employés des occasions de participer à des activités de bienfaisance pendant les heures de bureau. Nous bonifions en outre les contributions de nos employés dans le cadre du Programme de subventions aux organismes bénévoles et du Programme de dons jumelés pour l'enseignement supérieur, et nous assumons les frais administratifs de la Fondation de bienfaisance des employés de BMO.

Au-delà des avantages qu'il apporte aux collectivités du Canada, le soutien que nous accordons à nos employés a des effets positifs sur notre organisation. Le bénévolat permet aux employés de s'épanouir et de développer leur leadership, leur esprit d'équipe et leur créativité. Ils peuvent aussi mettre à profit les compétences acquises à BMO pour contribuer à la réalisation des objectifs d'organismes caritatifs. Ces expériences constructives renforcent le moral du personnel et accroissent la mobilisation à l'échelle de BMO.



Ellen Costello, présidente et chef de la direction, Services bancaires Particuliers et entreprises – États-Unis et Harris Financial Corp., fait une pause en compagnie d'une étudiante de la Williams Preparatory Academy Middle School lors du lancement de la campagne United Way 2010 dans la région métropolitaine de Chicago. Mme Costello a assuré la présidence de la campagne 2010 de United Way.

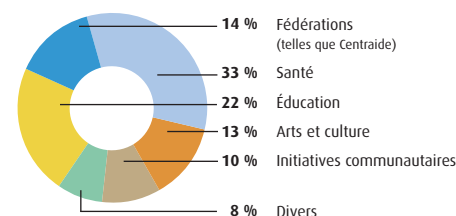
Dons de BMO

Le second pilier de l'engagement communautaire de BMO se caractérise par un soutien direct aux initiatives de bienfaisance sous la forme de dons et de commandites. BMO reconnaît la diversité des besoins sociaux, des idées et des intérêts des gens et en fait activement la promotion. Voilà pourquoi nos contributions sont dirigées vers un large éventail d'initiatives, notamment dans les domaines de l'éducation, des services de santé, des arts et de la culture, du développement communautaire et du sport.

Au Canada, BMO limite ses dons aux organismes sans but lucratif désignés comme organismes de bienfaisance enregistrés par l'Agence du revenu du Canada. Les demandes de financement sont examinées par notre Comité des dons. Aux États-Unis, au sein de Harris, tous les secteurs géographiques où la Banque est présente peuvent compter sur des employés spécialisés dans la coordination des dons avec les organismes communautaires locaux. Nous choisissons nos commandites en fonction de leur impact et de leurs avantages sur la collectivité.



Dons de BMO en 2010



En 2010, BMO est demeuré l'une des organisations les plus généreuses de l'Amérique du Nord, ayant consacré 31 millions de dollars à des organismes caritatifs ou sans but lucratif du Canada et des États-Unis.



Obtenez tous les détails en ligne au :

www.bmo.com/dons

500 équipes de jeunes joueurs de soccer

BMO soutient fièrement, d'un bout à l'autre du Canada, plus de 500 équipes de soccer formées de jeunes joueurs, partageant ainsi sa passion pour le « ballon rond ». BMO aide aussi l'élite des jeunes athlètes à se rendre aux Championnats nationaux BMO. La Banque commandite en outre des équipes professionnelles, le Toronto FC et les Vancouver Whitecaps, ainsi que le principal terrain de soccer de Toronto, le stade BMO Field.

448 996 \$

En 2010, le Programme de subventions aux organismes bénévoles a versé 448 996 \$ aux organismes caritatifs et organismes à but non lucratif soutenus par les employés de BMO. Nous avons aussi versé, dans le cadre de notre Programme de dons jumelés pour l'enseignement supérieur, une somme égale aux dons de 174 990 \$ provenant de ses employés actifs et retraités ainsi que des membres de son conseil d'administration.



Nadim Hirji, vice-président, Financement des grandes entreprises, Prairies, et Robert Hayes, premier vice-président, Direction Prairies, en compagnie de Shantal Smith et Daniel McClement, gagnants du concours Jeunes reporters 2010.

Relever le défi de la pauvreté

Le problème de la pauvreté ne se limite pas à une simple question économique. La pauvreté a une incidence sur la santé publique, l'éducation, les perspectives d'avenir pour les jeunes et la stabilité de la collectivité, soit sur pratiquement tous les indicateurs de la prospérité et du bien-être collectifs. Au cours de la dernière année, nous avons intensifié nos efforts pour briser le cycle de la pauvreté, surtout dans les régions les plus éprouvées par le ralentissement économique mondial.

Ces dernières années, Toronto a vu son écart de pauvreté s'élargir encore davantage que dans les autres villes canadiennes. Pour aider à renverser cette tendance, United Way Toronto a repéré 13 quartiers où les espaces publics et les services aux résidents sont insuffisants, la plupart des résidents de ces quartiers étant issus de familles à faible revenu et de familles de nouveaux arrivants. L'organisme travaille à mettre en place huit carrefours communautaires multiservices, dont un est financé par BMO. Ces installations amélioreront l'accès aux services sociaux, aux soins de santé, aux services d'aide à l'établissement, à des programmes d'accès à l'emploi et à divers services destinés aux familles, dans le but de renforcer les liens communautaires en offrant des espaces publics partagés. BMO est fier d'être la première organisation à soutenir cette initiative en aidant à multiplier le poids du financement public.

76 millions de dollars

Soucieuse de respecter la Community Reinvestment Act (CRA), Harris a accordé, en 2010, 54 prêts à des fins de développement collectif totalisant plus de 76 millions de dollars. La CRA encadre les institutions financières, les états et les administrations locales, de même que les organismes communautaires, dans leurs activités visant à permettre à tous les membres d'une collectivité, incluant les résidents des quartiers à revenu faible ou modéré, d'avoir accès aux services bancaires.



Profil de collectivité : don à l'Institut Perimeter

L'innovation est un facteur primordial pour accéder à la prospérité dans l'économie mondiale de la connaissance. BMO affecte une part considérable de ses dons annuels à l'éducation et, en 2010, nous avons annoncé notre don le plus important à ce jour : un financement de 4 millions de dollars destiné à l'Institut Perimeter pour la physique théorique.

L'institut : Situé à Waterloo, en Ontario, l'Institut Perimeter a été créé en 2000 par Mike Lazaridis, fondateur et co-PDG de Research in Motion. Au cours de ses 10 années d'existence, il est devenu un centre international de recherche scientifique de renom. Le célèbre physicien Stephen Hawking est titulaire émérite de la

chaire de recherche de l'Institut, où il a passé six semaines à l'été 2010.

Le don : La somme de 4 millions de dollars accordée par BMO – le don le plus important versé à l'Institut par une entreprise – sera complétée par une contribution correspondante en capitaux du secteur privé provenant de l'actuel fonds de dotation de l'Institut Perimeter, pour un montant total de 8 millions de dollars. Ce financement permettra d'établir la Chaire de physique théorique Isaac Newton de BMO Groupe financier, premier de cinq postes qui porteront le nom de sommités de la physique et qui visent à attirer les esprits les plus brillants dans le domaine.

Le point de vue de BMO : « Ces chaires de recherche constitueront un pôle d'attraction pour le talent, qui devrait inciter encore plus d'éminents physiciens



théoriciens à venir au Canada, a déclaré Bill Downe, président et chef de la direction de BMO Groupe financier. Les penseurs de l'Institut ont la capacité de changer notre monde en repoussant les limites de notre compréhension actuelle des lois de la physique. Nous sommes extrêmement fiers de cette association et nous espérons que l'investissement exclusif de BMO stimulera l'innovation au Canada et incitera d'autres donateurs du secteur privé à financer des chaires à l'Institut Perimeter. »



Aider nos employés à se réaliser



Notre engagement en matière de responsabilité commence avec les employés. Nous créons un milieu de travail où chacun est encouragé à explorer son potentiel et à apporter la meilleure contribution possible – et où le rendement soutenu est récompensé. Cela fait partie de nos valeurs : être fiers de ce que nous faisons et de BMO.

Aider les gens à exploiter leur plein potentiel

À BMO, notre responsabilité à l'endroit de nos employés va bien au-delà du fait de leur fournir un emploi. Nous cherchons à leur ouvrir de nouvelles avenues de développement professionnel et personnel, à élargir leurs horizons et à leur faire découvrir des possibilités de carrière intéressantes. Nous avons fait une promesse audacieuse à nos clients. Pour la tenir, il est essentiel de trouver des gens exceptionnels, de favoriser le renforcement de leurs compétences, de les aider à réussir et de développer sans cesse leur potentiel.

Cultiver le talent, une responsabilité

Depuis quelques années, BMO a investi dans l'amélioration des perspectives de carrière de ses employés de façon plus cohérente et appréciable que jamais. Cette stratégie de développement accéléré des compétences traduit notre responsabilité sociétale : nous créons une culture qui encourage le talent et le récompense. Partout dans notre organisation, nos leaders sont responsables de recruter, de former et de fidéliser les employés hautement performants qui démontrent un potentiel supérieur.

Nous tenons à toujours avoir la bonne personne à la bonne place. Certes, la recherche et l'embauche de personnel prennent parfois plus de temps, mais, à notre avis, c'est un investissement qui en vaut la peine. Une fois la personne dans nos rangs, notre engagement à faire avancer ses compétences ne fait que s'approfondir. Nos cadres supérieurs tiennent périodiquement des tables rondes dans le but de repérer les employés prometteurs, lesquels sont ensuite encouragés à poursuivre leur perfectionnement au moyen de formations ciblant des lacunes précises et en vivant des expériences de travail enrichissantes. Nous avons également une politique qui prévoit le remboursement complet des frais de scolarité engagés pour suivre une formation dispensée par un établissement d'enseignement externe.

Afin de soutenir notre stratégie de gestion des talents, nous avons lancé plusieurs projets de développement du leadership, dont :

- Les programmes de formation en leadership – trois programmes destinés à renforcer les compétences des leaders à des étapes clés de leur carrière :
 - Le programme de formation avancée en leadership, que nous avons créé en 2008 en partenariat avec la Rotman School of Management de l'Université de Toronto. Ce programme s'adresse aux 500 meilleurs employés désignés par notre processus d'évaluation des compétences.



Soutien à la réussite scolaire

Dans le secteur Near West Side de Chicago, les employés de Harris offrent des services de tutorat et de mentorat aux élèves de l'école primaire George W. Tilton, en partenariat avec l'organisme sans but lucratif Working in the Schools. Plus de 50 bénévoles de Harris consacrent une pause-repas par semaine à lire avec de jeunes élèves et à leur fournir un accompagnement scolaire pour les aider à réaliser leur potentiel en classe.

71,4 millions de dollars

BMO a investi 71,4 millions de dollars dans la formation du personnel en 2010.

5,5 jours de formation

L'an dernier, nos employés ont passé en moyenne 5,5 jours (par employé équivalent à temps plein) à suivre un programme de formation.

- Le Programme de formation en leadership, lancé en 2010 et destiné aux nouveaux leaders, qui porte sur les compétences essentielles en leadership et en gestion.
- Le Programme de formation en leadership pour les gestionnaires mis sur pied en 2011 et axé sur les besoins des gestionnaires qui entreprennent une nouvelle étape de leur carrière et sont appelés à assumer des responsabilités plus grandes.

- Le Programme de MBA pour dirigeants – auquel les employés reconnus comme de futurs leaders peuvent s'inscrire à l'université de leur choix. Ce programme est offert à nos employés au Canada et aux États-Unis.
- Le groupe consultatif en gestion des talents et de carrière – une nouvelle équipe dont le rôle consiste à encadrer les nouveaux leaders en les conseillant sur leur carrière, en leur offrant une rétroaction à 360 degrés et en supervisant leur perfectionnement professionnel.

Pour la suite des choses, nous travaillerons à mieux harmoniser nos objectifs de gestion des talents et de la diversité, afin d'éliminer les obstacles à l'avancement qui subsistent et de faire en sorte que tous les employés puissent développer pleinement leurs capacités.

La diversité nous tient à coeur

Nous travaillons sans relâche à favoriser la diversité, l'équité et l'inclusion dans notre organisation. Cet engagement de longue date est d'ailleurs ancré dans nos valeurs fondamentales et nous sert de guide pour le recrutement de nouveaux employés, l'élaboration de programmes d'orientation à leur intention et la mise en place de possibilités de formation et de perfectionnement qui les aideront à se réaliser pleinement. Nous nous attachons à créer une culture qui permet à chacun de voir son potentiel devenir exceptionnel.

Recruter les personnes les plus compétentes en puisant dans un bassin de talents le plus grand possible nous aide à mieux refléter les collectivités où nous sommes présents et à concrétiser notre vision, celle d'être la banque modèle en matière d'expérience client exceptionnelle. Pour se démarquer sur le marché, il faut savoir se distinguer comme employeur. La grande diversité culturelle de nos employés crée une richesse d'idées qui ajoute de la valeur à notre organisation et réaffirme notre image de leader souple et responsable dans un secteur qui se mondialise sans cesse.

Composé de hauts dirigeants de tous les secteurs de notre organisation, le Conseil du chef de la direction sur l'égalité en milieu de travail a pour mandat d'examiner les progrès réalisés à l'égard de nos objectifs en matière de diversité et de voir à ce qu'ils concordent avec nos stratégies d'affaires. Le Conseil est soutenu par des conseils sur la diversité, des groupes d'affinité et l'Agora autochtone.

Aux États-Unis, les groupes d'affinité de Harris s'intéressent non seulement à l'orientation de carrière et au développement professionnel, mais aussi à la sensibilisation aux cultures. Tous les ans, chaque groupe organise le Mois de l'histoire, durant lequel des activités, des programmes et des représentations portant sur le patrimoine et la culture du groupe organisateur sont offerts. Les

Notre défi en matière de formation

Sur le plan de la formation, un de nos plus grands défis consiste à donner la même formation de base en gestion et en leadership, partout dans notre organisation et ce, malgré le fait que bon nombre de nos secteurs d'activité ont des modèles de vente et des cibles de rendement différents les uns des autres. Nos programmes de formation en leadership portent sur les neuf compétences en leadership exigées par BMO dans tous ses secteurs d'activité.

Possibilités offertes aux étudiants

Nous offrons plusieurs programmes de stages à l'intention d'étudiants d'horizons variés. Par exemple, le programme de bourses d'études et de stages BMO Groupe financier-Lime verse des bourses d'études et offre des stages d'été rémunérés à des étudiants handicapés de niveau postsecondaire. Nous proposons également le programme de bourses d'études et de stages Ron Jamieson, grâce auquel des étudiants autochtones peuvent effectuer un stage d'été rémunéré. Ces deux programmes aident les étudiants à se préparer en vue d'un possible emploi à BMO. Nous soutenons aussi le programme de bourses d'études de l'Université de Toronto en décernant de six à dix bourses par année dans le cadre du Programme de bourses d'études de la Banque de Montréal.



Obtenez tous les détails en ligne au :

www.bmo.com/etudiantsetdiplomes

groupes d'affinité collaborent également avec les Affaires locales dans la recherche d'organismes dont les intérêts sont semblables aux leurs, afin de leur offrir un soutien éventuel.

Accueillir les employés venus d'ailleurs

Au cours des deux dernières années, BMO s'est classé parmi les meilleurs employeurs pour les néo-Canadiens. En 2010, nous sommes devenus le commanditaire exclusif de l'initiative Mentorat express de l'organisme ACCESS Employment, programme qui a pour but d'aider les néo-Canadiens à entrer sur le marché du travail, à développer un réseau de contacts et à tisser des liens sur le plan professionnel en participant à des rencontres de mentorat individuelles avec des dirigeants d'entreprise. Toujours pour aider les nouveaux Canadiens dans leurs efforts d'intégration au marché du travail, BMO commandite plusieurs activités communautaires et collabore avec d'importants organismes communautaires.

Pour ce qui est des succursales, BMO collabore avec des organismes comme le Newcomer Centre of Peel et le Centre for Information and Community Services (CICS) pour offrir des ateliers de développement des compétences destinés aux nouveaux arrivants. Nous sommes la première banque qui s'est associée à la Chinese Professionals Association of Canada pour lancer un programme de cartes d'affinité MasterCard grâce auquel les Sino-Canadiens peuvent établir leur solvabilité et partir du bon pied dans leur vie au Canada. De plus, nos employés et directeurs en contact direct avec la clientèle sont très actifs dans leur collectivité – ils agissent à titre de mentors et d'ambassadeurs pour un bon nombre d'associations communautaires locales, tissant un réseau de contacts et fournissant un encadrement aux néo-Canadiens.

Formation en éthique et en conformité

En 2010, nous avons amélioré la formation offerte par BMO concernant

100 %

Tous les employés de BMO ont reçu une formation en éthique des affaires et en conformité réglementaire.

l'éthique des affaires et la conformité réglementaire, nos *Principes fondamentaux*, notre code de conduite et d'éthique, ainsi que nos politiques relatives au blanchiment d'argent, à la sécurité de l'information et à la protection des renseignements personnels (voir pages 4 et 5).

En 2011, nous modifierons le programme de formation lié à nos *Principes fondamentaux* afin de pouvoir évaluer de façon plus précise dans quelle mesure chaque employé comprend notre code de conduite. Nous mettrons également en place, à l'échelle de notre organisation, un programme de formation sur la lutte contre la corruption et des modules de formation ciblée sur la réglementation des services bancaires destinés aux consommateurs, sur les activités d'assurance autorisées et sur l'accessibilité de nos services pour les clients.

Santé, mieux-être et sécurité

Nous invitons les employés à voir à leur santé et à leur bien-être et nous leur offrons de l'information, des solutions et du soutien pour les aider à demeurer productifs tout en prenant soin des membres de leur famille et en respectant leurs besoins personnels. Nous disposons d'un programme complet de mieux-être appelé MieuxVivre et d'autres programmes liés aux finances et à l'invalidité. Soulignons aussi l'existence du Programme d'aide aux employés et de services de santé et sécurité au travail. Nous avons à cœur de favoriser le bien-être de nos employés et l'efficacité travail-vie personnelle, ce qui est aussi bon pour les affaires. Quand ils reçoivent le soutien dont ils ont besoin, les employés peuvent s'appliquer à offrir une expérience client exceptionnelle et, de ce fait, accroître la valeur pour les actionnaires.



Obtenez tous les détails en ligne au : www.bmo.com/bienetre



Profil d'employé : des compétences en mouvement

Fasih Masood s'est joint à BMO il y a cinq ans et a occupé deux autres postes avant d'arriver au poste actuel de consultant principal – Stratégies, au sein de notre groupe Technologies et opérations.

Parcours : En 2006, Fasih travaillait à Karachi, au Pakistan, où il dirigeait une équipe de 18 employés de la division des technologies de l'information dans une des plus grandes sociétés de marketing du pétrole au pays. « Ma carrière allait bien, se souvient-il, mais je voulais connaître la vie dans un pays développé, poursuivre des études supérieures et mener une carrière internationale. » Il s'est mis à réfléchir à la possibilité de s'installer au Canada. « Je voyais Toronto comme l'endroit idéal pour moi, parce que c'est un carrefour financier et économique à caractère cosmopolite qui se distingue par une grande diversité culturelle. Et je savais, d'après ce que m'avaient dit des parents et amis qui avaient immigré ici, que les Canadiens étaient accueillants envers les étrangers instruits et compétents et qu'ils étaient sensibles à la culture de l'Asie du Sud. » Il était néanmoins un peu inquiet à son arrivée à Toronto, en mars 2006 : « Tout ce que j'avais, c'était mes deux

valises et 2 000 \$ – mon avoir net – et des rêves pleins la tête. »

Succès : BMO a retenu l'attention de Fasih parce qu'il pouvait y poursuivre une carrière dans le secteur des technologies et élargir ses compétences en affaires. Invité à passer une entrevue pour un poste à BMO en avril 2006, Fasih a suivi le précieux conseil du recruteur et posé sa candidature à un autre poste. Il a été embauché en juin 2006. Depuis, il a gravi les échelons rapidement tout en enrichissant son expérience en siégeant à un conseil sur la diversité de BMO et en participant à deux programmes Jeunes entreprises – Diversité en action et Les études : un choix économique. Il a également contribué à la collectivité en faisant office de mentor au sein de l'organisme Immigrant Employment Council pour la région de Toronto et en faisant du bénévolat pour divers groupes tels la Fondation des maladies du cœur et Centraide. Il remercie la direction de BMO de lui avoir donné la possibilité de participer à des projets de développement communautaire.

L'avenir : En 2009, Fasih a terminé le Parcours de base en leadership de gestion et entrepris, en février 2011, un MBA à la Richard Ivey School of Business. En 2011, il se présentera également à l'examen du programme Project Management Professional. Fasih attribue la progression



Fasih Masood, consultant principal – Stratégies, Technologies et opérations, à son bureau de Toronto.

rapide de sa carrière à l'accent que met BMO sur la formation continue et le développement personnel, de même qu'au mentorat et à l'encadrement qu'il a reçus de ses différents gestionnaires et collègues : « Des possibilités, il y en a pour tout le monde. Quand on a la bonne attitude, les autres sont heureux de nous aider à réaliser nos objectifs. »

À BMO, nous travaillons dur pour créer ces possibilités. Comme le souligne Lynn Roger, première vice-présidente, Stratégies de gestion des talents et renouvellement haute direction, Ressources humaines : « Pour nous, un véritable leadership en matière de diversité, ça se traduit par un engagement formel à créer un milieu de travail où chaque personne, quels que soient ses antécédents ou son identité, a la possibilité de réaliser son plein potentiel. »



ENVIRONNEMENT

L'objectif de BMO en matière d'environnement est clair : devenir un chef de file au chapitre de la durabilité en diminuant sa consommation d'énergie, en réduisant ses émissions et en limitant au minimum ses déchets. Chaque initiative en ce sens améliore un peu le sort de la planète – et fait progresser un peu plus notre organisation.



Gérance environnementale



En 2008, BMO s'était fixé un objectif ambitieux : atteindre la carboneutralité en deux ans. Nous avons alors redoublé d'efforts pour réduire davantage notre consommation d'énergie et les émissions liées à nos établissements et à nos déplacements pour affaires partout dans le monde. Et en 2010, nous avons pu constater, non sans fierté, que BMO avait atteint la carboneutralité*.

Contribuer au relèvement des normes

En nous engageant à atteindre la carboneutralité, nous espérons donner l'exemple aux autres organisations de notre secteur et du monde entier. Parallèlement, nous élevons délibérément la barre au sein de notre propre organisation, tirant parti de l'enthousiasme manifesté par nos employés pour la cause.

Pour réaliser cet ambitieux objectif en matière de durabilité, nous avons centré nos efforts sur les initiatives qui permettraient de réduire considérablement notre empreinte environnementale :

1. Réduction de la consommation d'énergie provenant de sources non renouvelables dans nos établissements – principalement l'électricité, de même que le gaz naturel, le mazout et le diesel.
2. Diminution des émissions de carbone liées au transport, c'est-à-dire les déplacements par transport aérien et terrestre effectués par les employés pour affaires.

Pour mesurer nos progrès en matière de réduction des émissions, nous avons dressé l'inventaire de nos émissions de gaz à effet de serre (GES) au moyen d'un outil de calcul conforme aux normes internationales reconnues. À l'aide de cet outil, nous avons examiné régulièrement les données sur les émissions absolues totales pour évaluer nos progrès. Pour assurer l'exhaustivité et l'exactitude des données, nous avons fait appel à un expert-conseil en environnement agréé indépendant, qui a vérifié les données sur nos émissions.

Le 24 août 2010, BMO a annoncé avoir atteint la carboneutralité à l'échelle de l'organisation en réduisant sa consommation d'énergie et en achetant de l'énergie renouvelable et des crédits compensatoires de carbone de haute qualité sur le marché volontaire (voir *Notre stratégie de carboneutralité en trois points*, à la page 19).

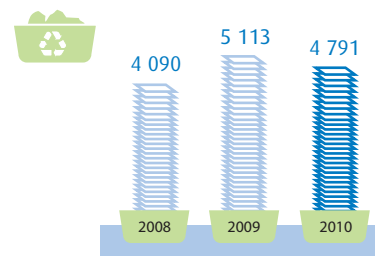
En septembre 2008, la Banque s'était aussi engagée à réduire de 5 %, avant la fin de l'exercice 2010, ses émissions absolues de carbone par rapport aux émissions de l'année civile 2007. Sur ce plan également, nous avons accompli d'énormes progrès. L'analyse préliminaire (réalisée durant la rédaction du présent Rapport) indique que nous sommes en bonne voie de réaliser notre objectif.

Environnements contrôlés à distance

En 2010, BMO a travaillé avec différents groupes de United Technologies Corporation pour créer un système novateur de contrôle automatique des bâtiments permettant de commander à distance, à partir d'un lieu central, les systèmes de refroidissement, de chauffage, d'éclairage et de sécurité ainsi que les enseignes de 12 succursales de détail en Ontario. Ce système devrait permettre de réduire la consommation d'électricité de 20 % et celle de gaz naturel de 15 %, et entraîner des économies grâce à la réduction des frais d'exploitation et au prolongement de la durée de vie du matériel.

Recyclage du papier décheté

(Opérations au Canada et aux États-Unis, en tonnes)



* En ce qui concerne la consommation d'énergie dans nos immeubles et les déplacements des employés pour affaires.

Notre stratégie de carboneutralité en trois points

1. Réduire ou limiter les émissions liées au transport et à la consommation d'énergie

- BMO s'est concentré sur l'amélioration de l'efficacité énergétique de ses succursales de détail au Canada et aux États-Unis en effectuant des vérifications de la consommation d'énergie. Au cours des deux dernières années, nous avons vérifié 35 % de nos succursales (465 établissements) et nous procédons actuellement à la rénovation de leurs systèmes d'éclairage et de leurs équipements techniques.
- Nous continuons à construire d'autres immeubles respectueux de l'environnement, conformément aux exigences du système LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Quatre nouvelles succursales au Canada et trois aux États-Unis ont reçu la certification LEED ou sont en attente de certification en vertu de cette norme rigoureuse.
- Nous avons amélioré l'efficacité du parc de véhicules de service de BMO, qui est maintenant composée à 60 % de véhicules hybrides.

2. Acheter de l'électricité provenant d'énergies renouvelables

Une part d'environ 39 % de l'empreinte carbone de BMO liée à ses émissions totales est compensée par l'achat de certificats d'énergie renouvelable.

- Au Canada, nous achetons annuellement près de 24 000 mégawattheures d'énergie renouvelable pour 160 établissements dans l'ensemble du pays.
- Aux États-Unis, Harris dispose d'une entente de trois ans visant l'achat de plus de 91 000 mégawattheures d'énergie renouvelable, ce qui suffit à alimenter l'ensemble de ses installations.

3. Acheter des crédits de carbone pour compenser les émissions restantes

Avec son investissement initial de 10 millions de dollars sur cinq ans, BMO est devenu l'un des investisseurs fondateurs du Fonds pour un Canada vert, le tout premier fonds axé sur la réduction volontaire des émissions de carbone destiné exclusivement aux grandes entreprises canadiennes. Le fonds donne un accès direct à des crédits compensatoires de carbone de haute qualité et permet de soutenir des projets canadiens d'efficacité énergétique.



Comment BMO a atteint la carboneutralité*

Établissement de notre objectif

BMO annonce son objectif de devenir carboneutre avant la fin de 2010 en ce qui concerne ses émissions liées au transport et à la consommation d'énergie partout dans le monde.

1. Réduction ou limite des émissions liées au transport et à la consommation d'énergie



160 000 tCO₂e**

7 955 tonnes
(5 %)

2. Achat d'électricité provenant d'énergies renouvelables

62 845 tonnes
(39 %)

3. Achat de crédits de carbone pour compenser les émissions restantes

89 200 tonnes
(56 %)

0 tCO₂e

* En ce qui concerne la consommation d'énergie dans nos immeubles et les déplacements des employés pour affaires.

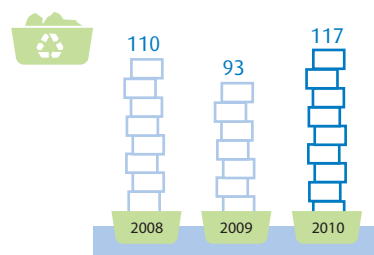
** tonnes d'équivalent CO₂.



Obtenez tous les détails en ligne au :
www.bmo.com/environnement

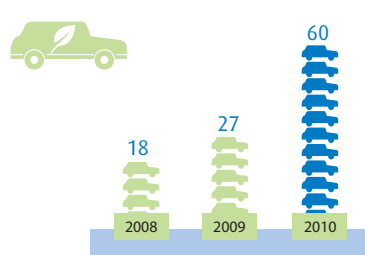
Programme de disposition du matériel technologique

(Opérations au Canada et aux États-Unis, en tonnes)



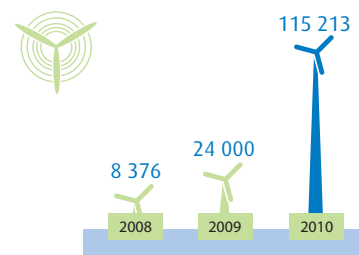
Véhicules hybrides du parc automobile

(%, opérations au Canada et aux États-Unis)



Achats d'énergie renouvelable

(Opérations au Canada et aux États-Unis, en MWh)



Profil de durabilité : terreau pour carrières vertes

Le Collège Lethbridge, en Alberta, s'est associé à BMO pour établir une stratégie de « carrières vertes » dans le cadre du programme d'énergie éolienne récemment lancé par l'établissement. Notre investissement initial de 400 000 \$ témoigne de l'importance que nous attachons à l'éducation et à la durabilité.

L'établissement : Le Collège Lethbridge est reconnu comme centre d'enseignement technologique et chef de file dans le développement d'énergies de remplacement durables. Ses innovations comprennent l'International Wind Energy Academy et le programme de formation de techniciens en maintenance éolienne, reconnu à l'échelle internationale. Un programme connexe en cours d'élaboration se concentrera sur les éoliennes de micro-génération utilisées pour les bâtiments résidentiels et les petites entreprises.

Le programme d'énergie éolienne est certifié par l'Education Centre for Renewable Energy (BZEE), l'organisme européen qui établit les normes internationales pour la formation des enseignants qui dispensent les cours aux



Des ouvriers assemblent l'éolienne au Collège Lethbridge.

futurs techniciens. Les diplômés du programme de Lethbridge auront les compétences et l'accréditation nécessaires pour saisir des possibilités d'emploi partout dans le monde.

Carrières vertes : L'objectif de la stratégie de carrières vertes est de former des travailleurs dans le domaine en émergence de la génération de l'énergie éolienne. Dans sa phase initiale, la stratégie aidera à repérer les perspectives d'emploi pour les étudiants du programme actuel de formation de technicien en maintenance éolienne. Trois autres programmes s'ajouteront au cours de la

phase suivante : ingénierie éolienne, direction et gestion de parcs éoliens, ainsi que gestion de parcs éoliens et évaluation environnementale.

L'avenir : En plus de préparer des jeunes à faire carrière dans un domaine en émergence, le programme d'énergie éolienne favorisera l'implantation d'un nouveau secteur d'activité dans le sud de l'Alberta, tout en encourageant l'innovation en matière d'exploitation de sources d'énergie renouvelable. Pour BMO et le Collège Lethbridge, c'est l'occasion de montrer combien la durabilité écologique et économique sont inextricablement liées.

Notre engagement en matière d'environnement

- Poursuivre les efforts déployés dans le cadre des initiatives qu'englobe notre stratégie environnementale Un ciel bleu et clair : réduction de notre empreinte carbone; octroi de crédit et investissements responsables; produits verts; dons et commandites; et mobilisation des employés.
- Maintenir la carboneutralité de BMO en ce qui concerne nos émissions liées à la consommation d'énergie et aux déplacements partout dans le monde, à partir de l'exercice 2010.
- Élargir la portée de notre déclaration de carboneutralité pour qu'elle englobe les émissions liées à l'utilisation de fluides frigorigènes dans les établissements dont la Banque est propriétaire et les émissions produites par les déchets envoyés dans les décharges.
- Continuer de centrer nos efforts sur la composante réduction de la consommation d'énergie de notre stratégie en trois points, afin de réaliser des réductions durables des émissions et des coûts, tout en réduisant la quantité absolue de crédits compensatoires de carbone à acheter.
- Effectuer des contrôles de la gestion des déchets dans nos établissements pour établir une base de référence, puis mettre en place des plans de réduction et de réacheminement des déchets dans tous les établissements de BMO.
- Utiliser la technologie (p. ex., la vidéoconférence ou la téléconférence) pour réduire nos déplacements.
- Réduire la consommation de papier à l'échelle de l'organisation.
- Bien qu'elle ne figure pas dans notre Stratégie ECO⁵, notre consommation d'eau a une incidence sur l'environnement. Nous avons commencé à établir une base de référence de consommation pour tous les établissements de BMO afin de déterminer quelles améliorations apporter.
- Tenir compte de l'incidence des activités de nos clients sur l'environnement dans nos décisions de crédit.

Prix et reconnaissance en environnement

Global 500 Carbon Performance Leadership Index (CPLI)

En septembre 2010, BMO a été choisi pour faire partie de l'indice Global 500 CPLI par le Carbon Disclosure Project, un organisme sans but lucratif qui gère la plus grande base de données primaires d'entreprises sur le changement climatique dans le monde. BMO est la seule organisation ayant son siège social au Canada à être incluse dans l'indice, qui souligne les efforts des sociétés pour réduire les émissions globales de GES et atténuer les risques liés aux changements climatiques.

Certification ISO 14001 – Systèmes de management environnemental

L'Académie BMO Groupe financier a obtenu la certification ISO 14001 – Systèmes de management environnemental, en 2010. Cette norme reconnue à l'échelle internationale établit des exigences strictes pour les politiques et méthodes visant à améliorer la performance environnementale. L'Académie est le deuxième établissement de BMO à obtenir cette certification.

Prix « Green Power Leadership » décernés par l'EPA

En 2010, Harris a figuré parmi les 10 organismes reconnus par l'Environmental Protection Agency (EPA), aux États-Unis, pour sa contribution à l'établissement d'un marché national volontaire d'énergie verte. Harris achète plus de 91 000 mégawattheures d'énergie verte chaque année au moyen de certificats d'énergie renouvelable.



Obtenez tous les détails en ligne au :
www.bmo.com/prix

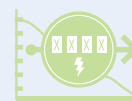
11 097 arbres sauvés

BMO a décidé en septembre 2010 qu'on utiliserait dans ses bureaux que du papier contenant au moins 30 % de fibres recyclées. Cette mesure permettra de sauver 11 097 arbres sur un an.



Stratégie ECO⁵ de BMO

Cinq programmes ont été mis en œuvre dans les secteurs suivants où les opérations de BMO ont un impact direct sur l'environnement :



Économie et efficacité énergétiques



Transport durable



Consommation durable de matériel



Gestion des déchets



Approvisionnement durable



ÉCONOMIE

En tant qu'institution financière, BMO sait pertinemment que les répercussions sociales et environnementales sont indissociables des répercussions économiques. Pour nous, une saine gestion budgétaire est le meilleur indicateur de responsabilité qui soit.



Durabilité économique



En tant qu'institution financière nord-américaine de premier plan, BMO a pour mandat d'offrir le financement d'occasions d'affaires, de créer de la richesse et de maximiser le rendement des capitaux propres. De plus, en tant qu'organisation importante, nous apportons une contribution vitale à la prospérité économique, au profit de nos clients, de nos employés et de nos collectivités.

Une performance reposant sur une saine gestion

Les résultats financiers et les résultats d'exploitation de BMO pour 2010 reflètent le succès obtenu par nos employés et leur engagement indéfectible envers nos clients. La performance selon toutes les mesures clés s'est accrue. Le revenu net a atteint 2,8 milliards de dollars, en grande partie grâce à une augmentation des revenus de 10,4 %. Parallèlement, le rendement des capitaux propres (RCP) a poursuivi sa croissance, atteignant 14,9 %. De plus, poursuivant sur la lancée de l'an dernier, nous avons enregistré un solide rendement total des capitaux propres (RTCP) sur un an de 26,4 %, résultat de loin supérieur à ceux des indices comparables des marchés du Canada et des États-Unis. Le RTCP sur un an de BMO a été supérieur à 20 % au cours de trois des cinq derniers exercices.

De même, l'exercice 2010 s'est caractérisé par des réalisations notables dans chacun des groupes d'exploitation de BMO. Leur succès collectif a permis d'enregistrer un revenu net avant impôt et avant dotations à la provision pour pertes sur créances de 4,6 milliards de dollars, un sommet dans l'histoire de la Banque. Nous avons également continué de verser un dividende sur nos actions ordinaires, qui ont procuré un rendement de 4,65 %. BMO Groupe financier verse des dividendes depuis 182 ans, un exploit inégalé par toute autre entreprise au Canada.

Ces résultats positifs démontrent que BMO a su assurer une saine gestion tout en maintenant sa solidité financière et sa souplesse, en gérant les prêts douteux, en tirant profit d'occasions d'expansion exceptionnelles et en investissant dans sa croissance future. De plus, les réalisations de 2010 ont été accomplies dans un contexte de changements profonds, marqué notamment par des initiatives supplémentaires du G20 pour stimuler la croissance; la poursuite des efforts de réglementation visant à corriger les faiblesses systémiques et à élaborer de nouvelles politiques; la formulation des nouvelles exigences de fonds propres réglementaires de l'Accord de Bâle III, et les programmes législatifs mis en œuvre par les gouvernements dans les économies développées comme dans les économies émergentes.

Pour BMO, ces changements dans l'environnement opérationnel – tout comme l'ensemble des défis qui pourront naître d'une économie mondiale dynamique – représentent des occasions de déployer avec assurance nos stratégies efficaces dans le respect de notre engagement fondamental à assurer une gestion responsable.

13,45 %

Ratio du capital de première catégorie*

Le ratio du capital de première catégorie s'est accru par rapport au ratio de 12,24 % obtenu en 2009, apportant une plus grande latitude sur le plan opérationnel et stratégique.

26,4 %

Rendement total des capitaux propres (RTCP)

Le RTCP sur un an de BMO s'établit à 26,4 % en 2010, ce qui nous place, en matière de rendement annuel des capitaux propres, dans le peloton de tête du groupe de référence du Canada et ce, pour une deuxième année d'affilée.

* Au 31 octobre 2010.



Mesure de notre contribution

Les indicateurs qui suivent mesurent d'autres aspects de la contribution économique de BMO :

Impôts et taxes

1 291 millions de dollars

Les impôts et taxes que paie BMO aident tous les ordres de gouvernement au pays à offrir des programmes et des services aux Canadiens. Pour l'exercice 2010, notre contribution fiscale a totalisé 1 291 millions de dollars. Cette somme comprend 948 millions de dollars en impôts sur les bénéfices, 45 millions en impôts provinciaux sur le capital, 143 millions en taxes de vente harmonisées, TPS et autres taxes de vente, 137 millions en charges sociales (part de l'employeur), 14 millions en impôts fonciers et 4 millions en taxes d'affaires et taxes diverses (voir *Impôts et taxes payés et payables au Canada*, à la page 26).

Emploi

38 000 employés

Au total, BMO compte 38 000 employés qui offrent à des millions de clients une gamme étendue de produits et services bancaires de détail, de gestion de patrimoine et de banque d'affaires.

Achats

2 milliards de dollars

En 2010, les achats de biens et de services réalisés par BMO au Canada ont totalisé 2 milliards de dollars.

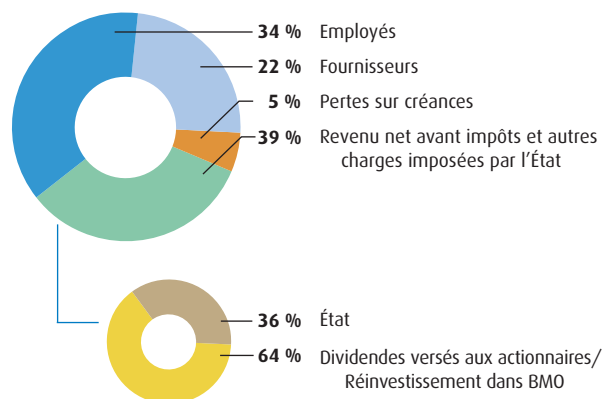
Dons et commandites

54,3 millions de dollars

BMO a consacré 54,3 millions de dollars à des dons, à des commandites et à d'autres contributions pour soutenir des organismes caritatifs ainsi que des organismes et programmes sans but lucratif au Canada et aux États-Unis.

Répartition des revenus

Les revenus produits par BMO servent à plusieurs fins. En 2010, nos revenus de source canadienne se sont chiffrés à 9 174 millions de dollars. Environ 34 % de cette somme a été affecté à la rémunération du personnel, 22 % aux fournisseurs et 5 % à la dotation à la provision pour pertes sur créances. De la tranche restante de 3 593 millions de dollars, une part de 36 % a été consacrée aux impôts sur les bénéfices et autres charges imposées par l'État, et une autre part de 64 % a été versée aux actionnaires ou réinvestie dans notre organisation.



Responsabilité à l'égard du public

Entités de notre groupe	25	Guichets automatiques ajoutés et retirés	27
Société hypothécaire Banque de Montréal	25	Succursales déménagées	28
Emploi	26	Financement par emprunt des entreprises	28
Impôts et taxes payés et payables au Canada	26	Rapport de performance	29
Succursales ouvertes et fermées	27		

Le document Rapport sociétal et Déclaration annuelle 2010 de BMO Groupe financier présente un état complet des contributions de la Banque de Montréal et des contributions des autres entités de son groupe établies au Canada à l'économie et à la société canadiennes. La Banque se conforme ainsi aux règlements sur la déclaration annuelle (paragraphe 459.3(1) de la *Loi sur les banques*) du gouvernement fédéral du Canada. Les pages qui suivent fournissent des renseignements touchant l'ensemble de l'organisation et portant sur le dernier exercice (du 1^{er} novembre 2009 au 31 octobre 2010).

Entités de notre groupe

La Banque de Montréal a inclus dans la présente Déclaration annuelle une description des activités pertinentes des entités précisées par règlement suivantes :

BMO Compagnie d'assurance-vie, Toronto
BMO Capital-Investissement (Canada) Inc., Toronto
BMO Corporation d'investissement en capital, Toronto
BMO Gestion d'actifs inc., Toronto
BMO Harris Gestion de placements Inc., Toronto
BMO Investissements Inc., Toronto

BMO Ligne d'action Inc., Toronto
BMO Mortgage Corp., Kelowna
BMO Nesbitt Burns Inc., Toronto
BMO Nesbitt Burns Ltée, Montréal
BMO Société d'assurance-vie, Toronto
Société de fiducie BMO, Toronto

Société hypothécaire Banque de Montréal – Déclaration annuelle 2010*

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 intégrée 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 13 employés à temps plein et cinq 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 26 du document Rapport sociétal et Déclaration annuelle 2010 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 2010 de BMO Groupe financier. Les activités de développement communautaire des employés de la SHBM sont intégrées à celles de BMO Groupe financier et de ses employés, telles qu'elles sont décrites dans le document Rapport sociétal et Déclaration annuelle 2010 de BMO Groupe financier, et comprennent, par exemple, la participation à la Fondation de bienfaisance des employés de BMO. Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2010, les dons et commandites de BMO Groupe financier ont totalisé 47,3 millions de dollars, soit 24,2 millions en dons à des organismes caritatifs, et une part de 23,1 millions attribuée en commandites pour les collectivités.

Tel qu'il est décrit dans le document Rapport sociétal et Déclaration annuelle 2010 de BMO Groupe financier, le financement par emprunt des petites entreprises et les programmes visant à améliorer l'accès aux services financiers sont réalisés par l'entremise de la Banque de Montréal pour BMO Groupe financier. La SHBM ne comporte aucune autre entité visée par la présente Déclaration annuelle.

*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.

Emploi au Canada

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	221	65	286	24	1	25	245	66	311
Île-du-Prince-Édouard	44	14	58	12	–	12	56	14	70
Nouvelle-Écosse	358	96	454	73	2	75	431	98	529
Nouveau-Brunswick	222	68	290	45	–	45	267	68	335
Québec	3 727	949	4 676	352	24	376	4 079	973	5 052
Ontario	16 517	1 714	18 231	1 917	100	2 017	18 434	1 814	20 248
Manitoba	337	57	394	69	12	81	406	69	475
Saskatchewan	342	130	472	63	1	64	405	131	536
Alberta	1 871	406	2 277	327	18	345	2 198	424	2 622
Colombie-Britannique	2 182	661	2 843	282	33	315	2 464	694	3 158
Nunavut	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	23	1	24	–	–	–	23	1	24
Yukon	14	4	18	–	–	–	14	4	18
Total	25 858	4 165	30 023	3 164	191	3 355	29 022	4 356	33 378

*Les chiffres ci-dessus comprennent tous les employés de BMO Groupe financier qui payaient des impôts au Canada au 31 octobre 2010, notamment les employés actifs, en congé rémunéré ou non rémunéré, permanents, occasionnels et contractuels.

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

	Impôts sur les bénéfices	Impôts sur le capital	Autres impôts et taxes
ADMINISTRATION FÉDÉRALE	619,4	–	198,4
PROVINCES ET TERRITOIRES			
Terre-Neuve-et-Labrador	2,3	3,9	1,4
Île-du-Prince-Édouard	0,5	0,3	–
Nouvelle-Écosse	4,0	2,5	1,1
Nouveau-Brunswick	2,8	1,1	0,2
Québec	54,8	16,9	24,1
Ontario	199,7	13,5	65,7
Manitoba	2,9	2,7	1,1
Saskatchewan	2,9	1,3	0,3
Alberta	31,7	–	1,8
Colombie-Britannique	27,2	2,6	3,7
Nunavut	–	–	–
Territoires du Nord-Ouest	0,1	–	–
Yukon	0,1	–	–
Total des provinces et territoires	329,0	44,8	99,4
Total	948,4	44,8	297,8
Impôts sur les bénéfices et le capital	993,2		
TOTAL DES IMPÔTS ET TAXES	1 291,0		

BMO Groupe financier est un important contribuable canadien. Pour l'exercice 2010, notre contribution fiscale représente un total de 1 291 millions de dollars en impôts et taxes. Ce montant comprend 948 millions de dollars en impôts sur les bénéfices et 45 millions de dollars en impôts provinciaux sur le capital. Nous avons également versé 298 millions de dollars en impôts et taxes divers, ce qui comprend 143 millions de dollars en taxes de vente harmonisées, TPS et autres taxes de vente, 137 millions en charges sociales (part de l'employeur), 14 millions en impôts fonciers ainsi que 4 millions en taxes d'affaires et autres taxes diverses.

Note sur les fermetures de succursales

Il est rare que BMO ferme définitivement une succursale de détail. En général, la fermeture d'un établissement s'effectue dans le cadre d'un déménagement rendu nécessaire par l'état du marché local, des changements aux conditions de location de l'immeuble ou d'autres facteurs. Lorsque nous jugeons nécessaire de fermer une succursale, nous ne passons à l'action qu'après avoir soigneusement évalué les implications de notre décision – pour nos clients, nos employés, nos actionnaires et la collectivité visée – et nous veillons à respecter toutes les exigences réglementaires.

Succursales ouvertes et fermées pendant l'exercice 2010

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 2010, les clients de BMO avaient accès à 910 succursales de BMO Banque de Montréal et à un réseau de 2 076 guichets automatiques à l'échelle du Canada.

Succursales de BMO Banque de Montréal ouvertes pendant l'exercice 2010

Nom de la succursale	Adresse	Ville, province
Happy Valley-Goose Bay	215 Hamilton River Road	Happy Valley-Goose Bay, T.-N.-L.
Wellington & Bayview	668 Wellington Street East	Aurora, Ont.
City Place	26 Fort York Boulevard	Toronto, Ont.
Laird & Commercial	147 Laird Drive	Toronto, Ont.
Queen & Hambly	2072 Queen Street East	Toronto, Ont.
Steeles & Markham	6023 Steeles Avenue East	Toronto, Ont.
Rutherford & Dufferin	1621 Rutherford Road	Vaughan, Ont.
Belmont Town Centre	3003 – 137th Avenue NW	Edmonton, Alb.
Summerwood	4005 Clover Bar Road	Sherwood Park, Alb.
Lower Sumas Mountain	1920 North Parallel Road	Abbotsford, C.-B.

Nom de la succursale	Adresse	Ville, province
Columbia Square	120 – 66 Tenth Street	New Westminster, C.-B.
Lonsdale & Esplanade	101 – 100 East Esplanade	North Vancouver, C.-B.
Morgan Crossing	15850 – 26th Avenue	Surrey, C.-B.

Succursales de BMO Banque de Montréal fermées ou consolidées pendant l'exercice 2010

Nom de la succursale	Adresse	Ville, province
St. Vital	850 Dakota Street	Winnipeg, Man.
Aldergrove	27566 Fraser Highway	Aldergrove, C.-B.
Atlin	3rd Street	Atlin, C.-B.

Guichets automatiques ajoutés et retirés pendant l'exercice 2010

Guichets automatiques ajoutés pendant l'exercice 2010

Emplacement	Adresse	Ville, province
Colemans Grocery Store	137 O'Connell Drive	Corner Brook, T.-N.-L.
Happy Valley-Goose Bay	215 Hamilton River Road	Happy Valley-Goose Bay, T.-N.-L.
Merrymeeting Road Sobeys	8 Merrymeeting Road	St. John's, T.-N.-L.
University Avenue Sobeys	400 University Avenue	Charlottetown, I.-P.-É.
Church Street Sobeys	151 Church Street	Antigonish, N.-É.
Panavista Mall Sobeys	612 Highway 7 West	Dartmouth, N.-É.
Fall River Sobeys	3290 Highway 2	Fall River, N.-É.
CFB Greenwood Canex Supermart	14th Wing P.O. Box 1072	Greenwood, N.-É.
DND Halifax Canex Express	2830 Admirals Way	Halifax, N.-É.
Vaughn Harvey Boulevard Sobeys	55 Vaughn Harvey Boulevard	Moncton, N.-B.
Riverview (2 GA)	418 Coverdale Road	Riverview, N.-B.
Lachine (2 GA)	2650, rue Victoria	Lachine, Qc
Les Galeries Normandie	2856, rue De Salaberry	Montréal, Qc
Petro-Canada Saint-Luc	235, boulevard Saint-Luc	Saint-Jean-sur-Richelieu, Qc
Wellington & Bayview (2 GA)	668 Wellington Street East	Aurora, Ont.
North Park Sobeys	930 North Park Drive	Bramalea, Ont.
CFB Kingston Canex	29 Niagara Park Road	Kingston, Ont.
Royal Military College	RMC Building 32 Yeo Hall	Kingston, Ont.
Markham & Bur Oak (2 GA)	9660 Markham Road	Markham, Ont.
Derry & McLaughlin (3 GA)	7050 Saint Barbara Boulevard	Mississauga, Ont.
Maple Grove Sobeys	511 Maple Grove Drive	Oakville, Ont.
Canadian Forces Support Unit	101 Colonel By Drive	Ottawa, Ont.
Lansdowne Place Mall (2 GA)	645 Lansdowne Street West	Peterborough, Ont.
Clark & Hilda Sobeys	441 Clark Avenue West	Thornhill, Ont.
Bedford & Bloor (2 GA)	1 Bedford Road	Toronto, Ont.
City Place (2 GA)	26 Fort York Boulevard	Toronto, Ont.
Denis Food Basics	853 Jane Street	Toronto, Ont.
Laird & Commercial (2 GA)	147 Laird Drive	Toronto, Ont.
Laird & Wicksteed Sobeys	147 Laird Drive	Toronto, Ont.
Queen & Hambly (2 GA)	2072 Queen Street East	Toronto, Ont.
Rosebury Square Sobeys	145 Marlee Avenue	Toronto, Ont.
Steeles & Markham (2 GA)	6023 Steeles Avenue East	Toronto, Ont.
Yonge & Tolman	5522 Yonge Street	Toronto, Ont.
Rutherford & Dufferin (2 GA)	1621 Rutherford Road	Vaughan, Ont.

Emplacement	Adresse	Ville, province
Aspen Landing Safeway	379 Aspen Glen Landing SW	Calgary, Alb.
London Place West	5249 Richmond Road SW	Calgary, Alb.
Stampede Park	1410 Olympic Way SE	Calgary, Alb.
CFB Cold Lake Express Mart	N A Building 167	Cold Lake, Alb.
Belmont (2 GA)	3003 – 137th Avenue NW	Edmonton, Alb.
Summerwood (2 GA)	4005 Clover Bar Road	Sherwood Park, Alb.
Abbotsford (3 GA)	32988 South Fraser Way	Abbotsford, C.-B.
Lower Sumas Mountain (2 GA)	1920 North Parallel Road	Abbotsford, C.-B.
Columbia Square (2 GA)	120 – 66 Tenth Street	New Westminster, C.-B.
Lonsdale & Esplanade (2 GA)	101 – 100 East Esplanade	North Vancouver, C.-B.
Lower Capilano	960 Marine Drive	North Vancouver, C.-B.
Penticton Safeway	1301 Main Street	Penticton, C.-B.
Morgan Crossing (2 GA)	15850 – 26th Avenue	Surrey, C.-B.

TOTAL DES GUICHETS AJOUTÉS : 68

Guichets automatiques retirés pendant l'exercice 2010

Emplacement	Adresse	Ville, province
Petro-Canada Station	253 Commonwealth Avenue	Mount Pearl, T.-N.-L.
Cole Harbour Sobeys	2 Forest Hills Drive	Dartmouth, N.-É.
Riverview (2 GA)	500 Coverdale Road	Riverview, N.-B.
Lachine	998, rue Notre-Dame	Lachine, Qc
Les Galeries Normandie	2680, rue De Salaberry	Montréal, Qc
Saint-Jean-sur-Richelieu	49, rue Saint-Jacques	Saint-Jean-sur-Richelieu, Qc
Heritage Plaza (2 GA)	5970 – 16th Avenue	Markham, Ont.
Meadowvale Village (2 GA)	735 Twain Avenue	Mississauga, Ont.
Lansdowne Place Mall	645 Lansdowne Street West	Peterborough, Ont.
Jane Park Plaza	885 Jane Street	Toronto, Ont.
St. George & Bloor (2 GA)	262 Bloor Street West	Toronto, Ont.
Yonge & Cummer	5925 Yonge Street	Toronto, Ont.
Health Sciences Centre	820 Sherbrook Street	Winnipeg, Man.
Highfield District	4307 – 6th Street SE	Calgary, Alb.
Dickensfield Mall	9204 – 144th Avenue	Edmonton, Alb.
Abbotsford (2 GA)	33757 South Fraser Way	Abbotsford, C.-B.
Lower Capilano	1120 Marine Drive	North Vancouver, C.-B.

TOTAL DES GUICHETS RETIRÉS : 22

Succursales déménagées pendant l'exercice 2010

Nom de la succursale	Ancienne adresse	Nouvelle adresse
Riverview	500 Coverdale Road, Riverview, N.-B.	418 Coverdale Road, Riverview, N.-B.
Lachine	998, rue Notre-Dame, Lachine, Qc	2659, rue Victoria, Lachine, Qc
Les Galeries Normandie	2680, rue De Salaberry, Montréal, Qc	2856, rue De Salaberry, Montréal, Qc
Heritage Plaza	5970 – 16th Avenue, Markham, Ont.	9660 Highway 48, Markham, Ont.
Meadowvale Village	735 Twain Avenue, Mississauga, Ont.	7050 Saint Barbara Boulevard, Mississauga, Ont.
Lansdowne Place Mall	645 Lansdowne Street West, Peterborough, Ont.	645 Lansdowne Street West, Peterborough, Ont.
St. George & Bloor	262 Bloor Street West, Toronto, Ont.	1 Bedford Road, Toronto, Ont.
Yonge & Cummer	5925 Yonge Street, Toronto, Ont.	5522 Yonge Street, Toronto, Ont.
Abbotsford Main Office	33757 South Fraser Way, Abbotsford, C.-B.	32988 South Fraser Way, Abbotsford, C.-B.

Financement par emprunt des entreprises au 31 octobre 2010 (montants autorisés en millions de dollars)

Provinces et territoires		0 \$ - 24 999 \$	25 000 \$ - 99 999 \$	100 000 \$ - 249 999 \$	250 000 \$ - 499 999 \$	500 000 \$ - 999 999 \$	1 000 000 \$ - 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	TOTAL
Terre-Neuve-et-Labrador	Montant autorisé	10,6	27,6	45,4	64,3	89,4	214,7	319,4	771,4
	Nombre d'entreprises	1 777	607	296	185	128	108	21	3 122
Île-du-Prince-Édouard	Montant autorisé	3,2	10,6	21,9	34,0	57,0	137,2	*	263,9
	Nombre d'entreprises	441	222	136	98	82	69	*	1 048
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé	19,8	44,3	84,0	118,1	185,0	500,4	1 197,6	2 149,2
	Nombre d'entreprises	3 052	976	520	342	267	240	56	5 453
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé	14,4	36,9	68,6	88,4	141,8	340,0	986,4	1 676,5
	Nombre d'entreprises	2 061	805	436	252	205	171	19	3 949
Québec	Montant autorisé	168,7	263,0	399,8	994,4	736,2	2 520,4	13 065,3	18 147,8
	Nombre d'entreprises	24 393	6 027	2 589	2 716	1 087	1 186	456	38 454
Ontario	Montant autorisé	353,8	622,9	1 073,8	1 399,8	1 909,1	5 837,5	37 901,6	49 098,5
	Nombre d'entreprises	56 176	14 016	6 956	4 068	2 847	2 759	1 124	87 946
Manitoba	Montant autorisé	22,0	46,9	55,6	76,7	108,7	463,2	1 597,4	2 370,5
	Nombre d'entreprises	3 093	1 084	360	221	156	205	64	5 183
Saskatchewan	Montant autorisé	36,2	112,6	140,5	162,7	177,8	392,0	1 351,2	2 373,0
	Nombre d'entreprises	4 852	2 479	904	462	262	197	51	9 207
Alberta	Montant autorisé	139,9	227,7	302,4	414,8	635,9	2 139,8	15 534,3	19 394,8
	Nombre d'entreprises	20 823	5 425	1 950	1 208	923	1 000	459	31 788
Colombie-Britannique	Montant autorisé	126,5	215,3	346,7	507,2	815,9	2 773,9	6 453,6	11 239,1
	Nombre d'entreprises	18 539	4 875	2 273	1 467	1 183	1 327	371	30 035
Yukon	Montant autorisé	1,3	2,4	5,6	6,4	**	**	**	15,7
	Nombre d'entreprises	192	54	36	17	**	**	**	299
T.-N.-O. et Nunavut	Montant autorisé	0,7	1,7	2,5	***	***	***	***	4,9
	Nombre d'entreprises	134	36	15	***	***	***	***	185
TOTAL	Montant autorisé	897,1	1 611,9	2 546,8	3 866,7	4 856,8	15 319,1	78 406,8	107 505,2
	Nombre d'entreprises	135 533	36 606	16 471	11 036	7 140	7 262	2 621	216 669

* 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 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 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 pour des raisons de confidentialité.

Les marques de commerce ci-dessous sont la propriété de la Banque de Montréal ou de ses filiales :

BMO, BMO et le médaillon contenant le M souligné, BMO Field, BudgetSensé BMO, Ça a du sens. Profitez., Formule futée BMO, Helpful Steps, Un ciel bleu et clair

Les marques de commerce ci-dessous sont la propriété de tiers :

AIR MILES est une marque déposée de AIR MILES International Trading B.V.

MasterCard est une marque déposée de MasterCard International Incorporated.

Performance 2010

BMO reconnaît l'importance de transmettre une information claire et pertinente sur les indicateurs clés qui concernent notre organisation et nos parties prenantes. Le fait de documenter nos activités et nos résultats stratégiques nous permet de dresser un sommaire de notre performance sur le plan de la durabilité et aide notre organisation à évaluer nos progrès et à déterminer les défis qui nous attendent.

	2010	2009	2008
Société¹			
Clients			
Nombre de clients qui bénéficient de services bancaires sans frais	1,46 million	1,37 million	1,39 million
Nombre de succursales de BMO Banque de Montréal	910	900	983
Nombre de guichets automatiques	2 076	2 030	2 026
Pourcentage des succursales accessibles aux personnes handicapées	90 %	90 %	91 %
Emplacement des services aux collectivités autochtones (nombre de collectivités)	13	11	15
Transactions avec les clients autochtones	1,7 milliard de dollars	1,6 milliard de dollars*	1,4 milliard de dollars
Prêts à l'habitation dans les réserves (nombre de collectivités)	50	44	36
Financement par emprunt des entreprises	108 milliards de dollars	109 milliards de dollars	127 milliards de dollars
Collectivités			
Total des dons et commandites	47,3 millions de dollars	47,2 millions de dollars	47,7 millions de dollars
Dons aux fédérations d'organismes caritatifs	3,2 millions de dollars	2,5 millions de dollars	2,3 millions de dollars
Promesses de dons aux hôpitaux	8,4 millions de dollars	2,3 millions de dollars	5,4 millions de dollars
Promesses de dons pour les études supérieures	5,9 millions de dollars	3,6 millions de dollars	4,7 millions de dollars
Dons aux arts et à la culture	3,1 millions de dollars	2,8 millions de dollars	2,8 millions de dollars
Commandites d'organismes sportifs et récréatifs	12,8 millions de dollars	12,8 millions de dollars	12,3 millions de dollars
Contribution au Programme de subventions aux organismes bénévoles de BMO	449 000 \$	450 000 \$	532 000 \$
Contribution au Programme de dons jumelés pour l'enseignement supérieur de BMO	175 000 \$	157 000 \$	140 000 \$
Employés			
Nombre de jours de formation par employé	5,5	4,7	6,0
Somme totale consacrée à la formation des employés	71,4 millions de dollars	59,7 millions de dollars	68,8 millions de dollars
Taux de participation au Sondage annuel auprès des employés	85 %	82 %	82 %
Femmes membres de la haute direction	34,5 %	34,6 %	34,5 %
Employés membres des minorités visibles	30,3 %	29,2 %	23,4 %
Employés autochtones	1,4 %	1,4 %	1,2 %
Employés handicapés	2,5 %	2,7 %	2,1 %

Environnement²

Émissions de carbone – établissements appartenant à BMO/loués (pour l'ensemble de l'organisation)	144 855 tCO ₂ e ³	145 938 tCO ₂ e	144 327 tCO ₂ e
Émissions de carbone – déplacements pour affaires des employés ⁴	15 145 tCO ₂ e	13 202 tCO ₂ e	17 057 tCO ₂ e
Achat d'énergie renouvelable (Canada et États-Unis) ⁵	115 213 MWh	24 000 MWh	8 376 MWh
Consommation de papier (Canada et États-Unis)	1 913 tonnes	2 053 tonnes	2 337 tonnes
Quantité totale de déchets produits ⁶	5 535 tonnes	6 407 tonnes	4 964 tonnes
Pourcentage de déchets recyclés ⁶	96,1 %	95,7 %	95,2 %

Économie¹

Revenu net, selon les états financiers (Canada et États-Unis)	2,8 milliards de dollars	1,8 milliard de dollars	2,0 milliards de dollars
Impôts et taxes payés et payables (recouvrés)	1 291 millions de dollars	1 322 millions de dollars	(466 millions de dollars)
Employés	33 378	32 252	33 090
Rémunération des employés	3,1 milliards de dollars	3,1 milliards de dollars	2,8 milliards de dollars
Dépenses	2,0 milliards de dollars	1,9 milliard de dollars	1,8 milliard de dollars

* Donnée rajustée à 1,6 milliard de dollars en raison de l'adoption d'un nouveau système d'information comptable.

¹ À moins d'indication contraire, tous les chiffres se rapportent à notre exercice financier terminé le 31 octobre 2010, ainsi qu'aux exercices 2009 et 2008, et concernent le Canada.

² Les données sur l'environnement présentées pour 2008 se rapportent à l'année civile.

³ Chiffre estimatif – à confirmer.

⁴ Comprend les déplacements pour affaires par transport terrestre (automobile, rail) et aérien des employés en poste au Canada et aux États-Unis.

⁵ Certificats d'énergie renouvelable (CER) achetés.

⁶ Comprend un programme de déchetage de documents à caractère confidentiel ou critique (Amérique du Nord), la disposition du matériel technologique (Amérique du Nord) et les déchets produits par les principaux bureaux et installations clés appartenant à BMO (Canada), le cas échéant.



Notre engagement envers les collectivités



Nos employés se sentent profondément attachés aux collectivités où ils vivent et travaillent. À l'occasion de la Journée du bénévolat 2010, 2 000 de nos employés aux États-Unis ont donné généreusement de leur temps à plus de 70 organismes partout au pays. Nous avons participé à des activités fort diversifiées : nous avons fait de la peinture et du nettoyage, prodigué des conseils d'ordre financier, ou restauré des espaces verts. Nous avons aussi organisé des activités dans les bureaux de Harris : par exemple, nous avons préparé des trousseaux de soins personnels pour la Croix-Rouge, recueilli de la nourriture pour les banques alimentaires locales et accepté les articles destinés aux militaires dans le cadre du programme d'appui aux troupes. La Journée du bénévolat nous donne l'occasion de nous serrer les coudes et d'avoir une influence positive dans notre milieu. C'est ainsi que nous exprimons notre sens de l'engagement envers nos collectivités.



Principes
d'Équateur



Série d'indices
FTSE4Good



Indice de développement durable DJSI
Amérique du Nord

Le présent Rapport sociétal est
neutre en carbone.
Crédits carbone délivrés par :



Sources mixtes
Groupe de produits issu de forêts bien
gérées, de sources contrôlées et de bois
ou fibres recyclés
www.fsc.org Cert no. SW-COC-082717
© 1996 Forest Stewardship Council

Communiquez avec nous

Vous pouvez consulter ou faire imprimer le document Rapport sociétal et Déclaration annuelle 2010 de BMO Groupe financier sur notre site Web. Si vous avez des questions sur nos activités en matière de responsabilité sociétale, veuillez communiquer avec nous à corporate.responsability@bmo.com.



www.bmo.com/responsabilitesocietale