


Fiabile



« *Fiable* » est un mot puissant. Et chacun de nous a sa propre façon de l'interpréter.

Mais lorsqu'on dit qu'une banque doit être fiable, le mot ne peut prêter à confusion. C'est un fait, tout simplement, que nous avons l'obligation de faire ce qui est bien – pour les clients qui font affaire avec nous, les personnes qui travaillent ici, les diverses collectivités dont nous faisons partie et pour l'environnement dans lequel nous vivons.

La fiabilité, c'est d'abord gérer nos activités de manière responsable, tout en respectant les normes de gouvernance éthique les plus élevées. Toute décision que nous prenons pour améliorer notre performance financière doit être fondée solidement sur la confiance que nous témoignent nos clients et les autres parties prenantes.

Cette confiance comporte une autre dimension qui est propre au secteur des services financiers : la société s'attend à ce que les banques favorisent la prospérité et la croissance économiques –

et, en même temps, à ce qu'elles soient responsables du système qui rend la croissance possible. Ces deux thèmes inséparables se retrouvent dans plusieurs des articles de ce Rapport sociétal, dans lequel nous examinons comment le travail que nous accomplissons peut – lorsqu'il est bien fait – enrichir des vies.

Nous attirons l'attention, par exemple, sur le jeune propriétaire d'une entreprise de construction qui exécute son premier gros contrat de réparation de pont sur l'île de Vancouver. Nous présentons une entreprise familiale de l'Arizona qui est devenue



un leader du marché des produits alimentaires mexicains. Et nous brossons le portrait d'une entreprise innovatrice du Wisconsin qui élabore des processus d'enrobage exceptionnels pour l'industrie pharmaceutique. Ces exemples de réussite, et plusieurs autres semblables, reflètent tous la volonté de BMO d'aider ses clients à comprendre ce qui est complexe, à avoir confiance et à faire les bons choix. Lorsque nous aidons nos clients à réussir, nous ajoutons à la réussite de l'économie dans son ensemble. En même temps, lorsque notre organisation prospère, nous pouvons contribuer au bien public sur une plus grande échelle. Que nous offrons une formation préalable à l'emploi à des personnes handicapées ou que nous encourageons des enfants autochtones à continuer à s'intéresser à la technologie, nous sommes constamment à l'affût de possibilités d'ajouter une valeur qui bénéficiera à l'ensemble de la société.

C'est la même chose pour notre démarche vers la durabilité environnementale. Bien que nos activités aux États-Unis se soient considérablement développées au cours de la dernière année, nous avons maintenu la carboneutralité que nous avons atteinte pour la première fois en 2010. Dans tous les secteurs de notre organisation, nous faisons de petites contributions pour un avenir

meilleur, plus vert – tout en réalisant des économies fort bienvenues.

Ce rapport montre comment nous mettons nos principes en pratique. Nous nous préoccupons de ce que nos clients considèrent comme important – parce que c'est ce que font les meilleures entreprises.

La responsabilité sociétale, ce n'est pas l'affaire d'une simple déclaration; c'est une démarche évolutive. Tout en travaillant constamment à répondre aux attentes élevées de nos clients, et à celles de toutes les parties prenantes de BMO, nous continuons à approfondir notre compréhension de ce que signifie être une entreprise fiable – dans tous les sens du terme.

Le président et chef de la direction,

Bill Downe

Table des matières

Message du président et chef de la direction	Deuxième de couverture	
Mobilisation des parties prenantes		12
Ce que nous sommes		12
Gouvernance et éthique		13
SOCIÉTÉ		15
CLIENT		
Valeurs familiales		16
Un pont vers l'avenir		17
Code d'accessibilité		19
Clarifier les questions d'argent		20
COLLECTIVITÉ		
But gagnant		21
Un engagement concret		22
Éveiller l'intérêt		23
Ensemble, nous donnons		24
EMPLOYÉS		
S'intégrer		25
Un savoir-faire reconnu		26
Donner la chance à tout le monde		27
Du talent à revendre		28
ENVIRONNEMENT		29
Ambassadeurs de l'environnement		30
Faire prendre le virage vert		32
à nos succursales		33
Voir la lumière		34
Un objectif de durabilité		36
Rester neutre		
ÉCONOMIE		37
Au-delà des apparences		38
Le cœur à la bonne place		40
Sortir de la rue à Vancouver		41
Outiller les familles en affaires		42
Faits saillants		43
Présentation de l'information sur la responsabilité sociétale		45

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.



A photograph of two men in dark suits and blue patterned ties walking on a busy city street, likely Wall Street in New York. The man on the left is bald with glasses and is gesturing with his hands while speaking. The man on the right has dark hair and is smiling. The background is a blurred, busy street with many people and buildings. A green metal railing is visible on the right side of the frame.

Continuons à faire du bon travail.

Agir en organisation fiable est une responsabilité de tous les instants. Chaque matin, lorsque nous ouvrons nos succursales ou lorsque nous partons à la rencontre de nos clients, nous sommes profondément conscients de notre rôle de conseiller et de notre devoir d'assurer la gérance du système financier. Nous savons que la confiance ne peut se gagner simplement en faisant un geste une fois par année, mais bien en répondant aux attentes jour après jour.

Paul Adornato et Richard Anderson font partie de l'équipe de BMO Marchés des capitaux à New York, qui contribue à financer la croissance d'entreprises et l'innovation dans toute l'Amérique du Nord.



Peter Quiring, de Nature Fresh Farms, à Leamington, Ontario, approvisionne des épiceries du Canada et des États-Unis en produits cultivés selon les normes de sécurité alimentaire de la Global Food Safety Initiative, dans 30 hectares de serres dotées d'une technologie de pointe qui ont récemment été agrandies de 12 hectares avec l'aide d'un prêt de BMO.



NatureFarms

Les banques doivent servir le bien public.

En fait, c'est une exigence vitale pour notre réussite. Nous sommes des intermédiaires essentiels à la prospérité économique. Nous aidons les clients à prendre les meilleures décisions quand il est question de réduire leurs dépenses, épargner plus, emprunter intelligemment et investir de façon judicieuse. Nous aidons les petites entreprises à grandir, les entreprises en croissance à devenir concurrentielles et les entreprises concurrentielles à trouver de nouveaux marchés. Et nous aidons toutes les entreprises à innover davantage.






Bien agir, ce n'est pas facultatif.

Cette responsabilité ne peut être déléguée à un groupe ni se limiter à quelques initiatives qui en mettent plein la vue. Pour une organisation responsable, bien faire les choses veut dire reconnaître que chaque action a une incidence et qu'en conséquence, il faut peser le pour et le contre avant de prendre une décision. Cela signifie aussi aller vers les gens qui nous soutiennent – et s'occuper de ce qui compte pour eux.

Le Magnificent Mile Lights Festival, présenté en décembre par BMO Harris Bank, est une célébration annuelle qui marque le début des fêtes de fin d'année à Chicago.



Nos clients savent quand nous faisons bien les choses.

Ils sont les mieux placés pour juger si nous agissons de manière responsable, parce que nous leur rendons compte de nos actions chaque jour. En comprenant ce qui est important pour eux et en leur conseillant les choix les plus judicieux, nous leur donnons la confiance nécessaire pour réussir. Nous contribuons ainsi à la stabilité financière générale, ce qui, en retour, favorise le bien-être économique et social.

La Maison Simons, un détaillant de mode de Québec et client de longue date de BMO, est au service de sa fidèle clientèle depuis 1840.





Lorsqu'elle ne travaille pas à établir des relations avec la collectivité en tant que directrice d'une succursale de BMO Harris Bank, Jeanne Baldwin est bénévole pour l'Arizona Animal Welfare League et la SPCA.



Nous croyons tous au travail bien fait.

Pour nous tous à BMO, c'est bien plus qu'offrir les meilleurs produits et services possibles à nos clients. Nos employés soutiennent les initiatives vertes au travail, parce qu'ils s'en préoccupent aussi à la maison. Ils partagent leurs connaissances afin de développer la littératie financière. Et ils cherchent à atténuer les inégalités, à prêter main-forte aux autres et à améliorer les choses.

Mobilisation des parties prenantes

Pour assurer la pérennité de nos activités, nous devons tisser des relations durables avec les collectivités où nous sommes établis. Nous tenons à notre engagement de travailler avec toutes nos parties prenantes – car, en saisissant bien leurs attentes et leurs intérêts, nous pourrions nous améliorer et concrétiser notre vision d’être la banque modèle en matière d’expérience client exceptionnelle.

Une démarche axée sur la collaboration

La mobilisation des parties prenantes est une pratique ancrée dans tous les secteurs de la Banque. Nous recherchons la rétroaction dans nos circuits de distribution qui permettent un contact direct avec la clientèle; nous facilitons la tâche aux

actionnaires qui désirent exprimer leurs préoccupations, et nous offrons à nos employés des occasions de donner leurs commentaires. Nous utilisons les médias sociaux pour mobiliser nos parties prenantes, participons à des tables rondes avec nos collègues et sommes des membres actifs de diverses associations sectorielles et communautaires.

Tout simplement, nous écoutons et nous apprenons. La rétroaction qu’on nous donne oriente notre prise de décision et elle nous aide à clarifier les questions importantes, car elle sert de fondement à l’information que nous présentons en matière de développement durable.

Cette année, nous avons adopté une nouvelle démarche pour la présentation de l’information sur le développement durable afin de mieux répondre aux besoins et aux intérêts de nos diverses parties prenantes. Les rapports sont complémentaires, et ensemble ils présentent une image complète de notre performance en développement durable.

- Le document *Rapport de développement durable et Déclaration annuelle* est conforme aux exigences de la réglementation aux termes de la *Loi sur les banques* et il a été élaboré conformément aux lignes directrices G3.1 de la *Global Reporting Initiative*.
- Le *Rapport sociétal* traite de nos engagements sur les plans social, environnemental et économique.

Ce que nous sommes

Fondé en 1817, BMO Groupe financier sert plus de 12 millions de clients – particuliers, entreprises, grandes entreprises et institutions – en Amérique du Nord et dans le monde entier. Nous offrons une vaste gamme de produits dans les domaines des services bancaires de détail, de la gestion de patrimoine et des services de banque d’affaires par l’entremise de nos groupes d’exploitation : les Services bancaires Particuliers et entreprises (faisant affaire sous le nom de BMO Banque de Montréal au Canada et de BMO Harris Bank aux États-Unis), le groupe Gestion privée et BMO Marchés des capitaux.

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 organisation. 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

La gouvernance est importante, tant pour nos actionnaires, nos clients, nos employés et les collectivités où nous exerçons nos activités que pour nous. Elle nous permet de nous conformer aux lois et aux normes auxquelles nous sommes assujettis et place le comportement éthique au cœur de nos activités commerciales. Elle nous aide aussi à mieux gérer nos affaires et favorise la prise de décisions efficaces. En résumé, une saine gouvernance mène à une saine gestion des affaires.

Nos normes de gouvernance, qui tiennent compte des meilleures pratiques émergentes, respectent ou dépassent les exigences de la loi et de la réglementation, de même que celles de la Bourse de Toronto et de la Bourse de New York. Nous surveillons l'évolution de la réglementation et des meilleures pratiques en matière de gouvernance d'entreprise pour nous assurer de demeurer à l'avant-garde dans ce domaine.

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*. Pour améliorer

les communications relatives à notre code de conduite, nous avons créé un site Web sur le sujet, bmo.com/codedeconduite. 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 nous attachons à développer une culture respectueuse de l'éthique, notamment en fournissant aux employés et aux dirigeants un lieu où ils peuvent soumettre leurs préoccupations en toute confidentialité et en traitant chaque plainte avec le sérieux qu'elle requiert.

Nous veillons également à ce que nos principaux fournisseurs connaissent nos *Principes fondamentaux* et nous exigeons d'eux qu'ils respectent ces normes élevées. Nous disposons aussi de politiques sur la corruption, les conflits d'intérêts et les activités externes, ainsi que sur la négociation de titres à des fins personnelles.

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. Aider à protéger nos collectivités 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.

Politique anticorruption

La 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. Tous les employés doivent suivre une formation sur la lutte anticorruption dans le cadre de notre programme 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 d'audit du Conseil d'administration des rapports portant sur les enjeux et les tendances en matière de réglementation liés à notre cadre de conformité.

Pour plus d'information, visitez le site

bmo.com/gouvernance

Information d'entreprise primée

Chaque année, l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) décerne des prix dans le cadre de son Concours des meilleurs rapports d'entreprise – le seul programme d'envergure nationale qui reconnaît l'excellence et les meilleures pratiques en matière d'information. En 2011, BMO a eu l'honneur de recevoir le Prix d'excellence du rapport d'entreprise dans le secteur des services financiers, de même qu'une mention honorable pour l'excellence de l'information financière, tous secteurs d'activité confondus.

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 2011. 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 d'audit. 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

- Le rôle de notre Conseil consiste à accroître la valeur pour les actionnaires par une approche rigoureuse de la reddition de comptes et de la gouvernance.
- La composition du Conseil fait l'objet d'une réévaluation périodique afin que le nombre de membres soit approprié et que leur expertise soit suffisamment diversifiée pour permettre une prise de décision efficace.
- Le Conseil révisé chaque année les descriptions écrites des fonctions du président du conseil, du président et chef de la direction, des présidents de comités et des administrateurs.

2. COMITÉS DU CONSEIL

- Chacun des quatre comités du Conseil – le Comité d'audit et de révision, le Comité de gouvernance et de mise en candidature, le Comité d'évaluation des risques et le Comité des ressources humaines – est entièrement formé d'administrateurs indépendants.
- Les fonctions et les responsabilités de chaque comité sont énoncées dans des chartes officielles (pour plus d'information, visitez le site bmo.com/comites-du-conseil).

3. INDÉPENDANCE

- À l'exception de William Downe, président et chef de la direction, les administrateurs sont indépendants et n'appartiennent pas au « groupe » 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.
- Les administrateurs indépendants se rencontrent à huis clos à chaque réunion du Conseil et des comités.

4. PROGRAMME D'ORIENTATION ET DE FORMATION CONTINUE

- Des rencontres individuelles avec les chefs de chacun des principaux groupes d'exploitation permettent aux nouveaux administrateurs de se renseigner sur nos activités.
- Le Comité de gouvernance et de mise en candidature est responsable de la formation continue des administrateurs, dispensée à l'aide de présentations, de documents d'information et de suggestions de lecture.
- La séance annuelle de planification stratégique permet aux administrateurs de mieux comprendre les progrès réalisés en regard des plans stratégiques et les priorités de planification.

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

- Le Comité de gouvernance et de mise en candidature utilise les résultats des évaluations pour formuler des recommandations sur la composition du Conseil, les améliorations à apporter aux processus et les occasions de formation continue.
- Les actionnaires votent pour les administrateurs individuellement et non pour une liste de candidats, et les administrateurs qui n'obtiennent pas la majorité des voix doivent remettre leur démission.
- Les administrateurs doivent également remettre leur démission s'ils n'assistent pas à 75 % des réunions.
- Les administrateurs évaluent le Conseil, ses comités et les présidents de ces comités, et s'évaluent également entre eux.
- La rémunération versée aux administrateurs est révisée chaque année afin de s'assurer qu'elle est concurrentielle et qu'elle tient compte des risques et des responsabilités associés aux fonctions d'administrateur; cette révision a d'ailleurs donné lieu à l'adoption d'une nouvelle structure de rémunération fixe en 2011.

- Les administrateurs doivent détenir l'équivalent de huit fois leurs honoraires annuels en espèces sous forme d'actions ordinaires ou d'unités d'actions différées et leurs actions ou autres titres de la Banque de Montréal ne peuvent pas faire l'objet d'opérations de couverture.
- La politique sur la durée du mandat des administrateurs, qui est entrée en vigueur en 2009 et a été modifiée en 2011, limite la durée du mandat des administrateurs afin d'assurer le renouvellement continu du Conseil, de soutenir son rendement et de s'adjointre des compétences.

6. COMMUNICATIONS ET ENGAGEMENT ENVERS LES ACTIONNAIRES

- Le Comité de divulgation de l'information veille à ce que l'information importante concernant la Banque soit rendue publique en temps opportun.
- Les contrôles et procédures internes assurent une communication efficace de l'information importante à l'interne.
- Notre politique de mobilisation des actionnaires, affichée sur notre site Web bmo.com/parties-prenantes fait la promotion d'un dialogue ouvert et de l'échange d'idées avec les actionnaires de la Banque.

SOCIÉTÉ



Célébrer la diversité. Encourager la littératie financière. Créer de nouveaux débouchés. Réserver un bon accueil à tous, quelles que soient leurs aptitudes. Encourager les gens à poursuivre leurs ambitions. Donner envie aux enfants de vivre leurs rêves. Ce ne sont là que quelques aspects du rôle que joue notre Banque pour assurer le bien-être de la société. Récemment, certains ont remis en question la capacité du secteur bancaire à tenir ce rôle. Cependant, si la solidité du système bancaire mondial a été mise à l'épreuve, à BMO nous n'avons jamais cessé de croire en notre capacité de bien faire les choses et d'être à la hauteur de la confiance que la société a placée en nous.

Le soutien qu'apporte BMO à l'éducation touche les programmes scolaires du primaire aux plus hauts niveaux universitaires. BMO est partenaire de la Rotman School of Management depuis plus de 20 ans. En 2012, Bill Downe, président et chef de la direction de BMO, a travaillé avec des équipes d'étudiants à la maîtrise de cette école de gestion à résoudre un problème au moyen de la pensée intégrative. M. Downe leur a donné commentaires et conseils et leur a ainsi permis de vivre l'expérience de présenter une proposition d'affaires.

 **Dons totalisant
66,4 millions
de dollars**

Contribution de BMO – sous forme de dons et de commandites – à des programmes et organismes communautaires aux États-Unis et au Canada en 2011.

**19,1 millions
de dollars**

Montant total des dons versés en 2011 par BMO et ses employés au profit de Centraide et d'organismes caritatifs comparables en Amérique du Nord.

 **96 %**

Selon notre Sondage annuel auprès des employés, 96 % des employés de BMO considèrent qu'ils apportent une contribution utile à la réalisation de notre vision d'être la banque modèle en matière d'expérience client exceptionnelle.

Nos clients s'attendent à ce que nous les aidions à réussir.

Valeurs familiales

Pour La Canasta Mexican Foods, un important fabricant de tortillas aux États-Unis, le succès est une affaire de bonnes relations, tant au sein de la famille qu'avec ses partenaires comme BMO Harris Bank.

Lorsqu'elle était enfant, Josie Ippolito se levait avant l'aube pour aider à la confection de tortillas, dans le petit commerce de sa famille, avant de prendre le chemin

de l'école. Aujourd'hui, elle dirige une entreprise familiale qui prépare plus de 1,5 million de tortillas chaque jour dans une usine alimentaire moderne de Phoenix. Fondée il y a 50 ans par les parents de Josie, l'entreprise La Canasta Mexican Foods est un important fournisseur de tortillas de maïs et de blé ainsi que de croustilles de maïs auprès de restaurants partout aux États-Unis. Elle est également présente sur le marché de détail, où elle commercialise croustilles, salsa et autres produits.

La Canasta, qui emploie plus de 130 personnes, est accréditée en tant qu'entreprise dirigée par des femmes et des minorités (Josie et sa sœur Linda Rios en sont propriétaires). Elle est reconnue à l'échelle nationale comme étant un

exemple de réussite entrepreneuriale. Le président William Clinton l'a d'ailleurs visitée en 1999 afin de souligner l'effet moteur que la combinaison de fonds publics et d'investissements privés peut avoir sur la croissance économique des régions aux prises avec des difficultés. Un prêt de la Small Business Administration (Administration des petites entreprises) avait en effet permis à La Canasta de presque doubler la superficie de ses installations. Depuis plus de 30 ans, l'entreprise compte sur le soutien et les conseils financiers judicieux de Marshall & Ilsley (M&I), maintenant BMO Harris Bank.

« Chaque fois que nous avons fait face à des besoins d'ordre financier, que ce soit pour l'achat de nouvel équipement ou pour



renégocier ou consolider nos emprunts, Frank Mendoza (premier vice-président régional) et son équipe ont toujours pris soin de bien comprendre les besoins de notre entreprise, explique Josie. Ils viennent souvent à nos installations pour se faire une impression générale de notre potentiel, puis nous font des recommandations sur le type de financement qui pourrait convenir au prochain stade de notre développement. »

Esprit de partenariat

Frank Mendoza collaborait déjà avec l'entreprise à l'époque où c'était Carmen, la mère de Josie, qui était à la barre. Le maintien de cet étroit partenariat est essentiel pour l'entreprise, dont la devise est « nous sommes assez grands pour répondre à vos besoins, mais assez petits pour nous soucier de vous ». Le maintien des normes de qualité les plus strictes en matière de fabrication traditionnelle et la prestation d'un service à la clientèle supérieur demeurent les préoccupations maîtresses de l'entreprise dans la création

de produits novateurs et dans son expansion vers de nouveaux marchés. Le sentiment d'appartenance à la collectivité est très développé dans l'entreprise, qui soutient notamment The Arizona Hemophilia Association, March of Dimes et l'Arthritis Foundation, en plus de faire don de milliers de tortillas chaque mois à une banque alimentaire de la région.

« Ça n'a pas toujours été facile, se souvient Josie, surtout pendant les récentes difficultés économiques, mais nous avons survécu grâce à l'engagement de notre famille à l'égard du succès de notre entreprise. » Selon elle, cet engagement est partagé par la Banque : « M&I, maintenant BMO Harris Bank, a toujours été un partenaire fiable pour nous, car nous les tenons au courant des défis commerciaux que nous devons relever et des occasions qui s'offrent à nous pour assurer la croissance planifiée de nos activités. Notre relation avec la Banque a toujours été un véritable partenariat. »

Un pont vers l'avenir

Après avoir décroché son premier contrat de construction de route sur l'île de Vancouver, Jake Bohmer s'est inquiété des flux de trésorerie – jusqu'à ce que BMO l'aide à combler le fossé.

Jake Bohmer rêvait de travailler à son compte depuis qu'il avait commencé à travailler avec son père à la construction d'une route il y a 7 ans. Au cours de l'été 2011, le jeune menuisier de 23 ans de Comox, en Colombie-Britannique, a saisi l'occasion tant attendue. Il a lancé sa propre entreprise de construction et a immédiatement obtenu un gros contrat : rebâtir le pont de la rivière Nimpkish à Port McNeill, à l'extrémité nord de l'île de Vancouver.

Mais Jake se heurtait à un problème de taille : il ne recevrait son premier versement qu'une fois les travaux bien avancés. Dans l'intervalle, il ne savait pas comment il arriverait à payer ses employés. Il s'est donc tourné vers la personne qui l'aidait à organiser ses finances personnelles depuis qu'il avait commencé à travailler – Lori Lang, conseillère bancaire - Petites entreprises, de la succursale de BMO à Courtenay.

Les affaires ramenées au niveau personnel

Même si le crédit auquel Jake avait accès était limité, il possédait une maison qu'il avait rénovée de fond en comble. Alors, Lori prit les dispositions pour faire évaluer la maison et put établir une Marge-crédit sur valeur domiciliaire. Jake pouvait maintenant





Lori Lang de BMO a aidé Jake Bohmer à démarrer son entreprise de construction et lui a permis ainsi de réaliser son premier gros projet : rebâtir le Nimpkish River Bridge.

payer les outils, le transport et le salaire de trois employés durant les premiers mois des travaux.

« Lori m'a vraiment donné l'impression que tout le monde à BMO tenait à ce que mon entreprise réussisse, confie Jake. Elle a ramené au niveau personnel les affaires bancaires de mon entreprise. » Lori a aussi aidé la jeune entreprise de Jake de bien d'autres façons. Par exemple, elle lui a recommandé de faire appel à une firme spécialisée dans les services de paie et d'ouvrir un compte d'épargne à

taux Avantageux pour entreprises pour y déposer ses acomptes provisionnels. Même après une longue journée de travail sur un chantier, il peut gérer ses finances à distance : « Je trouve les services bancaires en ligne de BMO très utiles pour la gestion de mes finances. Je peux passer rapidement d'un compte à un autre et vérifier l'état de mes soldes. » Pour le projet du pont de la rivière Nimpkish, l'entreprise de Jake s'est vu décerner les meilleures notes par son premier gros client. « Il a paru très satisfait de notre éthique de travail et de la qualité des travaux », note Jake, qui

soumissionne maintenant sur des projets semblables, même loin de chez lui, en Alberta notamment. « Nous allons continuer de tout faire pour livrer un travail de qualité exceptionnelle et nous tailler une réputation enviable dans l'industrie de la construction. » Pareille attitude permettra au jeune chef d'entreprise de se bâtir un solide pont pour l'avenir.

Code d'accessibilité

Déjà rigoureuses, les normes d'accessibilité ont été rehaussées dans toute notre organisation afin d'assurer à nos clients et employés un accès total à l'ensemble de nos succursales et de nos services.

À BMO, nous accordons toujours la priorité à la satisfaction des besoins de nos clients et nous sommes fiers du soin que nous prenons pour que toute personne qui se rend à l'une de nos succursales se sente bien traitée et puisse accéder facilement à nos services, quelles que soient ses capacités. En fait, cet engagement démontre clairement que voir au bien de notre organisation se résume simplement à voir au bien de tous les membres des collectivités où nous exerçons nos activités.

Accessibilité de nos services au Canada

Au cours de la dernière année, nous avons revu nos normes déjà rigoureuses en fonction de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), que beaucoup considèrent comme la référence, tous territoires confondus, pour évaluer l'accessibilité des services. Depuis janvier 2012, tous les établissements de BMO au Canada respectent la norme initiale de la LAPHO relative au service à la clientèle, la plus pertinente pour nos activités. À cet égard, nous avons établi des politiques et des méthodes à suivre quant à l'offre de produits et la prestation de services aux personnes handicapées, qui viennent

appuyer les principes fondamentaux d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances édictés par la Loi.

De plus, nous avons amélioré nos services à de nombreux égards, mettant notre vision d'être la banque modèle en matière d'expérience client exceptionnelle au profit de toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités :

- Nous offrons des relevés en braille, en gros caractères, en format audio et en texte électronique à l'égard de plusieurs comptes liés aux services aux particuliers, aux services aux entreprises et aux placements.
- Dans le site *bmo.com*, nous avons ajouté une section sur l'accessibilité où nous répondons à des questions sur le sujet. Le site fait également l'objet d'améliorations pour mieux servir les clients qui utilisent une technologie d'assistance.
- Dans nos succursales, le personnel de première ligne a la possibilité de recourir aux services d'un interprète gestuel.
- Nos guichets automatiques avec fonction audio sont munis d'un clavier avec touches en relief et d'une fonction d'affichage en gros caractères.
- Plus de la moitié de nos comptoirs de service et de nos guichets automatiques sont aménagés pour recevoir les clients en fauteuil roulant.
- Plus de 90 % de nos établissements offrent un accès de plain-pied ou par rampe d'accès.

Par ailleurs, nous sommes à évaluer les besoins et à préparer l'adoption de mesures d'aménagement pour accès facile afin de nous conformer à la Norme d'accessibilité au milieu bâti de la LAPHO, qui devrait être généralement reconnue dans un proche avenir comme étant la norme à préconiser.

Accessibilité de nos services aux États-Unis

BMO Harris Bank a adopté les normes 2010 en matière d'accessibilité émises par le département de la Justice des États-Unis dans le cadre de l'American with Disabilities Act (ADA). Nous avons évalué la conformité aux exigences de l'ADA de tous nos établissements de détail – hérités à la fois de l'ancienne Harris et de l'ancienne M&I – construits avant janvier 1993. Nous avons établi qu'environ 300 succursales, sur un total de près de 700, étaient dans une certaine mesure non conformes à la Loi. Nous sommes donc à élaborer un plan quinquennal visant à combler les lacunes de ces succursales à l'égard de nombreuses exigences diverses, allant des plateformes élévatoires et rampes d'accès pour fauteuils roulants aux comptoirs de hauteur réduite. Nous prévoyons investir environ trois millions de dollars américains annuellement dans ce programme.

Clarifier les questions d'argent

Promouvoir la littératie financière continue d'être une priorité pour la Banque. En effet, nous aidons les gens à mieux comprendre leurs finances et leur montrons où nous pouvons ajouter de la valeur.

À BMO, l'éducation financière n'a rien d'une activité paraprofessionnelle. Au contraire, elle est au cœur des échanges que nous avons tous les jours avec nos clients dans le but de remplir notre promesse de marque : clarifier les questions d'argent.

Par exemple, lorsque nous rencontrons un jeune couple qui prépare l'achat de sa première maison, nous ne nous contentons pas de leur parler de nos taux d'intérêt concurrentiels. Nous soulignons les avantages qu'il peut y avoir à réduire la période d'amortissement pour les aider à accroître plus rapidement la valeur nette de la maison. Nous leur expliquons aussi qu'en optant pour un taux fixe au lieu d'un taux variable, ils ont la certitude que leurs versements mensuels ne changeront pas, même si les taux du marché augmentent par la suite.

Dans toutes nos discussions avec les clients, notre objectif n'est pas de convaincre, mais plutôt d'informer et d'éduquer. C'est ce même esprit qui nous anime dans nos initiatives visant à promouvoir la littératie financière au sein du public.

Un indice de connaissance pour les Canadiens

En 2011, nous avons publié notre premier rapport sur la littératie financière, qui faisait état du niveau de compréhension des Canadiens à l'égard des notions et des produits financiers. La création de ce nouvel indice découle de nos recommandations au Groupe de travail sur la littératie financière du gouvernement canadien, coprésidé par Jacques Ménard, président du conseil d'administration de BMO Nesbitt Burns.

Durant le mois de novembre, désigné « mois de la littératie financière », BMO a publié un conseil de nature financière chaque jour ouvrable, fournissant à un public immense à l'échelle du pays des suggestions pratiques sur une foule de sujets allant des stratégies d'épargne à la bonne gestion de ses cartes de crédit.

La littératie financière aux États-Unis

En 2011, BMO Harris Bank a lancé un nouveau programme d'éducation financière appelé Helping Make Money Make Sense. Misant sur les ressources en ligne du site HelpingMakeMoneyMakeSense.com et sur les connaissances spécialisées des employés de BMO, le programme vise à fournir aux particuliers et aux propriétaires de petite entreprise, à toutes les périodes de la vie, les outils nécessaires pour avoir une meilleure emprise sur leur avenir financier.

Ce programme phare s'inscrit dans un engagement plus vaste pris à l'égard de l'éducation financière qui a vu BMO Harris Bank aller à la rencontre du grand public en organisant l'an dernier plus de 600 événements et séances d'information qui ont attiré plus de 23 000 participants. Ces initiatives nous amènent à collaborer avec un large éventail d'organismes, dont Econ Illinois, Girl Scouts of Northern Illinois, l'Economic Awareness Council de Chicago,

l'Indianapolis Neighborhood Housing Partnership, les administrations des États et des municipalités, ainsi que le système de bibliothèques publiques.

Notre Banque est également l'un des commanditaires fondateurs de la Money Smart Week, événement annuel d'une durée de sept jours dans le cadre duquel des formations et des activités gratuites sont offertes aux consommateurs de la région de Chicago afin de les aider à mieux gérer leurs finances personnelles. En 2011, la contribution de BMO a consisté notamment à commanditer des concours de dissertation pour les jeunes, à recruter des conférenciers connus et à offrir près de 100 programmes auxquels ont participé plus de 10 000 personnes – dont 85 % étaient des personnes à revenu faible ou modeste – par l'intermédiaire de divers organismes sans but lucratif établis dans les collectivités où nous exerçons nos activités.

Les collectivités s'attendent à ce que nous soyons à la hauteur des valeurs que nous partageons avec elles.



En apprenant qu'elles avaient remporté le concours L'équipe de la semaine BMO, les joueuses du Glen Shields Sun Devils 2000 n'ont pu contenir leur joie.



But gagnant

Des clubs juvéniles locaux aux ligues majeures, notre soutien du soccer s'étend à de nombreuses collectivités et même aux ligues majeure et nationale. Et le programme de soccer juvénile L'Équipe de la semaine BMO favorise la bonne condition physique, la confiance en soi et la passion du ballon rond.

Pour les enfants qui découvrent les joies du sport organisé, ce qui compte davantage que l'acquisition d'habiletés sportives, c'est la fierté qu'ils tirent de leurs réalisations, leur engagement envers la collectivité et leur passion sincère pour le sport. Une telle attitude gagnante contribue à renforcer

les collectivités qui se mobilisent autour de ces jeunes en leur offrant un soutien de tous les instants.

C'est dans cet esprit, et afin de rendre hommage aux jeunes joueurs de soccer canadiens, que le programme L'Équipe de la semaine BMO a été créé en 2011. Du 1^{er} avril au 30 juin, les amateurs de soccer du pays tout entier ont été invités à présenter la candidature de leur équipe locale préférée (dans les catégories d'âge de 7 à 12 ans) sur BMOsoccer.com. Des équipes de la semaine ont ensuite été choisies tour à tour par les membres d'un jury.

Durant la dernière phase de la compétition, les 15 équipes choisies se sont disputé les votes du public dans l'espoir de remporter le titre d'équipe championne. Le concours L'Équipe de la semaine BMO 2011 s'est terminé en août par le couronnement des Glen Shields Sun Devils 2000 de Vaughan, au nord de Toronto. Le grand prix : 125 000 \$ à investir dans la remise à neuf d'un terrain de soccer de la collectivité, et un voyage

d'équipe pour assister à un match à domicile des Whitecaps de Vancouver. De plus, BMO a remis un don de 5 000 \$ à l'organisation caritative choisie par l'équipe : le Comité paralympique canadien.

« C'est vraiment épatant, bien entendu, de gagner le prix en argent », a souligné Paul Dell'Aquila, entraîneur des Sun Devils, mais je dirais que c'est l'expérience dans son ensemble qui a été le plus enrichissant. Le concours a été pour nous l'occasion de voir l'enthousiasme et la détermination d'une petite équipe de joueuses devenir contagieux et se propager rapidement au reste du club de soccer Glen Shields et à la collectivité de Vaughan tout entière. »

Le programme L'Équipe de la semaine BMO est le clou d'une initiative communautaire qui consiste notamment à commanditer plus de 90 clubs de soccer et 15 000 jeunes joueurs partout au Canada. Nous sommes également de solides partisans des équipes canadiennes de la Ligue majeure de soccer (MLS) – le Toronto FC, l'Impact de Montréal et les Whitecaps de Vancouver – que nous commanditons. Et nous sommes partenaires de l'Association canadienne de soccer, apportant notre soutien aux équipes nationales. BMO détient aussi les droits d'appellation du premier stade conçu expressément pour le soccer au Canada, le BMO Field, situé à Toronto. BMO partage l'engouement croissant des Canadiens pour le ballon rond et notre soutien du sport est une autre façon pour nous de tendre la main aux collectivités dans lesquelles nous vivons et exerçons nos activités.

Un engagement concret

Des projets de construction communautaire bénéficient du soutien financier et des conseils de BMO Harris Bank, ainsi que de l'aide directe de nombreux employés bénévoles.

Le comté de DuPage, en banlieue ouest de Chicago, a le revenu par habitant le plus élevé du Midwest et est l'un des comtés les plus riches des États Unis. On y trouve pourtant de nombreuses personnes qui n'ont pas les moyens d'acheter une maison. Ce besoin chronique de logement abordable a inspiré la fondation, en 1995, de DuPage Habitat for Humanity, qui fait partie d'un mouvement mondial sans but lucratif (Habitat pour l'humanité) qui vise à construire des logements pour des familles à revenu limité. BMO Harris Bank compte parmi les principales entreprises commanditaires de la section régionale de l'Illinois.

Les maisons d'Habitat sont construites par des bénévoles travaillant avec les familles partenaires, qui ont ensuite la possibilité d'acheter la maison à des conditions établies en fonction de leurs capacités financières, de leur volonté de travailler personnellement au projet et de leur capacité à rembourser un prêt hypothécaire sans intérêt sur 30 ans. Les prêts hypothécaires sont déterminés par le revenu familial plutôt que par la valeur marchande, et tous les versements sont déposés dans un fonds qui contribue à financer la construction d'autres maisons.

Financer l'avenir

La collaboration à paliers multiples entre BMO et DuPage Habitat, client de longue

date de la Banque, constitue à bien des égards un modèle de partenariat entreprise-collectivité. D'une part, nous finançons les subventions aux projets de construction de l'organisme de bienfaisance, une partie importante des fonds étant consacrée aux mises de fonds et aux frais de conclusion pour les clients d'Habitat. Par exemple, nous avons récemment versé 30 000 \$ pour financer un projet de 18 logements dans l'Ouest de Chicago. En 2011, nous avons accordé 45 000 \$ de plus sur trois ans pour un nouvel ensemble de maisons en rangée dans la région, à Glen Ellyn. Tous les logements sont construits selon les normes LEED et satisfont aux exigences de certification Energy Star.

BMO administre en outre les prêts hypothécaires des clients d'Habitat et est responsable de la syndication des prêts entre les investisseurs, qui reçoivent des crédits d'impôt pour leur concours financier.

Et ce ne sont pas les seules façons dont nous poussons à la roue. Kathy Short, vice-présidente et directrice principale – Ressources humaines, est membre du conseil d'administration de DuPage Habitat et Lisa Jarmoszka, vice-présidente – Affaires locales, a siégé au conseil consultatif des donateurs de l'organisme.

Une affaire personnelle

À notre soutien financier de DuPage Habitat s'ajoute l'engagement personnel des employés de BMO qui participent à la construction de logements pendant notre journée annuelle de bénévolat (voir l'encadré). En 2011, de nombreux bénévoles de la Banque ont exécuté des tâches de construction dans un nouveau lotissement. D'autres ont utilisé leurs talents d'organisateur pour aider à mettre sur pied le plus récent magasin ReStore, qui vend, à des prix très réduits, des matériaux de construction et des articles d'ameublement qui lui ont été donnés.

Dans tous ces efforts concrets, les valeurs des employés de BMO sont très proches de celles d'un client dont la vision consiste à « faire du comté de DuPage un meilleur endroit où vivre en contribuant à bâtir la collectivité ».

Journées de bénévolat

Les employés de BMO donnent de leur temps et de leur énergie à des initiatives communautaires tout au long de l'année. Par exemple, chaque semaine, une soixantaine d'entre eux offrent des services de mentorat et de tutorat aux élèves d'une école primaire d'un quartier défavorisé de Chicago dans le cadre d'un programme intitulé « Working in the Schools ». Mais nous désignons aussi une journée par année où chacun est encouragé à redonner en donnant un coup de main à une école d'un quartier déshérité, à une banque alimentaire, à un refuge pour sans-abris ou à un autre projet communautaire.

En 2011, plus de 3 300 employés ont participé à la journée annuelle d'entraide communautaire de M&I, peu avant l'acquisition de celle-ci par BMO. Dans le même esprit, environ 2 200 de leurs futurs collègues de la Harris Bank et de BMO Marchés des capitaux ont profité de la journée de bénévolat pour soutenir plus de 70 initiatives dans huit États. La participation aux deux programmes augmente d'année en année, et nous prévoyons que cette tendance se poursuivra et que les employés uniront leurs efforts de bénévolat sous la bannière de BMO Harris Bank.

De gauche à droite : Trish Sessa, Kelli Wheeler, Julie Curran, Judy Rice et Lisa Jarmoszka de BMO Harris Bank en compagnie de Sarah Brachle, directrice générale de DuPage Habitat for Humanity, devant une maison construite dans le comté de DuPage.



Éveiller l'intérêt

Pour donner envie aux jeunes Autochtones canadiens d'explorer les possibilités de la technologie, BMO aide à mettre sur pied un programme novateur dans les écoles.

Pour un enseignant, c'est la classe idéale : des enfants entièrement voués à leur formation pratique, qui travaillent bien ensemble, qui sont curieux et qui ont beaucoup de plaisir à faire ce qu'ils font. Tel est le résultat du programme IGNITE (Igniting Interest in Technology and Engineering), mis au point par IBM Canada à l'intention expresse des élèves autochtones.

L'objectif du programme IGNITE est de sensibiliser les jeunes aux perspectives d'avenir qu'offrent le génie, l'informatique et les technologies. Une équipe de bénévoles collabore avec les enseignants du réseau public : ils encouragent les enfants, leur servent de modèles et, plus généralement, soulèvent leur enthousiasme pour les nouvelles dimensions que les technologies apportent à l'enseignement.



BMO est l'une des sociétés partenaires qui prêtent leur appui au programme IGNITE. Nos bénévoles enseignent aux jeunes les bases de la gestion financière en les invitant à jouer à des jeux interactifs sur notre populaire site Web Formule futée BMO pour parents. L'expérience s'avère des plus gratifiantes, tant pour les élèves que pour les bénévoles.

David Robitaille, directeur, Responsabilité civique et affaires générales d'IBM Canada, résume le succès remporté par le programme IGNITE : « J'ai vu un garçon qui avait du mal à se concentrer ne pas quitter des yeux le matériel vidéo que l'équipe d'Engage Learning Systems lui apprenait à utiliser. J'ai écouté une fillette de 8^e année, inspirée par trois femmes de talent de SNC Lavalin, penser tout haut à la poursuite d'une carrière en génie. Et j'ai regardé l'équipe de BMO expliquer à des enfants pourquoi l'établissement d'un budget et l'épargne sont d'une importance capitale pour réussir aussi bien sa vie personnelle que sa vie professionnelle.

« Les enseignants ont accompli un travail extraordinaire d'éducation aux responsabilités découlant de la citoyenneté numérique. Bien entendu, toute l'équipe d'IBM a éprouvé une grande fierté lorsqu'un garçon s'est intéressé à notre installation

sur le programme Watson d'intelligence artificielle et a lancé qu'il voulait devenir programmeur. Et enfin, j'ai été émerveillé lorsqu'une aînée, Cindilee, a capté l'attention d'une quarantaine d'enfants durant près d'une heure avec son enseignement traditionnel – elle a rappelé aux enfants qu'en restant bien ancrés dans leur culture, ils trouveraient toujours la force nécessaire, quelle que soit la direction dans laquelle ils l'entraînerait leur nouvelle expérience d'apprentissage. »

En 2012, dans le cadre du programme IGNITE, on a créé des camps d'une durée de quatre jours dans des écoles de la région de Niagara, dans le Sud de l'Ontario. Les camps s'adressaient aux élèves de la quatrième à la huitième année. Pour faire montre de leurs nouvelles connaissances et de leur enthousiasme contagieux, les élèves ont réalisé leurs propres vidéos et les ont mises en ligne (on peut les voir à www.youtube.com/user/aboriginalignitecamp?ob=0). Le programme suscite l'intérêt des enseignants autochtones partout au pays, et l'équipe grandissante des bénévoles de BMO souhaite multiplier les succès remportés jusqu'à présent.



Les camps IGNITE, dont les activités vont de la programmation d'un logiciel à la production d'une vidéo, aident les jeunes Autochtones à découvrir des voies d'avenir dans les technologies, les sciences et le génie.

Ensemble, nous donnons

BMO et ses employés partout en Amérique du Nord ont établi un nouveau record interne en 2011 en versant plus de 19 millions de dollars à Centraide et à d'autres organismes de bienfaisance.

À Chicago, où près de la moitié des adolescents ne terminent pas leur secondaire, un nouveau programme cible 50 000 enfants en difficulté d'apprentissage et leur offre un meilleur soutien tout au long des premières années, essentielles, du secondaire. À plus de 1 000 kilomètres de là, à Montréal, des familles à faible revenu combinent leur pouvoir d'achat pour acheter des fruits et légumes frais à prix abordable.

Par ailleurs, à Winnipeg, on assiste, avec le début de l'hiver, au retour annuel de la campagne *Koats for Kids*, qui vise à recueillir

des vêtements d'extérieur qu'on donnera à au moins 10 000 enfants dans le besoin. À Milwaukee, un programme éducatif visant à diminuer les grossesses précoces – sujet qui a déjà fait la une des grands médias aux États-Unis – a contribué à faire baisser le taux de naissance chez les mineures à son niveau le plus bas depuis des décennies, de sorte que des milliers de jeunes filles ont pu échapper au cycle de la pauvreté.

Qu'ont en commun ces projets et une multitude d'autres du même genre qui ont cours partout sur le continent? Tous sont pilotés par des organismes communautaires affiliés à Centraide – et tous ont profité, en partie, de la générosité des employés de BMO.

Un soutien record

Un des piliers du soutien à la collectivité accordé par BMO est l'engagement personnel de ses employés. Chaque année, BMO encourage les efforts déployés par ses employés dans une panoplie d'initiatives qui profitent largement du temps, de l'énergie et des ressources qu'ils y consacrent.

En 2011, la Campagne Générosité de BMO a établi un nouveau record en recueillant

plus de 19,1 millions de dollars au profit d'organismes affiliés à Centraide et d'autres organismes caritatifs partout aux États-Unis et au Canada. Près de 35 000 employés ont participé à la campagne en faisant des dons, en faisant du bénévolat auprès de centaines d'organismes et en menant à bien d'importantes collectes de fonds.

« L'an dernier, plus de 70 % de nos employés ont participé à la Campagne Générosité de la Banque, souligne Bill Downe, président et chef de la direction de BMO. Il est inspirant de travailler au sein d'une organisation où les employés affichent un tel niveau de générosité et d'engagement. »

Le programme de dons de BMO – autre pilier de notre soutien à la collectivité – vient appuyer les efforts de nos employés. En 2011, BMO a versé plus de 66,4 millions de dollars en dons et commandites à des organisations et programmes qui visent à améliorer ou à maintenir le bon état de santé des collectivités partout en Amérique du Nord.



Des employés de BMO font du jardinage lors de notre journée annuelle de bénévolat, et Shawn McFarlane, analyste – Finances, travaille comme bénévole lors de l'ascension de la Tour CN pour Centraide. Ce ne sont là que deux des activités organisées dans le cadre de la Campagne Générosité de BMO.

Nos employés s'attendent à ce que nous les soutenions dans le développement et la réalisation de leur potentiel.

S'intégrer

Transaction historique dans le secteur des services financiers, l'achat de M&I par BMO unit deux groupes de gens qui se découvrent – comme on pouvait s'y attendre – de nombreuses affinités.

Mary Willmer se souvient du moment où en décembre 2010 elle a appris la nouvelle de l'acquisition prochaine de la Marshall & Ilsley Corporation, de Milwaukee : « Comme la plupart de mes collègues, je vivais un peu d'incertitude, mais j'ai été transportée de joie quand j'ai su que l'acquéreur était BMO, qui a toujours été reconnu comme étant très orienté client. La philosophie de BMO et la nôtre me semblaient bien assorties. »

Au cours de ses 26 années de carrière à M&I, Mary a été agente de services bancaires personnels, directrice de succursale, chef des ventes, directrice de marché et, dernièrement, directrice régionale des services aux particuliers. Elle était des cadres qui, peu après l'annonce, ont rencontré Bill Downe, président et chef de la direction de BMO, et les membres de son équipe lors de leur tournée des États du Midwest où M&I était établie.

« Nous nous sommes vraiment sentis bienvenus et cette rencontre nous a rassurés au sujet de l'intégration prévue, explique

Mary. On a souligné l'importance de marier les forces des deux banques afin de créer une organisation solide et unie. Nous avons connu des années bien difficiles à M&I, alors ce que j'entendais sur l'importance accordée à l'expérience client, à la mobilisation des employés et à la rentabilité future me plaisait beaucoup. »

Un changement bienvenu

Le 6 juillet 2011 marquait la conclusion officielle de la transaction et le regroupement des activités de détail américaines de M&I et de Harris sous l'appellation BMO Harris Bank. Le premier jour, Mary a compris toute l'importance de cette transition : « Perdre le nom M&I me faisait drôle, mais quand j'ai entendu les commentaires positifs des clients sur notre nouveau nom et notre nouvelle organisation, le vide et l'inquiétude que je ressentais se sont envolés! J'envisageais l'avenir avec beaucoup d'intérêt et d'enthousiasme. »

Cet enthousiasme s'est rapidement enraciné lorsque les deux entités ont commencé à s'intégrer. La première étape fut la participation à un programme d'orientation conjoint : « C'était l'occasion pour les anciens de M&I de s'initier à la nouvelle culture organisationnelle et de tisser des liens avec BMO, explique Mary. Nous avons compris que nos collègues de Harris vivaient eux aussi une période de transition et chacun s'en est trouvé plus à l'aise. »

Peu après, l'équipe de BMO Harris Bank était mobilisée pour assurer l'intégration. Membre de l'équipe responsable de l'expérience client du côté des services aux

particuliers, Mary collabore avec le personnel de première ligne, de service et de soutien aux ventes – de Harris et de M&I – à la mise sur pied de projets visant à créer une organisation unie, orientée client.

Le récit que fait Mary de son séjour à L'Académie BMO Groupe financier, à Toronto, où elle a participé à une formation en leadership pour les gestionnaires, résume bien sa façon de voir la transition. Au moment de s'inscrire à la réception de l'hôtel du centre, elle s'est aperçue qu'elle avait oublié son épinglette de BMO et l'a fait remarquer au préposé.

« Il a aussitôt détaché l'épinglette de son veston et me l'a offerte avec plaisir! Ce simple geste illustre bien la culture axée sur l'expérience client de notre nouvelle organisation. C'est une culture d'inclusion, de renforcement positif qui entraîne des résultats, de dialogue ouvert et de communication. Mais le plus important, c'est ce désir sincère de voir les employés réussir. »



Mary Willmer, qui a longtemps travaillé à M&I, fait partie de l'équipe chargée d'intégrer Harris et M&I pour en faire une organisation forte, orientée client.

Un savoir-faire reconnu

Un programme unique de formation préalable à l'emploi de BMO aide les personnes handicapées à se préparer au milieu de travail et aide BMO à mieux les accueillir.

En raison d'arthrite rhumatoïde sévère, Sophia Deer a dû mettre fin à sa carrière dans la Marine royale canadienne, car elle n'était plus en mesure de répondre aux exigences physiques de son travail. Médaillé d'or aux Jeux paralympiques, Ken Hall a dû se trouver un nouveau gagne-pain lorsque sa carrière professionnelle de basketteur en fauteuil roulant a pris fin.

Ces deux Vancouverois avaient alors un point en commun : comme environ le sixième de la population canadienne, ils devaient affronter les aléas de la vie avec un handicap. Depuis, ils ont autre chose en commun : tous deux se sont joints à BMO grâce à un programme unique qui vise à créer des possibilités d'emploi pour les Canadiens ayant un handicap.

Reconnaître le talent

Selon Statistique Canada, 56 pour cent des personnes handicapées sont en chômage ou ne font pas partie de la population active. Tandis que certaines personnes handicapées doivent surmonter des obstacles considérables pour obtenir un travail à l'extérieur de leur domicile, beaucoup d'autres voient les efforts qu'ils déploient pour gagner leur vie contrecarrés par des obstacles liés au lieu de travail qu'il serait possible de supprimer. Il est d'ailleurs malheureux de constater que de nombreux employeurs négligent ce réservoir

de personnes talentueuses motivées et expérimentées.

Depuis plusieurs années, BMO recrute activement parmi la population handicapée. Si cette pratique cadre avec notre volonté de mieux refléter la diversité des collectivités que nous servons, elle est également bonne pour les affaires puisque des études ont montré que les personnes qui ont un handicap sont en général très motivées et plus enclines à rester longtemps au service d'un même employeur.

Apprendre les uns des autres

Grâce aux qualités uniques du programme de formation préalable à l'emploi de BMO, les personnes handicapées à la recherche d'un travail peuvent obtenir une formation et un encadrement structurés qui les aident à se préparer aux exigences du milieu de travail. Offert en collaboration avec plusieurs organismes communautaires, le programme donne aussi l'occasion aux recruteurs de la Banque de repérer des candidats prometteurs et de mieux évaluer leurs besoins.

Nicole Jacksic, directrice principale – Recrutement inclusif, à BMO explique : « Tout le monde y gagne. Nous aidons

des personnes talentueuses à explorer de nouvelles possibilités de carrière, et elles nous montrent les quelques changements que nous pourrions apporter à notre environnement de travail et qui les aideraient à réaliser pleinement leur potentiel. »

À Vancouver, le programme nous a permis en 2011 de recruter sept nouveaux employés, dont Sophia Deer, aujourd'hui représentante – Service à la clientèle à une succursale du centre-ville. Grâce à un stylo spécial surdimensionné et à une attelle qui soutient son poignet, elle peut mettre ses connaissances comptables au service de ses clients.

De son côté, l'ancien athlète en fauteuil roulant Ken Hall travaille à temps plein, lui aussi en tant que représentant – Service à la clientèle. Un poste de travail modifié et de légers ajustements faits au comptoir de la succursale facilitent ses interactions avec les clients. En outre, il donne régulièrement des conférences dans les écoles pour sensibiliser les jeunes à la contribution que les personnes handicapées peuvent apporter à la société canadienne. Cette contribution, Ken, Sophia et bien d'autres nous en démontrent la valeur tous les jours.



Le programme de formation préalable à l'emploi de BMO a aidé Sophia Deer et Ken Hall à se préparer à occuper leur poste de représentant – Service à la clientèle, à Vancouver.

Donner sa chance à chacun

Chef de file de la diversité en milieu de travail depuis 20 ans, BMO consolide aujourd'hui son leadership en se lançant le défi de faire encore mieux.

En 1991, un groupe de travail avant-gardiste énonçait les principes qui sous-tendent l'engagement de BMO à créer un milieu de travail équitable et établissait la réputation de la Banque en tant que chef de file de la diversité. Il s'agissait là d'une démarche révolutionnaire – non seulement pour BMO, mais également pour le milieu des affaires canadien. Vingt ans plus tard, notre conviction selon laquelle l'inclusion contribue à la vigueur de notre organisation fait partie intégrante de notre culture. Elle est d'ailleurs consacrée par l'une de nos valeurs fondamentales : « Encourager la diversité ».

BMO a toujours été à l'avant-garde pour ce qui est de promouvoir la diversité, et ses efforts ont été reconnus à de nombreuses reprises. Nous y mettons toujours autant d'énergie. D'ailleurs, rien ne conviendrait davantage pour marquer le 20^e anniversaire du groupe de travail selon nous que de renouveler notre engagement – et de relever encore plus nos normes. Le Conseil sur le renouvellement en matière de diversité, un nouveau comité coprésidé par Tom Milroy et Daniela O'Leary-Gill, respectivement chef de la direction de BMO Marchés des capitaux et première vice-présidente des Services bancaires Particuliers et entreprises – É.-U. dirige nos efforts en ce sens. Le Conseil vise à accroître le rendement de BMO en misant sur le leadership en matière de diversité. Les activités quotidiennes sont menées par Sonya Kunkel, qui s'est jointe à la Banque en tant que directrice générale – Diversité et inclusion.



Tom Milroy, chef de la direction, BMO Marchés des capitaux, a joué un rôle de premier plan dans les efforts de renouvellement de la diversité déployés par BMO.

Le succès ne connaît pas de limites.

BMO  Groupe financier

Établir des priorités

« L'occasion est belle de donner une nouvelle orientation à notre stratégie de longue date en matière de diversité », explique M^{me} Kunkel. Spécialiste chevronnée dans ce domaine, M^{me} Kunkel précise que le succès des efforts de renouvellement dépend de plusieurs moteurs de changement, tels qu'un dossier d'étude très solide, un engagement de la direction, un cadre d'évaluation et de responsabilisation clair, ainsi qu'un travail constant de communication. »

La stratégie de renouvellement a une large portée et vise principalement notre performance au plan de la représentation des femmes dans des postes de direction, des personnes handicapées et des membres d'une minorité, notamment les Canadiens d'origine autochtone. Les grandes priorités consisteront à :

- intégrer davantage les considérations liées à la diversité dans nos pratiques de gestion des talents.
- améliorer notre aptitude à recruter de nouveaux employés d'horizons divers.
- développer une intelligence culturelle de sorte que les gestionnaires exploitent toutes les compétences et la créativité des membres de leurs équipes.
- élaborer, pour chaque groupe d'exploitation, un plan d'action en matière de diversité et des outils permettant de mesurer les progrès accomplis.

- souligner les exemples de réussite qui définissent des modèles de comportement et de nouvelles normes en matière de diversité.

Objectifs pour l'avenir

Le renouvellement de la diversité à BMO qui doit s'opérer au Canada et aux États-Unis poursuivra des objectifs précis, notamment :

- faire passer la représentation des femmes dans les postes de direction à 40 pour cent d'ici à 2016 (ratio actuel de 34 pour cent).
- accroître de façon considérable l'embauche d'Autochtones et de membres de minorités à tous les niveaux de l'organisation.
- augmenter le nombre de personnes handicapées au sein du personnel afin qu'elles aient la même représentation à BMO que dans la société.

« Les initiatives de renouvellement de la diversité que nous prenons reflètent notre personnalité, résume Bill Downe, président et chef de la direction de BMO. Nous voulons offrir des chances égales à l'ensemble des travailleurs tout en faisant comprendre à nos clients, à nos actionnaires – à tous ceux qui font affaire avec notre organisation – à quel point l'inclusion est importante pour nous et pour notre prospérité. À BMO, seuls le talent et la compétence mènent au succès. C'est ce qu'on veut dire par : Le succès ne connaît pas de limites. »

Du talent à revendre

Pour répondre aux attentes élevées de nos clients et de nos autres parties prenantes, il faut des dirigeants de premier ordre. Voilà pourquoi BMO applique des stratégies d'avant-garde pour identifier les leaders en devenir et développer leurs compétences.

Pour concrétiser la vision orientée client de BMO, nous devons améliorer constamment notre capacité à transformer le potentiel remarquable de nos employés en rendement exceptionnel. Il est essentiel de savoir reconnaître et soutenir les futurs leaders qui peuvent faire évoluer notre organisation au rythme des besoins changeants de nos clients. Le dernier exercice a vu naître notre toute dernière initiative en ce sens, notre groupe consultatif en gestion des talents, qui apporte une nouvelle orientation aux initiatives de formation, de planification du développement des compétences et de fidélisation des futurs leaders.

Le rôle du groupe consultatif en gestion des talents est d'apporter un soutien :

- en aidant les dirigeants à reconnaître le potentiel et à mieux évaluer les compétences dans leur équipe;
- en organisant des tables rondes où les leaders peuvent discuter du développement des compétences;
- en offrant de l'assistance professionnelle individuelle, comme des séances de rétroaction à 360 degrés et d'orientation de carrière;
- en agissant comme dépisteurs de futurs leaders au sein de BMO;
- en offrant des conseils sur les priorités et les pratiques de gestion des talents.

Notre groupe consultatif en gestion des talents s'inscrit dans la stratégie globale de gestion de talents de BMO, dont les quatre grandes priorités sont les suivantes :

1. L'adoption d'une mentalité de gestion des compétences et la responsabilisation –

Nous avons commencé à décloisonner le développement des compétences afin que nous puissions avoir accès à tous les leaders prometteurs. Dans tous les secteurs de notre organisation, nous comptons davantage sur les leaders pour attirer, former et retenir les employés compétents. Les dirigeants ayant adopté cette mentalité de gestion analyseront leurs équipes de façon aussi rigoureuse qu'ils analysent les opérations, la stratégie et les budgets.

2. L'évaluation des compétences – Nous encourageons nos leaders à envisager de manière holistique l'encadrement des membres de leur équipe et le développement de leurs compétences. Nos méthodes fiables permettent de déterminer les besoins et l'expérience requise dans chaque secteur de l'organisation et de repérer les personnes aptes à remplir les fonctions voulues. Les conseillers en gestion des talents organisent aussi des tribunes portant sur les fonctions que devraient occuper les futurs leaders. Ces méthodes sont intégrées au Programme de formation avancée en leadership afin de sensibiliser tous les leaders à l'importance du développement des talents.



Des représentants – Service à la clientèle participent à une séance de formation où l'on discute de la façon de construire une relation d'affaires.

3. Les pratiques de gestion des carrières –

Nous encourageons nos leaders à discuter ouvertement avec les employés afin de mieux harmoniser les objectifs de carrière et la planification de la relève. Le programme de développement des compétences se base sur :

- L'expérience qui s'acquiert par le travail quotidien. Par exemple, on confiera aux employés désignés des mandats exigeant de nouvelles compétences, on les fera passer d'une fonction d'exploitation à une fonction de soutien et vice versa, et on leur confiera des projets qui leur permettront d'enrichir leur expérience à BMO et dans la collectivité.
- Les relations établies et la rétroaction des gestionnaires, mentors et autres conseillers.
- Des programmes de développement du leadership, d'acquisition de compétences et de formation continue (le programme de MBA pour dirigeants, par exemple).

4. La diversité et l'inclusion – La stratégie de renouvellement adoptée l'an dernier (voir page 27) cherche à combler certaines lacunes de nos secteurs d'activité – notamment en encourageant les femmes à faire carrière à BMO Marchés des capitaux – et à aider tous les employés à donner leur pleine mesure.

Enfin, nous chercherons plus que jamais à investir dans nos employés talentueux et à accélérer le développement de nos futurs leaders. Une organisation puise son dynamisme dans celui de ses leaders. À BMO, nous ferons le nécessaire pour que nos leaders soient les meilleurs.



ENVIRONNEMENT



Consommer moins d'énergie, réduire nos émissions, détourner des déchets des sites d'enfouissement, élargir nos programmes de recyclage – ce sont là autant d'actes essentiels à poser pour une organisation écoresponsable. À BMO, la réflexion environnementale s'étend encore plus loin, dans chacun de nos secteurs d'activité. Nous travaillons à créer une culture de durabilité qui inspire nos employés, soutient nos collectivités et contribue à protéger la planète.

La commandite d'une durée de trois ans que nous accordons à l'initiative Building Schools Gardens de l'organisme Openlands vise à soutenir l'intégration de jardins à la culture et au programme d'enseignement des écoles publiques de la région de Chicago. Des écoliers peuvent ainsi prendre contact avec la nature dans un environnement sécuritaire.



**20 % moins
d'électricité***

La réduction de la consommation électrique obtenue en un an grâce au contrôle à distance des systèmes de refroidissement, de chauffage et d'éclairage ainsi que des enseignes de 12 succursales faisant partie d'un projet pilote en Ontario.

**69 %
de véhicules
hybrides***

Le parc de véhicules écologiques de BMO au Canada et aux États-Unis.



**22 000
arbres
sauvés***

L'impact estimatif de la réutilisation de papier contenant 30 % de fibres recyclées (et provenant de forêts sous gestion durable) pour toutes les activités courantes.

**647 tonnes
de matériel***

La masse totale de matériel désuet traité de façon sécuritaire grâce aux programmes de disposition du matériel technologique mis en place dans les établissements de BMO en Amérique du Nord.

* Au 31 octobre 2011.

Ambassadeurs de l'environnement

Nous réduisons le gaspillage dans l'ensemble de BMO, grâce à des programmes de recyclage rigoureux et des employés bénévoles passionnés.



« J'étais l'écolo du service qui rappelait constamment aux autres de recycler et d'éviter de gaspiller le papier en faisant tout imprimer, déclare Ashley Elliott, ancienne employée d'une succursale de BMO au centre-ville de Toronto. Je suis profondément convaincue que c'est à nous de protéger l'environnement. »

À la recherche de nouvelles manières d'affirmer ses convictions, Ashley s'est portée volontaire comme ambassadrice de l'environnement de BMO. C'est la position de première ligne d'une nouvelle initiative – lancée jusqu'ici dans six villes canadiennes – visant à réduire le gaspillage dans le réseau de distribution de la Banque.

Ashley a montré à ses collègues comment le simple fait de changer légèrement leur routine quotidienne pourrait avoir un effet positif sur l'environnement. Elle a fait placer des bacs de recyclage dans chaque bureau et installé des affiches qui expliquent ce qu'on peut y mettre. Elle a mis sur pied un programme de tri des déchets organiques dans la salle à manger. Enfin, elle s'est assurée que le personnel de nettoyage dépose toutes les matières recyclables dans les contenants appropriés pour ramassage.



L'amour profond de Ashley Elliott pour la nature l'a incitée à redoubler d'efforts pour instaurer des programmes de recyclage dans les succursales et tours à bureaux du Grand Toronto.

Coordination des efforts

Nommée directrice adjointe, Ashley a constaté que le recyclage était quasi inexistant dans sa nouvelle succursale. Avec le soutien du groupe Durabilité environnementale de BMO, elle a organisé de concert avec le gestionnaire des installations et la ville de Toronto un programme visant à détourner le plus de déchets possible des sites d'enfouissement. On a montré aux employés du nettoyage comment séparer les déchets – en utilisant des sacs transparents pour les articles recyclables et des sacs jaunes pour le reste – pour en assurer le traitement efficace par les services de collecte.



Maintenant à la Direction de la sécurité, Ashley, qui continue de diffuser le message écologique, est encouragée par l'enthousiasme de ses collègues. « Il peut pourtant être frustrant d'avoir à reproduire le même processus, établissement après établissement, plutôt que de faire la coordination pour un groupe de succursales », dit-elle.

C'est en effet un défi qu'a dû relever l'équipe qui met en œuvre la stratégie de recyclage dans l'ensemble du Canada. Chaque municipalité a ses propres règles complexes qu'il faut harmoniser avec la situation particulière de chaque bureau de

BMO. Pourtant, en coordonnant nos efforts avec les pouvoirs publics et les prestataires de services, de plus en plus de succursales adoptent des programmes de recyclage rigoureux. Cette initiative s'étendra à l'ensemble du réseau de distribution en Amérique du Nord, mais son succès dépendra de l'engagement des employés à la base. « Il est bon de savoir, ajoute Ashley, que d'autres défenseurs de l'environnement font la même chose que moi! »

Réussite collective

Un populaire événement de recyclage d'ordinateurs et de matériel électronique s'inscrit dans un engagement de la Banque à détourner la technologie vétuste des dépotoirs.

Les automobilistes attendaient en file, par un matin d'avril 2011, pour faire un dépôt plutôt singulier à notre Centre d'informatique de Lombard, en banlieue de Chicago. Venus d'un peu partout dans la collectivité, ces automobilistes apportaient les ordinateurs, numériseurs, imprimantes, téléphones cellulaires, télécopieurs, appareils audiovisuels et autres appareils électroniques dont ils n'avaient plus besoin. Ils répondaient à l'appel lancé dans le cadre d'une campagne menée par des employés de BMO, qui les encourageait à se départir de leurs appareils électroniques de façon écologique plutôt que de laisser ces résidus volumineux et potentiellement toxiques terminer leur vie dans un dépotoir.

Cette campagne de collecte locale, qui en est à sa deuxième année d'existence, a été mise sur pied par les Affaires immobilières de BMO, en collaboration avec la société de gestion immobilière Jones Lang LaSalle. Cette campagne très réussie, pour laquelle des boîtes de collecte avaient également été placées dans quatre établissements de BMO Harris Bank de la région, a permis jusqu'à présent de détourner près de 18 000 kg de technologie vétuste vers des centres d'élimination sécuritaire. Cette collecte complète admirablement un programme en place à l'échelle de l'organisation qui a rendu possible l'élimination de 647 tonnes métriques d'équipement, soit nettement plus qu'en 2010, à la suite d'une importante mise à niveau du matériel de la Banque.

La collecte est manifestement très appréciée par les membres de la collectivité et, encouragés par les bons résultats obtenus, les employés de BMO à Lombard s'affairent déjà pour réitérer l'expérience en 2012.

Faire prendre le virage vert à nos succursales

Les efforts que nous déployons pour limiter notre impact sur l'environnement visent essentiellement la diminution de la consommation d'énergie et la réduction des déchets.

Conformément à l'engagement de BMO d'atteindre la carboneutralité en 2011 (voir la page 36), nous avons continué de mettre l'accent sur la réduction de la consommation globale d'énergie. Nos efforts collectifs à cet égard ont eu le double avantage de contribuer à la réduction des émissions mondiales de gaz à effet de serre tout en nous permettant de réaliser des économies réelles.

• Vérification de la consommation d'énergie des succursales

Le réseau de distribution de BMO en Amérique du Nord est responsable d'environ 40 % de notre empreinte carbone totale.

Afin de mesurer notre efficacité énergétique et de déceler les possibilités d'économies, nous avons commandé une série d'audits de la consommation d'énergie visant l'éclairage, le chauffage, les systèmes de ventilation et de climatisation, la plomberie, les systèmes de commande, les enseignes et les structures des bâtiments. Au début de 2011, nous avons terminé les audits dans environ 39 pour cent de nos succursales au Canada.

• Surveillance et commande à distance des systèmes

En 2011, nous avons procédé, dans 12 succursales de l'Ontario, à l'essai d'un système qui permet de surveiller et de commander à distance les systèmes de refroidissement, de chauffage, d'éclairage, ainsi que les enseignes. Cet essai d'un an a permis de réduire la consommation d'énergie de 20 pour cent dans ces établissements. Nous nous apprêtons maintenant à déployer cette solution dans toutes les nouvelles succursales et à l'utiliser pour tous les grands projets de rénovation.

• Nouvelles normes en matière de construction et d'équipement

Au cours de la dernière année, BMO a élaboré et commencé à appliquer des normes techniques de performance

rigoureuses pour la construction de succursales et de bureaux, y compris des normes de durabilité. Nous avons aussi élaboré de nouvelles normes d'équipement technique pour les succursales dans le but de réduire notre consommation de gaz naturel et d'électricité, d'améliorer le confort des employés et des clients et de réduire nos frais d'entretien.

Réduction des déchets

Après avoir effectué des audits des déchets dans nos immeubles de bureaux en Ontario, nous avons commencé à mettre en place des plans de réduction et de réacheminement des déchets dans plusieurs autres établissements de BMO. De plus, nous avons mis sur pied des programmes de compostage des matières organiques dans divers établissements afin de détourner des déchets et des serviettes de papier souillées des sites d'enfouissement. Nous établissons maintenant les points de référence en matière d'utilisation de l'eau afin de mieux évaluer comment nous pouvons aussi éviter de gaspiller cette ressource vitale.





Voir la lumière

Pour rendre l'éclairage des succursales de BMO aussi écoénergétique et économique que possible, nous avons entrepris un programme de modernisation dans l'ensemble de notre réseau de distribution aux États-Unis.

L'éclairage des succursales de BMO doit être tel qu'il ne nuit pas aux clients qui y font leurs transactions ni aux employés qui y effectuent toute la journée des tâches administratives. Il ne faut pas pour autant voir l'éclairage comme un mal nécessaire. Les vieux luminaires, même ceux qui ont été installés il y a une dizaine d'années à peine, ont tendance à être très énergivores. Si on multiplie cette situation par des centaines de bureaux, force est de constater un gaspillage d'électricité et des coûts d'exploitation excessifs. En 2011, BMO a donc entrepris de moderniser l'éclairage dans toutes ses succursales et tous ses bureaux aux États-Unis.

L'option écologique

Nous avons commencé par procéder à un audit de l'éclairage dans 110

succursales de BMO Harris Bank aux États-Unis. Nous avons constaté que 67 % des quelque 21 000 luminaires examinés ne respectaient pas les normes d'efficacité énergétique les plus récentes. Nous avons donc entrepris de moderniser l'éclairage dans la plupart de nos succursales. Un de nos principaux objectifs consiste à éliminer tout l'éclairage fluorescent de type T12, qui fait l'objet d'un retrait graduel en vertu des lois environnementales aux États-Unis et au Canada. En ayant recours à des solutions plus efficaces, nous pouvons réduire notre consommation d'énergie et économiser sur l'entretien – tout en assurant une expérience uniforme dans l'ensemble de nos succursales.

L'initiative de modernisation prévoit l'installation de systèmes de mise en valeur de la lumière naturelle dans les locaux où il est possible de le faire. « Nous avons beaucoup de lumière naturelle grâce aux fenêtres de notre atrium, explique Maria Albor, vice-présidente et directrice de la succursale Aurora-Orchard, en Illinois. Nos nouveaux luminaires comportent des gradateurs électroniques sans fil commandés par des photodétecteurs. L'éclairage des tubes fluorescents baisse donc automatiquement lorsque l'apport de lumière extérieure est suffisant. »

Économiser énergie et argent

Les économies d'énergie à la succursale

d'Aurora ont été spectaculaires. Dans l'aire d'accueil, par exemple, le nouvel éclairage consomme 80 % moins d'électricité. Le déploiement progressif du programme dans l'ensemble de BMO Harris Bank devrait nous permettre d'économiser 2,4 millions de kwh par année, soit une réduction de 10 % par rapport à notre consommation actuelle. Grâce à des économies annuelles estimées à 270 000 \$ US en frais d'électricité et à 68 000 \$ en frais d'entretien – en plus de 145 967 \$ de rabais accordés par les entreprises de services publics – nous devrions récupérer notre investissement en trois ans dans une succursale type. La dimension écologique est tout aussi convaincante : grâce à cette modernisation, l'empreinte écologique de BMO devrait diminuer de plus de 795 tonnes de dioxyde de carbone chaque année.

Il faudra relever certains défis : les immeubles abritant les succursales étant d'âge et de style différents, il peut être difficile de normaliser les luminaires à installer. Il y aura aussi certainement une période de transition, pendant laquelle les employés devront s'adapter au changement de l'intensité et de la couleur de la lumière. Mais dans l'ensemble, le programme connaît un succès indéniable. Nous prévoyons l'étendre à toutes les succursales et tous les bureaux de BMO en Amérique du Nord.

Un objectif de durabilité

La réflexion environnementale doit s'imposer – il lui faut, à la fois, inspirer les efforts des employés, soutenir le développement durable des collectivités et servir à concevoir des produits écoresponsables.

Consommer moins d'énergie, détourner les déchets des sites d'enfouissement, accroître notre engagement à recycler – voilà autant d'actes essentiels à poser pour

une organisation écoresponsable. Et nous voulons que la culture du développement durable s'épanouisse dans tous nos secteurs d'activité, qu'elle inspire nos employés et nos collectivités, et qu'elle s'incarne dans les produits et services que nous proposons.

Mobiliser les employés

Tout nouvel employé qui se joint à BMO doit suivre le programme d'orientation en ligne qui offre un aperçu de notre philosophie en matière de durabilité de l'environnement, ainsi que des suggestions sur la façon de participer à notre démarche écologique. Notre sondage annuel auprès des employés comporte des questions qui cherchent à obtenir leurs réactions aux efforts que nous déployons en matière d'écoresponsabilité. Et pour tenir nos employés informés de nos progrès au chapitre de la durabilité, nous avons lancé l'an dernier *Un ciel bleu et clair*,

un bulletin trimestriel, que nous affichons sur notre intranet.

Soutien aux collectivités

BMO soutient les collectivités en affectant une portion de sa contribution au développement durable. Au Canada, nous nous intéressons à l'éducation environnementale, et les projets et organismes suivants ont bénéficié récemment de nos dons et commandites :

- BMO Financial Group Future Green Leaders' Fund, fonds accordant des bourses aux étudiants qui poursuivent des études environnementales à l'Université Trent.
- Formation professionnelle « verte » dans l'industrie du bâtiment au Collège Algonquin.





BMO Harris Bank prête son soutien au Jardin botanique de Chicago, où l'on trouve 2,5 millions de plantes, 24 jardins d'exposition, un centre de phytologie et plusieurs laboratoires de recherche en conservation.



Lisa Jarmoszka et Marianne Kozlowski, de BMO Harris Bank, étiquettent des arbres dans le cadre du projet *Every Tree Counts* du Morton Arboretum.



- Programmes de formation professionnelle écoresponsable au Collège Durham.
- Stratégie de carrières vertes du Collège Lethbridge.
- L'éducation au service de la Terre, organisme canadien qui s'emploie à intégrer l'écoresponsabilité au système public d'enseignement.
- Conservation de la Nature Canada, organisme qui protège la diversité naturelle et sensibilise la population, et les enfants en particulier, à la conservation de la nature.

Aux États-Unis, parmi la grande diversité des organismes communautaires soutenus par BMO Harris Bank, plusieurs sont voués à la protection de l'environnement, notamment le Chicago Botanic Garden, le Klehm Arboretum & Botanic Garden, le Morton Arboretum et le Nicholas Conservatory and Gardens. Grâce à l'aide que nous accordons à Openlands, nous aidons les enfants qui fréquentent les écoles de Chicago à créer des jardins communautaires et à prendre contact avec la nature dans un environnement sécuritaire.

Dans le cas de tous les projets communautaires auxquels nous donnons notre appui, nous faisons équipe avec des organismes et des événements bien établis, et nous appliquons des critères bien définis à notre processus d'évaluation.

Produits et services verts

L'hypothèque Énergie Plus BMO offre des taux d'intérêt attrayants aux propriétaires de maison canadiens soucieux de réduire aussi bien leur consommation d'énergie que leurs coûts. Nous offrons aussi deux fonds d'investissement – la Catégorie Protection du climat BMO et la Catégorie Perspectives durables BMO – qui permettent aux clients d'investir dans des technologies et services durables. Dans les secteurs du financement par actions et du financement par emprunt, BMO Marchés des capitaux soutient les sociétés engagées dans des projets d'énergies renouvelables ou de remplacement. Jusqu'à présent, plus d'un million de programmes de services bancaires courants partout en Amérique du Nord sont assortis de relevés électroniques – et 31 000 employés de BMO ont opté pour des relevés de paie électroniques*.

* Au 31 mars 2012

Rester neutre

BMO a atteint la carboneutralité en 2010. Même si notre expansion a été considérable au cours du dernier exercice, nous avons tenu notre engagement.

L'été dernier, l'envergure des activités de BMO aux États-Unis a doublé du jour au lendemain. Le 6 juillet 2011, un processus d'intégration s'est mis en branle pour regrouper deux banques bien établies sous la nouvelle appellation BMO Harris Bank. Parmi les nombreux défis qu'il nous fallait relever figurait le maintien de notre carboneutralité.

C'est en août 2010 que nous avons annoncé que BMO avait atteint la carboneutralité à l'échelle de l'organisation. L'atteinte de ce jalon témoignait des efforts répétés que

nous avons déployés sous trois rapports : la réduction de la consommation d'énergie dans nos locaux et dans les déplacements professionnels de nos employés; notre investissement dans de l'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables; et nos achats de crédits de carbone de grande qualité sur le marché volontaire pour compenser les émissions restantes, le cas échéant.

L'expansion de nos activités américaines a ajouté 374 succursales au réseau de distribution de BMO, la plupart situées dans six États du Midwest, ainsi que divers immeubles à bureaux. Cette expansion géographique a débouché naturellement sur une hausse de nos émissions absolues de carbone. Cependant, comme nous nous étions engagés à acheter des crédits de carbone pendant plusieurs années, nous disposions d'un excédent que nous avons pu appliquer pour neutraliser l'impact de notre présence plus imposante. Nous avons maintenu notre carboneutralité sans engager de coûts supplémentaires.

Réduction absolue

Au moment d'annoncer l'objectif de carboneutralité de BMO en septembre 2008, nous nous étions également engagés à réduire de 5 % nos émissions absolues de carbone, par rapport à notre point de référence établi en 2007, avant la fin de l'exercice 2010. En fait, après vérification des données sur les émissions du dernier exercice, nous sommes heureux d'annoncer que nous avons surpassé notre cible et réduit nos émissions de près de 8 %, soit l'équivalent d'un peu plus de 13 000 tonnes. Et qui plus est, nous avons obtenu ce résultat même si l'envergure de nos activités, mesurée par le nombre d'employés et les locaux occupés, a augmenté de 6 % durant la même période. Nous en sommes maintenant à fixer notre prochain objectif tout en continuant à réduire notre empreinte carbone.



Indice Global 500

L'an dernier, BMO était encore la seule organisation ayant son siège social au Canada à faire partie de l'indice Global 500 CPLI du Carbon Disclosure Project.

ÉCONOMIE



Financer des entreprises nouvelles ou en plein essor. Faciliter les investissements qui stimulent l'emploi et la productivité. Financer des programmes novateurs de recherche et d'éducation. Subventionner des projets communautaires. Combler l'écart pour les organisations qui ont besoin d'un coup de pouce. Et, bien entendu, aider nos clients à réaliser leurs objectifs financiers, ce qui ajoute à la santé globale de l'économie. Voilà quelques-uns des nombreux aspects de l'impact économique de BMO, alors que nous assurons l'équilibre entre notre rôle de moteur de croissance et notre gérance d'un système financier qui se doit de soutenir la prospérité à long terme.

Ratio du capital de première catégorie de 12 %*

Notre solide ratio du capital de première catégorie donne à BMO une plus grande latitude sur les plans opérationnel et stratégique dans l'exécution de sa stratégie de croissance.



Achats de 3,6 milliards de dollars

En 2011, les achats de biens et de services réalisés par BMO au Canada et aux États-Unis ont totalisé 3,6 milliards de dollars.

Impôts et taxes payés totalisant

1,6 milliard de dollars¹

Les impôts et taxes payés par BMO – impôts sur les bénéfices, taxes de vente, charges sociales, impôts et taxes payés aux provinces et aux États, entre autres – aident tous les ordres de gouvernement à offrir des services publics.

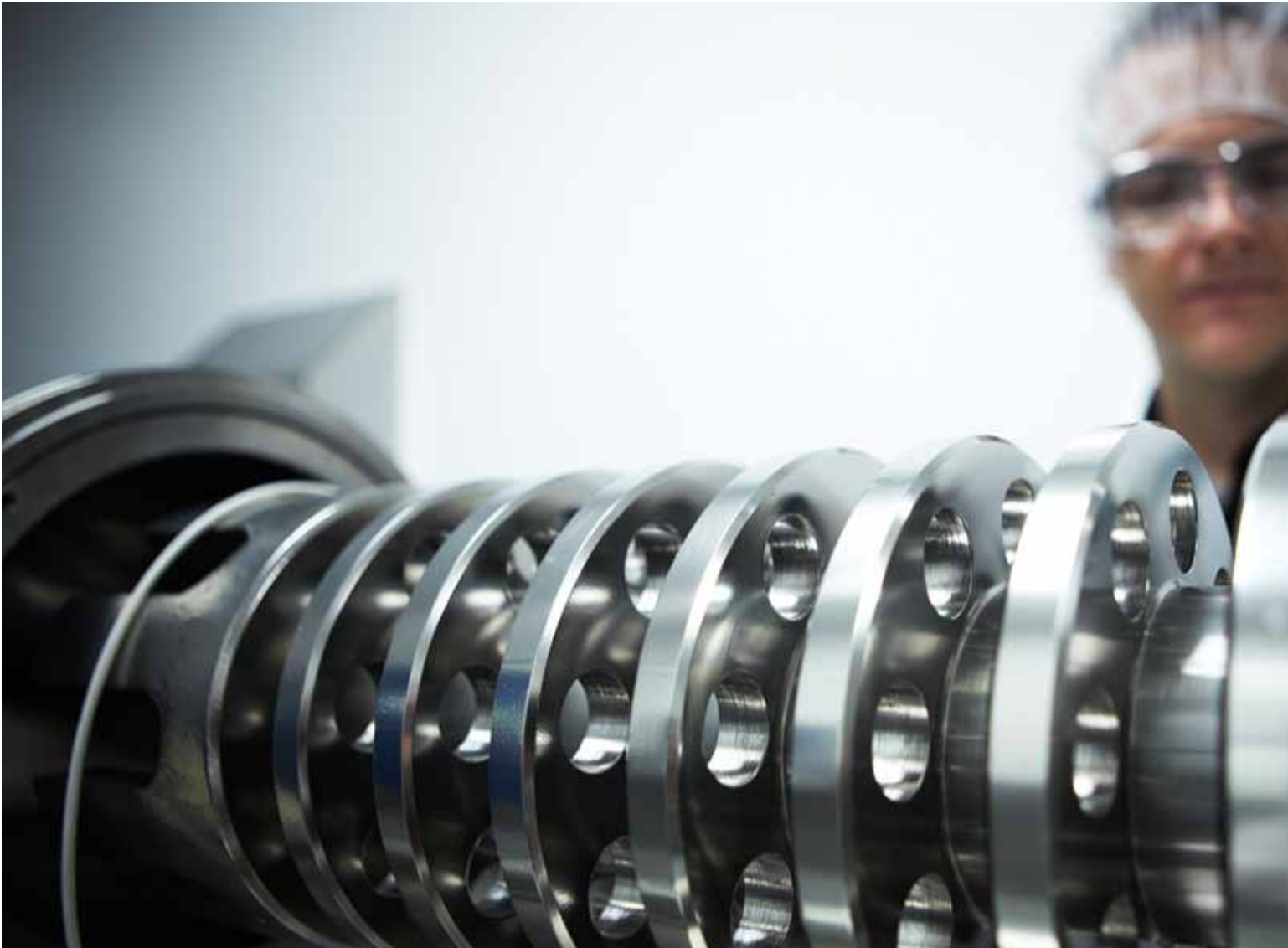


47 000 employés*

Les employés de BMO offrent à des millions de clients des services bancaires aux particuliers, des services de gestion de patrimoine et des services d'investissement.

* Au 31 octobre 2011.

¹ Pour l'exercice 2011.



Au-delà des apparences

Fournisseur novateur des secteurs pharmaceutique et alimentaire, Coating Place Inc. apprécie une banque qui comprend bien les besoins d'une entreprise en expansion.

Jeune livreur de journaux à Sauk City, au Wisconsin, Tim Breunig avait amassé assez d'argent pour acheter une bicyclette au comptant. Mais il a plutôt opté pour un emprunt bancaire, sachant que s'il le remboursait rapidement, il aurait un bon dossier de crédit. Tim était non seulement un jeune homme avisé, mais il avait aussi une bonne conseillère financière : sa mère, agente de prêts de M&I, maintenant BMO Harris Bank.

Tim est aujourd'hui président et copropriétaire (avec son frère Kendall)

de Coating Place Inc (CPI), un important fournisseur d'enrobages ultraminces utilisés sur des comprimés de médicaments et de nombreux autres produits pharmaceutiques, alimentaires et agricoles. Société ayant son siège à Verona, au Wisconsin, CPI a innové par l'utilisation du processus d'enrobage sur lit fluidisé Wurster servant à étendre la durée de conservation des produits, à créer des médicaments à libération prolongée, à masquer des goûts et des odeurs et à protéger les graines nouvellement semées, entre autres applications.



Nous avons aidé CPI à financer un agrandissement de plusieurs millions de dollars de son usine ultramoderne, où elle mène des recherches et fabrique une grande variété de produits agricoles, alimentaires et pharmaceutiques.

« Nous avons une relation très harmonieuse, et il existe un véritable partenariat entre la Banque et nous, explique M. Breunig. Keith a pris le temps de comprendre le processus Wurster et la manière dont notre activité de créneau fonctionne dans le secteur pharmaceutique et celui de la chimie de spécialité. Il m'a patiemment écouté lui expliquer les détails techniques et scientifiques de nombreux projets au fil des ans, et il m'a ensuite offert des options de financement parfaitement adaptées aux besoins spécifiques de notre entreprise. »

Au cours des cinq dernières années, le revenu annuel de CPI est passé de 6 millions de dollars à plus de 21 millions de dollars. D'ici à la fin de 2012, l'effectif initial de l'entreprise aura quintuplé et comptera 160 employés, dont plusieurs chimistes et ingénieurs hautement qualifiés. Le succès de l'entreprise s'inscrit dans une tendance plus générale dans le Midwest, où une nouvelle vague de fabricants novateurs contribue à redynamiser les exportations américaines. Ce mouvement général des affaires devrait se poursuivre, et BMO Harris Bank continuera d'être présente pour les entreprises, comme doit toujours le faire toute bonne banque qui voit la valeur au-delà des apparences.



Lorsque Tim et Kendall ont acheté l'entreprise en 1999, l'un de leurs objectifs était d'accroître le volume d'affaires. Ils ont fait appel à l'expertise bancaire de Keith Eineke de M&I, qui les a aidés à structurer plusieurs facilités de crédit afin de financer l'acquisition. Depuis ce temps, celui-ci travaille en étroite collaboration avec CPI, et a notamment prodigué ses conseils pour un agrandissement d'usine de 8,2 millions de dollars en 2007.



Kendal Breunig (à gauche) et Tim Breunig (à droite) en compagnie de leur partenaire bancaire de longue date, Keith Eineke.



Afin d'ajouter à l'aspect communautaire, le complexe Elven Sted – composé de logements abordables dont certains pour personnes handicapées – comporte des parterres, un terrain de jeu et une galerie d'art régional.

Le cœur à la bonne place

Lorsque des membres de la collectivité se heurtent à des difficultés économiques, la responsabilité d'une banque est de veiller d'abord à ce qu'ils aient un foyer.

Une bonne partie des activités de BMO consiste à aider les gens à financer l'achat de leur maison. Par exemple, un jeune couple qui espère acheter sa première maison ou une famille qui souhaite changer de banque pour renouveler son prêt hypothécaire à meilleur taux. Étant une banque bien ancrée dans la collectivité, BMO a aussi l'obligation d'accorder son soutien aux gens moins fortunés. Une récente initiative de

BMO Harris Bank au Wisconsin illustre cet engagement de la Banque de regarder au-delà de la simple rentabilité pour s'assurer que chaque personne ait un foyer.

En novembre 2011, des employés de BMO Harris Bank se sont joints aux nombreux partenaires réunis pour célébrer l'ouverture d'Elven Sted, un projet de logements abordables expressément conçus pour les personnes handicapées, à Stoughton, au Wisconsin. Complexe multifamilial de 33 logements, Elven Sted (lieu bordant la rivière, en norvégien) est le premier du genre à voir le jour dans la zone de réaménagement planifié de la ville – et BMO a joué un rôle de premier plan dans sa réalisation.

Le financement du complexe a été assuré par BMO Harris Bank grâce à un prêt de 740 000 \$ sur 30 ans et à un prêt-relais de 3,4 millions de dollars. La Banque a également pris une participation de 225 000 \$ dans le Disability Opportunity Fund, lequel a consenti, à son tour, un prêt pour avant-projet à l'organisme sans but lucratif qui le pilote, Movin' Out, Inc. Fondé il y a 20 ans par un groupe de parents du Wisconsin, cet organisme s'est donné comme mission de trouver un logement abordable à de jeunes handicapés. De plus, BMO Harris Bank a accordé une subvention de fonctionnement de 10 000 \$ destinée à des projets communautaires.

Sortir de la rue à Vancouver

La fondation Streetohome – à qui BMO a fait un don de 1 million de dollars – aide les gens dans le besoin à se trouver un toit et leur procure le soutien nécessaire pour le garder.

Chaque nuit, à Vancouver, quelque 3 700 personnes sont privées d'abri. Le manque chronique de logements abordables dans cette ville, l'une des plus chères du pays, fait qu'il s'avère difficile de se loger pour bien des résidents. Cela dit, si l'on veut briser le cycle du sans-abrisme, il ne suffit pas de trouver un toit à ces résidents; en effet, bon nombre d'entre eux ont des problèmes connexes auxquels il faut également s'attaquer. Certaines études montrent que d'offrir des services de soutien aussi bien qu'un logement aux sans-abri – ou aux personnes à risque de le devenir – fait monter à 85 % la probabilité de les sortir de la rue. À Vancouver, ce taux de réussite a un impact économique direct : la ville économise environ 18 000 \$ par année pour chaque personne logée qui bénéficie d'un soutien structuré. C'est dans cet esprit que BMO s'est joint à la lutte contre le sans-abrisme chronique en donnant 1 million de dollars à la fondation Streetohome.

Soucieuse de s'attaquer systématiquement au sans-abrisme et à ses causes profondes, la fondation Streetohome veille à ce que les personnes qui sont dans le besoin aient accès à un logement sûr et abordable ainsi qu'à un soutien permanent. Étale sur dix ans, le don versé par BMO servira à la



construction du projet de Howe Street pour les personnes atteintes du VIH/sida.

« La combinaison du sans-abrisme et du VIH/sida peut entraîner de graves problèmes de santé et des coûts élevés en services d'urgence. Voilà pourquoi le logement supervisé est une composante essentielle de la santé émotionnelle et physique », explique Dick Vollet, président de la fondation Streetohome. En collaboration avec la McLaren Housing Society, la Province de Colombie-Britannique et la Ville de Vancouver, le projet d'aménagement Howe Street fournira des logements propres et sûrs et un accès facile à des services de soutien. Les résidents peuvent travailler avec des gestionnaires de cas et participer à des programmes voués à la gestion des soins de santé, à l'éducation, à l'employabilité et

à l'acquisition d'habiletés fondamentales comme l'alimentation, la bonne tenue d'une maison et l'établissement d'un budget.

« La fondation Streetohome est heureuse du solide engagement pris par BMO », souligne M. Vollet. Son enthousiasme est partagé par Joanne Gassman, première vice-présidente, Direction de la Colombie-Britannique et du Yukon, à BMO : « Véritable force novatrice, la fondation est déterminée à trouver de nouvelles méthodes qui permettront de prévenir et de réduire le sans-abrisme à Vancouver. Le don de BMO témoigne de notre engagement à combattre, partout au pays, les problèmes de la pauvreté, du chômage des jeunes et du sans-abrisme en milieu urbain. »

Outiller les familles en affaires

Conscient du rôle vital que jouent les entreprises familiales dans la prospérité économique, BMO a fait des dons importants à des programmes novateurs de recherche et d'éducation.

Selon une étude réalisée par l'Association canadienne des entreprises familiales, les entreprises dirigées par une famille ont créé la moitié de tous les nouveaux emplois au Canada. Les retombées économiques de ces entreprises sont encore plus grandes dans les provinces de l'Atlantique. Voilà pourquoi BMO est devenu en 2010 un partenaire fondateur du *Centre for Family Business and Regional Prosperity* à l'Université Dalhousie d'Halifax. Notre engagement de 1,5 million de dollars couvrira son financement de base et opérationnel pendant sept ans.

Créé par la faculté de gestion de l'université, le Centre appuiera les entreprises familiales de la région de l'Atlantique de diverses façons :

- en offrant des programmes pour les familles en affaires ainsi que pour les employés n'appartenant pas à la famille et les professionnels de l'extérieur qui travaillent avec elles;

- en intégrant des cours de commerce axés sur les familles aux programmes de 1^{er} cycle et de MBA;
- en fournissant des outils pour aider les entreprises familiales à prospérer – en collaboration avec des organismes comme l'Association canadienne des entreprises familiales et la Fondation des familles en affaires, et d'autres universités de la région;
- en servant de centre de ressources et de référence en matière d'entreprises familiales.

« Pour BMO, ce partenariat novateur avec l'Université Dalhousie est tout naturel, explique Steve Murphy, premier vice-président, Provinces de l'Atlantique. Les entreprises familiales forment l'épine dorsale de l'économie dans cette partie du Canada. Notre banque a établi des relations d'affaires avec plus de 13 000 entreprises de la région. Nous avons donc joué un rôle dans la réussite de nombreuses entreprises familiales qui peuvent constituer un modèle pour l'ensemble du pays. »

Stimuler les entreprises d'un océan à l'autre

Soucieux d'assurer une présence auprès des entreprises familiales au Canada, BMO a versé l'an dernier 2,2 millions de dollars à deux initiatives à l'Université de la Colombie-Britannique (UBC) – notre don le plus important dans cette province. Le *Business Families Centre de la Sauder School of Business* a reçu 1,95 million de dollars pour un nouveau programme axé sur les entreprises familiales, qui favorisera la recherche et l'innovation sur la planification

de la relève, la dynamique familiale et la gouvernance. Les fonds serviront aussi à la première base de données nationale au Canada destinée aux propriétaires d'entreprise familiale et aux chercheurs.

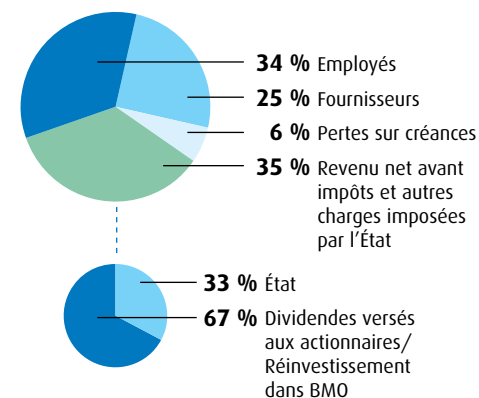
La somme restante a été remise au *Dairy Education and Research Centre* de l'UBC, renommé pour ses travaux novateurs en matière de production durable d'aliments et de santé et bien-être animal. « Ce don de 250 000 \$ contribuera à faire progresser l'enseignement et à préserver la grande qualité du savoir-faire et de la production de l'industrie laitière canadienne », a déclaré David Rinneard, directeur national – Services financiers aux agriculteurs de BMO.

En outre, comme l'industrie laitière canadienne de 13,7 milliards de dollars dépend en grande partie d'exploitations agricoles familiales, cette initiative est une autre façon dont BMO contribue à favoriser la croissance économique en gardant l'entreprise dans la famille.



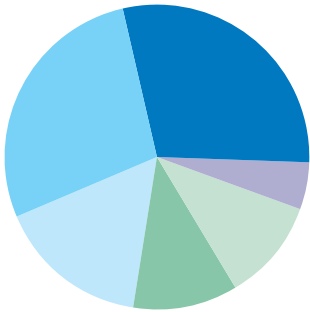
Répartition des revenus

Les revenus produits par BMO servent à plusieurs fins. En 2011, nos revenus se sont chiffrés à 13 718 millions de dollars. Environ 34 % de cette somme a été affectée à la rémunération du personnel, 25 % aux fournisseurs et 6 % à la provision pour pertes sur créances. De la tranche restante de 4 777 millions de dollars, une part de 33 % a été consacrée aux impôts sur les bénéfices et autres charges imposées par l'État, et une autre part de 67 % a été versée aux actionnaires ou réinvestie dans notre organisation.



FAITS SAILLANTS*

Dons à la collectivité



- Hôpitaux et santé
- Initiatives communautaires
- Éducation
- Fédérations caritatives
- Arts et culture
- Divers

38,5 millions de dollars

985 378

Clients âgés de 60 ans et plus bénéficiant de services bancaires sans frais

4,9 milliards de dollars

Rémunération totale des employés

6,2 Jours de formation par employé

989 millions de dollars

Profit économique net

15 250 tco₂e

Émissions de carbone liées aux déplacements pour affaires des employés^{1, 3}

15 milliards de dollars

Fonds supplémentaires disponibles pour des prêts aux petites entreprises

84 %

Taux de participation au Sondage annuel auprès des employés

187 833 tco₂e²

Émissions de carbone liées aux établissements détenus ou loués par BMO^{1, 2}

647 tonnes

Matériel éliminé de façon respectueuse de l'environnement

23 000

Participants aux événements de formation financière de BMO Harris Bank

Parmi les meilleurs employeurs pour les néo-Canadiens en 2012

Au nombre des 100 meilleurs employeurs au Canada en 2012

Un des milieux de travail les plus équitables pour les GLBT
Selon le 2012 Corporate Equality Index de la Human Rights Campaign Foundation

Prix ASTD BEST
Décerné par l'American Society for Training and Development pour la formation et le perfectionnement des employés

Indice Corporate Renewable Energy Index
Parmi les 20 meilleures entreprises au monde pour ce qui est du pourcentage d'énergie renouvelable utilisé

Au palmarès des 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada en 2011

Une des 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada

Pour plus d'information sur les prix et les distinctions, visitez le site bmo.com/prix.



* Au 31 octobre 2011, à moins d'indication contraire.

¹ La hausse des émissions découle principalement de l'acquisition de M&I dont les établissements comptent environ 5 millions de pieds carrés.

² Estimation – à confirmer.

³ Comprend les déplacements par transport automobile, ferroviaire et aérien des employés travaillant au Canada et aux États-Unis.

Nous mettons les bonnes nouvelles en contexte.

1.



2.



3.



4.



Nous scindons maintenant l'information sur la responsabilité sociétale de BMO en deux grandes composantes. Le document Rapport de développement durable et Déclaration annuelle 2011 sert de complément à notre Rapport sociétal 2011-2012. Ce document présente, conformément au cadre de communication de l'information de la Global Reporting Initiative, comment nous évaluons nos résultats en ce qui concerne l'environnement, notre contribution à la société, et la gouvernance, et il décrit en détail notre contribution à l'économie et à la société canadiennes conformément au paragraphe 459.3(1) de la *Loi sur les banques*.

Cette année, nous avons voulu accroître la profondeur et l'étendue de l'information qui porte sur notre responsabilité sociétale. Plus que jamais auparavant, nous avons facilité la tâche de nos parties prenantes afin qu'elles trouvent les renseignements voulus – qu'il s'agisse de notre performance en matière de développement durable, de nos pratiques de reddition publique de comptes ou une explication claire de notre stratégie globale en matière de responsabilité sociétale. Cette nouvelle structure de présentation de l'information nous permet de communiquer plus aisément avec les clients, les employés, les fournisseurs, les groupes communautaires, les investisseurs, les organismes de réglementation et les organisations non gouvernementales.

Nous invitons toutes nos parties prenantes à nous faire part de leurs observations sur notre manière de présenter l'information sur notre responsabilité sociétale.

Arrie Gardner fait partie des nombreux employés de BMO Harris Bank qui se joignent à leurs concitoyens de Chicago durant le Magnificent Mile Lights Festival, événement annuel subventionné par la banque célébrant le temps des Fêtes.



Présentation de l'information sur la responsabilité sociétale

- 1. Rapport sociétal 2011**
www.bmo.com/responsabilitesocietale/presentation
- 2. Rapport de développement durable
et Déclaration annuelle 2011**
www.bmo.com/responsabilitesocietale/presentation
- 3. Site Web sur la responsabilité sociétale**
www.bmo.com/responsabilitesocietale
- 4. Rapport annuel 2011**
www.bmo.com/rapportannuel



Siège de BMO, situé dans le quartier des affaires à Toronto.



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 :



Communiquez avec nous

Vous pouvez consulter ou faire imprimer le Rapport sociétal 2011-2012 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.

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 Harris Bank, BMO Marchés des capitaux, hypothèque Énergie Plus BMO, Formule futée BMO, Un ciel bleu et clair, M&I.

