

Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance et Déclaration annuelle 2013

Table des matières

À propos du présent rapport	2
Message du président du Conseil de la durabilité de BMO	3
Nos principes de développement durable	4
Ce que nous sommes	5
Impact économique	6
Impact social	7
Investissements d'impact	8
Questions prioritaires en matière de développement durable	9
Tableau de performance ESG de BMO	20
Engagement des parties prenantes	21
Nos priorités dans l'exercice de notre leadership	25
Index GRI	29
Prix et reconnaissance	49
Glossaire	50
Déclaration d'assurance externe	53
Déclaration annuelle de la Banque de Montréal	55
Déclaration annuelle de la Société hypothécaire Banque de Montréal	64

À propos du présent rapport

Le présent rapport décrit notre performance en matière de développement durable, notamment à l'égard des questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) les plus importantes pour notre organisation. Ce rapport fait référence à d'autres documents contenant des renseignements rendus publics qui se trouvent sur notre site Web à www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/presentation-de-l-information

Déclaration annuelle

Ce rapport contient la Déclaration annuelle de la Banque de Montréal et de la Société hypothécaire Banque de Montréal, et donne un aperçu de certains aspects des contributions de la Banque de Montréal et de celles des autres entités de son groupe établies au Canada à l'économie et à la société canadiennes. La Banque se conforme ainsi aux règlements sur la déclaration annuelle [paragraphe 459.3 de la *Loi sur les banques* (Canada)] du gouvernement fédéral du Canada. La Déclaration annuelle se trouve aux pages 55 à 64.

Période visée

Le rapport couvre notre exercice 2013 (du 1^{er} novembre 2012 au 31 octobre 2013) pour nos activités au Canada et aux États-Unis, que nous appelons plus loin nos opérations en Amérique du Nord. L'information qui y figure est en date du 31 octobre 2013. Sauf indication contraire, tous les montants indiqués sont en dollars canadiens.

Lignes directrices en matière de communication de l'information

Nous avons établi un rapport de niveau B+, en utilisant les lignes directrices G3.1 de la Global Reporting Initiative (GRI) et le Supplément sectoriel « Services financiers ». L'Index GRI se trouve à la page 29 du présent rapport.

Assurance externe

Le présent rapport a fait l'objet d'une vérification indépendante par un tiers. BMO a confié à KPMG la mission d'effectuer l'audit de ses états financiers et de fournir une assurance limitée sur un certain nombre d'indicateurs de performance, conformément à la norme internationale sur les missions d'assurance 3000 (ISAE 3000). Dans le présent document, le symbole ▲ indique les données ayant fait l'objet de la mission d'assurance. On trouve le rapport d'assurance de KPMG concernant certains indicateurs de performance aux pages 53 et 54.

KPMG est indépendant de la Banque au sens des règles de déontologie et des codes d'éthique des divers organismes professionnels comptables des provinces canadiennes, et en vertu des lois américaines sur les valeurs mobilières, notamment en vertu du règlement Qualifications and Reports of Accountants.

Message du président du Conseil de la durabilité de BMO

Se concentrer sur l'essentiel

Notre Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance et Déclaration annuelle 2013 brosse un tableau clair des questions prioritaires en matière de développement durable touchant nos activités, nos parties prenantes et la société dans son ensemble.

Cette année, nous avons augmenté l'information contenue dans le rapport en prévision de l'entrée en vigueur imminente de règlements en matière de communication et de la mise à jour de cadres reconnus mondialement qui auront une incidence sur l'information en matière de développement durable que nous présentons.

En 2013, nous avons enregistré des réussites sur plusieurs fronts importants :

- BMO a contribué à recueillir environ 1,8 milliard de dollars de financement par actions et par emprunts sur les marchés des capitaux pour des entreprises actives dans le secteur des énergies renouvelables en Amérique du Nord.
- BMO Harris Bank a accordé plus de 536 millions de dollars US en prêts à vocation sociale afin de soutenir le développement économique, les services communautaires et l'accès à des logements abordables de qualité pour les familles à revenu faible ou modéré aux États-Unis.
- Nous avons mis en œuvre, au sein de chaque groupe d'exploitation, des initiatives pluriannuelles découlant des objectifs établis afin d'assurer une représentation adéquate des personnes handicapées, des Autochtones, des minorités visibles et des femmes.
- BMO a versé plus de 56 millions de dollars en dons à des organismes sans but lucratif en Amérique du Nord.
- Nous sommes carboneutres depuis 2010. De plus, quatre ans avant l'échéance prévue, nous avons atteint l'objectif que nous nous étions fixé en 2012 de réduire de 10 % nos émissions absolues de carbone associées à l'utilisation de l'énergie et aux voyages d'affaires.

Pour connaître les mesures et les cibles de rendement annuelles, consultez notre tableau de performance ESG, à la page 20.

Récemment, il a été particulièrement gratifiant pour tout le personnel de BMO d'apprendre que notre organisation s'est classée au premier rang des institutions financières nord-américaines au classement du Global 100 – une liste des 100 multinationales les plus engagées en matière de développement durable dans le monde. Compte tenu de tout ce que nous souhaitons devenir pour nos clients et nos autres parties prenantes, cet honneur démontre que nous apportons un changement positif appréciable à l'échelle mondiale, tout en affichant clairement nos intentions par notre transparence.

Nous terminons l'exercice sur une note positive et nous nous engageons, individuellement et collectivement, à continuer de tout mettre en œuvre afin d'améliorer les choses pour les clients du monde entier que nous avons le privilège de servir.

Nous vous invitons à jeter un coup d'œil à notre rapport et à nous dire ce que vous en pensez en nous écrivant à l'adresse sustainability@bmo.com.



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



Nos principes de développement durable

L'expression « développement durable » désigne l'approche dite du triple résultat que nous avons adoptée pour gérer l'impact de nos activités sur les plans économique, social et environnemental.

Nos principes de développement durable nous guident dans la réalisation de nos objectifs stratégiques.

Gouvernance

Nous appliquons les normes de gouvernance les plus strictes et nous adhérons à un rigoureux code de conduite et d'éthique.

Clients

Nous sommes déterminés à offrir à nos clients les produits et services dont ils ont besoin pour gérer leurs finances plus facilement et atteindre leurs objectifs financiers.

Employés

Nous accueillons des employés de diverses origines, issus de milieux différents et représentant une diversité d'opinions; nous leur offrons du soutien et des possibilités de développement afin qu'ils mènent une carrière à leur image.

Actionnaires

Nous nous sommes engagés à gérer nos activités de manière responsable tout en assurant la réalisation de nos priorités stratégiques, pour générer une croissance des revenus durable.

Collectivités

Nous avons à cœur d'améliorer la qualité de vie au sein des collectivités où nous vivons et travaillons.

Environnement

Nous sommes déterminés à réduire au minimum l'impact environnemental de nos activités et à démontrer notre leadership en intégrant des mesures de protection de l'environnement dans nos pratiques d'affaires générales.

Chaîne d'approvisionnement

BMO s'est engagé à se procurer des biens et des services auprès de fournisseurs responsables sur les plans social et environnemental.

Ce que nous sommes

Fondé en 1817 sous le nom de Banque de Montréal, BMO Groupe financier (Bourse de Toronto (TSX), Bourse de New York (NYSE) : BMO) est un fournisseur de services financiers hautement diversifiés établi en Amérique du Nord. Fort d'un actif totalisant 537 milliards de dollars et d'un effectif d'environ 45 500 employés, BMO offre à plus de 12 millions de clients une vaste gamme de produits et de services dans les domaines des services bancaires de détail, de la gestion de patrimoine et des services de banque d'affaires.

Nous servons plus de sept millions de clients dans l'ensemble du Canada, par l'entremise de BMO Banque de Montréal, notre société de services bancaires de détail. Nous servons également notre clientèle par l'intermédiaire de nos sociétés de gestion de patrimoine : BMO Nesbitt Burns, BMO Ligne d'action, BMO Banque privée Harris, BMO Gestion mondiale d'actifs et BMO Assurance. BMO Marchés des capitaux, notre division de banque d'affaires et services bancaires aux sociétés et de produits de négociation, offre une gamme complète de produits et services financiers à nos clients nord-américains et internationaux.

Aux États-Unis, BMO sert plus de deux millions de particuliers, de petites entreprises et de moyennes entreprises, par l'entremise de BMO Harris Bank, une société de services financiers intégrés établie dans le Midwest.

Les activités de BMO Groupe financier sont réparties entre trois groupes d'exploitation : les Services bancaires Particuliers et entreprises, la Gestion de patrimoine et BMO Marchés des capitaux.

Pour en savoir plus : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/rerelations-avec-les-investisseurs/ce-que-nous-sommes

Notre vision

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

Notre principe directeur

Nous visons à générer un rendement total des capitaux propres de haut niveau et à trouver l'équilibre entre nos engagements à l'égard de la performance financière, de nos clients, de nos employés, de l'environnement et des collectivités où nous vivons et travaillons.

Nos priorités stratégiques

1. Se démarquer en matière de fidélisation de la clientèle en concrétisant notre promesse de marque.
2. Augmenter la productivité pour renforcer la performance et la valeur pour les actionnaires.
3. Mettre pleinement à profit notre plateforme consolidée en Amérique du Nord pour soutenir la croissance d'un bénéfice net de qualité.
4. Poursuivre une expansion stratégique dans certains marchés mondiaux dans une perspective de croissance future.
5. S'assurer que nos forces en gestion des risques sous-tendent tout ce que nous faisons pour nos clients.

Impact économique

Notre approche

En plus d'offrir le financement d'occasions d'affaires, de créer de la richesse et de maximiser le rendement des capitaux propres, nous apportons une contribution importante à la prospérité économique au profit de nos clients, de nos employés et de nos collectivités. Les revenus produits par BMO servent à plusieurs fins : rémunération des employés, achat de biens et de services, versement de dividendes aux actionnaires, soutien d'activités de bienfaisance et paiement d'impôts et de taxes.

Valeur pour les actionnaires

Les revenus se sont accrus de 133 millions de dollars en 2013 et ont atteint 16 263 millions de dollars. Les revenus ajustés ont augmenté de 505 millions de dollars, ou de 3 %, à 15 572 millions de dollars. Cette hausse est principalement attribuable à la croissance des revenus de la Gestion de patrimoine, de BMO Marchés des capitaux et des Services bancaires Particuliers et entreprises au Canada, et elle continue d'illustrer les avantages de la diversification de nos activités et de la concrétisation de nos priorités stratégiques.

Emploi

Notre organisation compte environ 45 500 employés, dont la plupart sont en Amérique du Nord. Tant au Canada qu'aux États-Unis, nous offrons des régimes de retraite et d'autres avantages sociaux futurs aux employés actuels et retraités, y compris l'assurance maladie et soins dentaires et l'assurance vie. Les régimes de retraite de la Banque sont gérés de manière prudente et conformément à l'ensemble des lois et règlements applicables. Reportez-vous à la note 23 du [Rapport annuel 2013](#).

Investissement dans la formation

Nous offrons aux employés des occasions de croissance et de perfectionnement au moyen de programmes de formation et d'expériences en milieu de travail. En 2013, notre investissement dans la formation s'est élevé à 91 113 439 \$▲, soit 1 962 \$ par équivalent temps plein (ETP), en moyenne. Note : Le nombre moyen d'heures de formation par employé n'a été ni divulgué ni validé pour l'année visée par le rapport. Voir l'indicateur LA10 à la page 42 pour une explication.

Impôts et taxes

Les charges fiscales et les impôts ont totalisé 1 716 millions de dollars en 2013. Cette somme comprend les retenues salariales, l'impôt foncier, l'impôt provincial sur le capital, la taxe d'affaires, la taxe de vente harmonisée, la TPS et les autres taxes de vente, ainsi que les charges fiscales diverses. Pour connaître la ventilation annuelle des charges fiscales et des impôts, reportez-vous au tableau 8 du [Rapport annuel 2013](#).

Achat de biens et de services

En 2013, nous nous sommes procuré pour près de quatre milliards de dollars de biens et services auprès de plus de 17 000 fournisseurs. De ce montant, environ 2,7 milliards de dollars ont été dépensés au Canada et près de 1,3 milliard de dollars aux États-Unis. Nous engageons également des frais pour exercer nos activités. Ainsi, les frais de bureaux et de matériel ont totalisé 1 877 millions de dollars, ce qui comprend les frais liés à la location d'immeubles, aux bureaux, au mobilier, aux agencements, à l'impôt foncier et au matériel informatique et autre. Pour connaître la ventilation annuelle de ces frais, reportez-vous au tableau 8 du [Rapport annuel 2013](#).

Impact social

Notre approche

Nous sommes l'une des plus importantes institutions financières en Amérique du Nord, et à ce titre, nous avons la possibilité de jouer un rôle positif dans la vie de nos clients et des collectivités que nous servons. Nous le faisons en offrant des produits et des services adaptés aux besoins des groupes mal desservis, comme les aînés, les étudiants et les nouveaux arrivants au Canada. Nous offrons également un accès aux services financiers aux communautés et entreprises autochtones au Canada.

Accès des communautés autochtones aux services bancaires

Nous exploitons 14 succursales[▲] de BMO dans des réserves autochtones ou des territoires inuits au Canada et fournissons aux communautés et entreprises autochtones les outils nécessaires pour devenir autonomes. BMO est un prêteur participant auprès des Premières nations qui sont admissibles au Fonds pour les logements du marché destinés aux Premières nations. Ce fonds a été mis sur pied par le gouvernement du Canada pour donner aux membres des Premières nations un plus grand accès aux prêts à l'habitation dans les réserves et sur les terres octroyées en vertu d'ententes.

Soutien aux nouveaux arrivants au Canada

Dans le cadre de notre engagement à aider les nouveaux arrivants à se construire une nouvelle vie au Canada, nous avons créé le programme Nouveau commencement^{MC} avec BMO, qui comprend un programme de services bancaires gratuit pendant un an, une solution hypothécaire adaptée à leurs besoins, ainsi que des outils pour les aider à s'établir financièrement.

Soutien aux PME

Lancée en 2012, notre initiative Prêts pour les affaires a mis à la disposition des entreprises canadiennes un financement pouvant atteindre 10 milliards de dollars sur trois ans, pour les aider à accroître leur productivité et à étendre leurs activités à de nouveaux marchés.

Organismes sans but lucratif

Au Canada, nous offrons le Compte pour organismes à but non lucratif aux organismes locaux sans but lucratif : organismes de bienfaisance, clubs sociaux, regroupements religieux, clubs sportifs et d'affaires et sections

locales d'organismes nationaux sans but lucratif. Ce compte de dépôt productif d'intérêt permet 20 transactions sans frais par mois en plus de comporter plusieurs options assorties de frais minimales.

Pour en savoir plus : www.bmo.com/accueil/pme/services-bancaires/comptes-entreprise/choisir/non-lucratif

Aux États-Unis, nous offrons un compte de chèques sans frais mensuels de tenue de compte aux organismes locaux sans but lucratif.

	2013	2012	2011
Comptes pour organismes à but non lucratif (Canada)	64 136	63 285	62 090
Comptes de chèques (États-Unis)	19 876	-	-

Comptes sans frais ou à frais réduits

Nous offrons également les comptes sans frais ou à frais réduits ci-dessous :

	2013	2012	2011
Aînés (Canada)	1 019 970	1 007 666	985 378
Étudiants (Canada) (Études secondaires ou postsecondaires)	470 349	399 798	112 990
Étudiants (États-Unis)* (Études collégiales)	50 966	-	-

* Les étudiants poursuivant des études collégiales bénéficient d'une exonération de frais valable pendant quatre ans.

BMO et la communauté de la Défense canadienne

BMO est la banque officielle de la communauté de la Défense canadienne depuis cinq ans. Nous offrons, en partenariat avec les Services bancaires pour la communauté de la Défense canadienne (SBCDC), des produits et des services conçus pour répondre aux besoins particuliers des membres des Forces armées, des anciens combattants et de leurs familles. Ce programme permet aux membres de la communauté de la Défense d'économiser environ 1 million de dollars en frais bancaires chaque année.

Investissements d'impact

Notre approche

Nous visons à générer des effets mesurables sur le plan social et environnemental, ainsi qu'un rendement financier, en recherchant des occasions d'affaires qui auront des répercussions positives non seulement sur nos résultats, mais aussi sur les collectivités et nos clients. Nous avons réinvesti dans les collectivités en finançant des projets de logements abordables, en achetant des crédits compensatoires de carbone et en accordant des prêts aux particuliers et aux entreprises des collectivités autochtones. Nous présentons ces éléments ci-dessous.

Prêts à vocation sociale aux collectivités autochtones du Canada

Nous contribuons à l'autosuffisance économique des collectivités et des entreprises autochtones ainsi que des Autochtones eux-mêmes partout au Canada. La valeur totale annuelle des prêts à l'habitation, des prêts aux entreprises et des dépôts d'entreprises des clients autochtones s'élevait à 1,5 milliard▲ de dollars au 31 octobre 2013. Grâce au Programme de prêts à l'habitation dans les réserves de BMO, les membres de 71 collectivités autochtones▲ ont la possibilité de posséder leur propre maison en ayant accès à des prêts à l'habitation. Ces prêts sont destinés à la construction ou à l'achat d'une habitation unifamiliale occupée par son propriétaire ou au financement de rénovations majeures à une maison existante.

Prêts et investissements à vocation sociale aux États-Unis

Nous sommes engagés à améliorer la vie des familles et des personnes dans les collectivités où nous exerçons nos activités, particulièrement celles qui sont mal desservies. La Loi sur l'accès au crédit des collectivités (Community Reinvestment Act) sert de cadre à cet engagement. Nous sommes reconnus pour notre capacité à favoriser la création de liens au sein des collectivités, et nous aidons à mettre en contact des entreprises des secteurs public, privé et sans but lucratif afin de mettre sur pied des projets de logements abordables, ainsi que des projets de revitalisation et de développement économique et communautaire, en collaboration avec des organismes sans but lucratif locaux. Nous y parvenons grâce aux investissements que nous faisons, aux prêts que nous accordons, et aux programmes d'acquisition de connaissances financières que nous offrons.

Prêts à vocation sociale

En 2013, BMO Harris Bank a accordé pour 536,7 millions de dollars américains de prêts à vocation sociale afin de soutenir le développement économique, les services communautaires et l'accès à des logements abordables de qualité. Au cours de la dernière année, 5 800 familles à revenu faible ou modeste ont pu profiter de ces prêts.

Investissements à vocation sociale

BMO Harris a conclu de nouveaux engagements totalisant 178,9 millions de dollars américains, ce qui nous a permis d'injecter des sommes plus importantes dans des projets existants et de financer des programmes nouveaux et uniques, notamment ceux qui visent les crédits d'impôt pour les habitations à loyer modéré, des fonds de capital investissement ou de sociétés de placement dans les petites entreprises et le fonds des institutions financières de développement communautaire.

Investissement dans le Fonds pour un Canada vert

En 2010, nous avons investi 2 millions de dollars dans le Fonds pour un Canada vert, ce qui représente une partie des 10 millions de dollars que nous nous sommes engagés à verser sur cinq ans. Le Fonds pour un Canada vert est un fonds axé sur la réduction volontaire des émissions de carbone qui vise les grandes entreprises canadiennes. Il nous donne accès à des crédits compensatoires de carbone de haute qualité et nous permet de soutenir des projets canadiens de réduction des émissions. En plus de souligner notre engagement envers le développement durable, cet investissement soutient aussi des organismes à caractère social et à but non lucratif (p. ex., commissions scolaires, logements communautaires, hôpitaux), et la réalisation de projets du secteur privé, comme le captage de méthane dans des lieux d'enfouissement et l'alimentation de centrales à la biomasse).

Questions prioritaires en matière de développement durable

Définir les questions les plus importantes pour BMO

Afin de déterminer les questions ESG qui importent le plus, nous avons d'abord pris en considération la vision et les priorités stratégiques de BMO. Nous avons ensuite examiné les enjeux actuels et émergents et les risques et possibilités connexes, y compris les sujets importants soulevés dans le cadre des activités liées à l'engagement des parties prenantes. Après avoir dressé une première liste d'enjeux potentiels, nous l'avons ramenée à une poignée de sujets que nous estimons les plus pertinents. Le Conseil de la durabilité de BMO, organe de la direction qui fournit opinions expertes et orientations quant à la gestion des questions ESG, a examiné, mis en ordre de priorité et approuvé les enjeux importants dont il est question dans le présent rapport.

Le tableau ci-dessous présente les questions prioritaires. Se reporter au Tableau de performance ESG, à la page 20, pour consulter les mesures relatives à ces enjeux.

Enjeu important	Pourquoi est-ce important?	Que faisons-nous à cet égard?
Confiance	<p>Nos activités reposent sur la confiance. Nous respectons les normes éthiques les plus rigoureuses afin de gagner et de garder la confiance et le respect de nos collègues et de nos parties prenantes, dont les clients, les fournisseurs, les actionnaires et le grand public.</p> <p>Selon le baromètre de confiance de 2013 d'Edelman (disponible en anglais seulement), ce qu'une entreprise fait et la façon dont elle le fait dépendent désormais de la confiance et de la crédibilité. Ainsi, exploiter une entreprise rentable et disposer d'une équipe de direction chevronnée ne suffisent plus pour gagner la confiance à long terme des clients. En fait, ces caractéristiques d'ordre opérationnel font maintenant partie des attentes de ces derniers.</p>	<p>Nous adhérons à un code rigoureux de conduite et d'éthique intitulé <i>Principes fondamentaux</i>. Ce code, qui témoigne de nos valeurs, nous aide à agir avec intégrité dans notre travail quotidien.</p> <p>Le Comité d'audit et de révision du Conseil d'administration assure le respect des <i>Principes fondamentaux</i>, qui comprennent notamment une procédure d'alerte éthique permettant de rapporter anonymement les cas de non-conformité. De plus, l'ombudsman de BMO examine les préoccupations soulevées par des employés lorsque ceux-ci estiment qu'elles n'ont pas été traitées de manière appropriée.</p> <p>Chaque année, tous les administrateurs, dirigeants et employés doivent signer une attestation indiquant qu'ils ont lu et compris les <i>Principes fondamentaux</i>, qu'ils les ont respectés et qu'ils continueront de les respecter.</p> <p>Un cours sur les <i>Principes fondamentaux</i> fait partie du programme de formation Conformité éthique et réglementaire; il est mis à jour chaque année pour tenir compte des événements récents et des risques émergents.</p> <p>Pour en savoir plus : Code de conduite</p>

**Indépendance
du Conseil**

Afin de maximiser son efficacité, le Conseil d'administration doit pouvoir exercer ses activités de façon indépendante.

Selon les 10 principes fondamentaux établis par la Commission on Governance, organe parrainé par la Bourse de New York (NYSE), l'indépendance du Conseil représente, pour les investisseurs de tous les marchés, le facteur le plus important en matière de gouvernance.

Pour atteindre son objectif d'avoir un Conseil majoritairement indépendant, la Banque a adopté en mai 2013 les Normes de détermination de l'indépendance des administrateurs. Ces normes sont basées sur des critères tirés de la définition de « personne physique membre d'un groupe » de la *Loi sur les banques* (Canada) et de la définition d'« indépendance » des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et de la NYSE.

À l'heure actuelle, le Conseil d'administration compte 13 membres : un administrateur dirigeant, William A. Downe, chef de la direction, et 12 administrateurs indépendants.

Pour en savoir plus : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/selectionner-les-documents

**Satisfaction
de la clientèle**

L'une des priorités stratégiques de BMO consiste à se démarquer en matière de fidélisation de la clientèle en concrétisant la promesse de sa marque.

Les clients fidèles qui nous recommandent à leurs amis et aux membres de leur famille nous aident à faire croître nos activités.

Mesurer la satisfaction de nos clients nous permet, d'une part, d'obtenir de précieux commentaires qui nous aident à améliorer leur fidélisation à long terme et, d'autre part, à déceler les problèmes ponctuels ou systémiques à régler.

Notre vision consiste à être la banque modèle en matière d'expérience client exceptionnelle. Cette vision inspire chacun des gestes de nos employés.

Le taux de recommandation net (TRN) est la principale mesure de la fidélisation utilisée par BMO. En 2013, 313 000 entretiens ont été menés auprès de particuliers clients, au nom de BMO. Nous avons poursuivi la mise en œuvre et l'amélioration de notre système de mesure de la fidélisation des clients au sein de la plupart de nos entités. Parallèlement, une feuille de route TRN a été élaborée et communiquée dans l'ensemble de l'organisation : elle décrit l'état futur du système de mesure TRN de BMO. Cette feuille de route définit clairement les objectifs de mesure TRN en matière de relations et de transactions; elle est conforme aux pratiques exemplaires du secteur et assure l'uniformité au sein de l'organisation. Des changements visant tous nos programmes de fidélisation de la clientèle en vigueur sont prévus au cours de l'exercice 2014.

Produits et services répondant aux besoins des clients

Lorsque nos clients réussissent, nous réussissons. Nos clients veulent que nous leur fournissions les produits et services dont ils ont besoin pour prendre de meilleures décisions et atteindre leurs objectifs financiers.

Soucieux de respecter la promesse de notre marque – clarifier les questions d'argent, nous visons à simplifier la prise de décisions financières et à fournir aux clients des solutions et des conseils destinés à répondre à leurs besoins.

Nous avons conçu des produits bancaires pour les particuliers à différentes étapes de leur vie (pour les enfants, les adolescents, les étudiants et les aînés) et offrons également des solutions et des ressources aux PME.

Les clients ont continué de tirer parti de la commodité des Services mobiles BMO au cours de la dernière année, l'adoption totale de ces services ayant augmenté de 60 % et le nombre de transactions mobiles, de 81 % au Canada. Aux États-Unis, près de 40 % de nos clients ont utilisé notre plateforme de services mobiles, qui a été lancée en 2013. Les Services mobiles BMO sont une composante importante de la stratégie multicircuit de la Banque. Que ce soit en apportant des améliorations à nos guichets automatiques ou à l'interface de nos Services bancaires en ligne, ou encore en améliorant la fonction de règlement de factures et l'outil de prise de rendez-vous en ligne, nous tenons à simplifier les transactions des clients et à leur offrir une expérience supérieure.

Nous avons annoncé la conclusion de nouvelles ententes avec Western Union et Acxsys Corporation. En vertu de ces ententes, les clients des Services bancaires aux particuliers de BMO peuvent effectuer des transferts d'argent Western Union en ligne à partir de leur compte, par l'intermédiaire du service Virement *Interac* d'Acxsys Corporation. Les fonds peuvent ensuite être retirés dans une des agences Western Union^{MD} situées au Canada et dans plus de 200 pays et territoires du monde entier.

Les conseillers de notre groupe Gestion de patrimoine sont en mesure de cerner adéquatement les besoins précis de leurs clients afin de leur recommander les solutions qui leur conviennent le mieux. Nos politiques visent à faire en sorte que les conseils en placement que nous donnons à nos clients et les produits et services que nous leur recommandons sont adaptés à leur situation et conformes à leurs objectifs de placement. Nous avons aussi des politiques et pratiques rigoureuses qui nous obligent à mener des recherches, à faire des analyses et à obtenir des autorisations à l'égard des produits et services que nous offrons, de façon responsable. Cette année, nous avons mis en œuvre des processus supplémentaires pour passer en revue la qualité des plans financiers que nous offrons; ces processus comprennent notamment la supervision par l'Audit interne.

En octobre 2013, BMO Ligne d'action a lancé son application mobile gratuite destinée aux investisseurs autonomes qui font des placements en ligne. L'application donne aux clients un accès accru à leur portefeuille et leur permet de prendre des décisions de placement où qu'ils soient.

Pour en savoir plus : www.bmo.com/accueil

Diversité du Conseil

La diversité du Conseil est associée à un rendement financier positif. La diversité sur le plan des idées et des points de vue génère des occasions d'innovation.

En mai 2012, nous avons adopté une nouvelle politique de diversité du Conseil d'administration, selon laquelle la Banque s'engage à faire en sorte que les femmes comme les hommes représentent au moins un tiers des membres du Conseil. Pour prendre connaissance de la politique, aller à : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/selectionner-les-documents.

BMO est signataire de l'Accord Catalyst en vertu duquel il s'est engagé volontairement à avoir une forte représentation de femmes au sein de son Conseil d'administration. Catalyst est un organisme dédié à l'avancement des femmes dans le milieu du travail, et la signature rapide de l'accord par BMO prouve que notre Conseil avait déjà reconnu l'importance de la diversité et pris des mesures à cet égard.

BMO a envoyé à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) une lettre d'observations dans laquelle il la félicite pour sa proposition de règles visant l'augmentation du nombre de femmes au sein des conseils d'administration et des équipes de direction de sociétés ouvertes, notamment par la divulgation de leurs politiques et pratiques en matière de mixité des sexes. Plus particulièrement, BMO a exprimé son soutien à l'égard de l'approche « respecter ou expliquer » proposée par la CVMO.

Conformité et gestion des risques

Découlant de nos priorités stratégiques, cet élément vise à faire en sorte que nos forces en gestion des risques sous-tendent tout ce que nous faisons pour nos clients.

Les risques non gérés peuvent nuire à notre réputation et entraîner une perte financière.

Gestion des risques

En tant que société de services financiers diversifiés, nous sommes exposés à une série de risques propres à notre secteur. Nous appliquons un cadre de gestion des risques qui fait partie intégrante de nos activités commerciales courantes et de notre processus de planification.

Le groupe Gestion globale des risques et du portefeuille établit notre appétence, nos politiques et nos limites en matière de risques, en plus d'assurer un examen et une supervision indépendants à l'égard des questions liées aux risques à l'échelle de l'organisation pour gérer de façon prudente et raisonnable les risques correspondant à notre stratégie d'affaires.

Le Comité d'évaluation des risques du Conseil d'administration aide ce dernier à assumer ses responsabilités de supervision en ce qui concerne le repérage et la gestion des risques par BMO, le respect des politiques et pratiques de l'organisation en matière de gestion des risques, le respect des exigences réglementaires liées aux risques et l'évaluation du chef de la gestion globale des risques.

En 2013, le Conseil d'administration a approuvé la nouvelle politique générale Gestion des risques liés aux activités criminelles, qui définit le cadre devant être appliqué dans l'ensemble des secteurs de l'organisation pour prévenir, détecter, contrer et signaler toute activité criminelle présumée.

Pour en savoir plus : Rapport annuel 2013, pages 75 à 99.

Conformité

Nous prenons des mesures raisonnables pour nous conformer aux lois et aux règlements des territoires où nous exerçons nos activités.

Le groupe Conformité effectue des activités indépendantes à titre de deuxième point de contrôle à l'échelle de l'organisation, sous la direction du chef de la conformité. Il est indépendant des groupes qu'il supervise.

Le groupe Conformité est chargé d'établir à l'échelle de l'organisation des cadres définissant les normes, les activités et les responsabilités associées au respect des exigences réglementaires et à la gestion des risques en matière de conformité; il doit également assurer le respect des cadres établis. Il s'acquitte de son mandat en adoptant une approche fondée sur le risque, conformément aux énoncés en matière d'appétence au risque relatif à la conformité et à l'organisation et au cadre de gestion du risque opérationnel de BMO.

(suite)

En partenariat avec L'Académie BMO Groupe financier au sein des Ressources humaines, la Conformité est responsable du programme de formation Conformité éthique et réglementaire, qui est en vigueur à l'échelle de l'organisation. Ce programme obligatoire comprend les cours suivants :

- *Principes fondamentaux* – Notre code de conduite et d'éthique
- Sécurité de l'information et protection des renseignements personnels
- Lutte contre la corruption
- Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes
- Santé et sécurité
- L'accessibilité et nos clients

Au début de la période de formation annuelle, le chef de la conformité envoie aux participants un courriel comportant un lien unique vers la formation en ligne. Certains employés doivent suivre une formation supplémentaire, selon leur poste, leur secteur d'activité ou leur lieu de travail.

Résolution de différends

Il est dans notre intérêt de faire en sorte que nos clients puissent donner de la rétroaction facilement. Les plaintes peuvent nous aider à déceler des problèmes et à les régler en temps opportun. En prenant les différends au sérieux et en les résolvant rapidement, nous favorisons la satisfaction et la fidélité de la clientèle.

Nous offrons à nos clients la possibilité de donner leur rétroaction dans tous nos circuits de distribution qui permettent un contact direct avec la clientèle.

Au Canada, notre processus de résolution de différends est décrit dans la brochure [Nous pouvons vous aider – Résolution de différends](#), qui est disponible en ligne et dans toutes les succursales. Ce processus s'applique à tous nos groupes d'exploitation au Canada.

La dernière étape de notre processus interne de résolution de différends consiste à s'adresser au Bureau de l'ombudsman de BMO, qui examine en toute impartialité les plaintes des clients. L'intervention de l'ombudsman repose sur l'équité, l'intégrité et le respect, et elle tient compte des intérêts de toutes les parties, des lois et politiques applicables et des pratiques sectorielles. Ses recommandations peuvent prévoir l'indemnisation du client par BMO. Les clients ont également le droit de soumettre leurs préoccupations au fournisseur externe de services de résolution de différends de BMO, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) en vue d'obtenir un nouvel examen impartial, informel et confidentiel de leur situation.

Statistiques de l'ombudsman de BMO	2013
Nombre de cas examinés par l'ombudsman	117
Examens par l'ombudsman en faveur des clients (%)	27

Aux États-Unis, nous avons lancé en octobre 2013 un système unique pour la saisie, le suivi et la communication des plaintes et de la rétroaction des clients des services aux particuliers. En plus de nous permettre d'améliorer notre capacité à cerner les problèmes d'ordre juridique ou réglementaire, ce système nous donnera une meilleure idée de l'expérience offerte à ces clients. Dans le cadre de la mise en œuvre, nous avons tenu des séances de formation en classe virtuelle à l'intention des directeurs de succursale et procédé au lancement d'une formation et de boîtes à outils en ligne à l'intention des employés.

Nous demandons de la rétroaction aux clients des services en ligne une fois qu'ils ont terminé leur transaction. Nous demandons aussi de la rétroaction en ligne aux utilisateurs de notre site Web.

Consulter la page 22 pour en savoir plus sur notre Sondage annuel auprès des employés.

Rémunération des dirigeants

Notre capacité à mettre en œuvre nos plans stratégiques dépend dans une large mesure de notre capacité à attirer, à former et à retenir des dirigeants d'exception.

Le recours à des programmes de rémunération au rendement qui établissent un lien entre la rémunération, la performance et la valeur pour les actionnaires, en plus de favoriser la gestion prudente du risque, permet d'harmoniser les objectifs des dirigeants avec ceux de l'organisation et de ses principales parties prenantes.

Les politiques et la structure de rémunération de BMO soutiennent sa vision qui consiste à être la banque modèle en matière d'expérience client exceptionnelle. Au début de l'exercice, le Comité des ressources humaines du Conseil fixe des cibles opérationnelles qui renforcent les priorités stratégiques et les valeurs de la Banque. À la fin de l'exercice, il évalue la performance de la Banque et des groupes d'exploitation par rapport aux cibles établies, en tenant compte de mesures de réussite internes et en comparant notre performance à celle de nos pairs. Le Comité évalue également le rendement individuel du chef de la direction et des membres de la haute direction en fonction de leurs objectifs annuels, et il octroie les primes de rendement.

Pour en savoir plus : Circulaire de sollicitation de procurations de 2014, à partir de la page 58.

Soutien aux collectivités

Contribuer à bâtir, puis à maintenir, des collectivités résilientes, dynamiques et saines favorise l'économie et la société dans son ensemble.

L'établissement de partenariats avec des tiers nous permet d'offrir de l'aide à l'égard d'enjeux sociaux tels que la pauvreté.

Notre aide se traduit par :

- nos dons
- les dons et le bénévolat de nos employés

Notre soutien témoigne de nos valeurs. Il contribue au bien-être des diverses collectivités où nous exerçons nos activités et, au bout du compte, favorise notre prospérité.

Pour en savoir plus : Nos priorités dans l'exercice de notre leadership (pages 27 et 28 du présent rapport) www.bmo.com/responsabilite-societale.

Perfectionnement des compétences

Disposer d'un effectif talentueux, mobilisé et diversifié est au nombre des principales priorités de BMO.

La force de notre Banque est fonction des employés qui y travaillent.

Des attentes claires pour chaque poste permettent d'attirer les personnes possédant les capacités requises, et le fait de récompenser les employés les plus performants favorise le maintien de l'effectif.

Nous avons établi quatre grandes priorités pour la gestion des talents :

1. Une culture axée sur les talents

Il est plus important que jamais pour nos leaders d'être axés sur les talents. Nous exigeons d'eux qu'ils attirent, embauchent, évaluent et forment des employés talentueux. Ils doivent inspirer les employés et nous aider à créer un milieu de travail où chacun peut donner le meilleur rendement possible.

2. La mobilisation de nos employés

Il existe un lien étroit entre la mobilisation des employés, la fidélité de la clientèle et la rentabilité. Nous voulons donc que nos employés soient passionnés par leur travail à BMO. Cette année, nous avons adopté une nouvelle façon de recueillir les commentaires du personnel qui nous permettra de renforcer notre capacité à écouter les employés, à comprendre les facteurs qui favorisent leur mobilisation, et à prendre les mesures qui s'imposent à cet égard.

3. La création d'occasions de croissance et de perfectionnement

Nous avons mis au point des méthodes efficaces pour évaluer nos besoins en matière de compétences et d'expérience et pour mettre l'accent sur l'attribution des bons postes aux bonnes personnes afin de répondre aux besoins des clients. Nous encourageons nos employés à acquérir de nouvelles compétences et à se perfectionner tout au long de leur carrière, tant au moyen de programmes de formation que d'expériences en milieu de travail, et nous veillons à ce que nos leaders soient préparés à aborder de façon globale l'encadrement des membres de leur équipe et le développement de leurs compétences.

(suite)

4. La création d'un milieu de travail diversifié et inclusif

Notre clientèle est diversifiée et compte sur nous pour que nous lui offrons des conseils ainsi que notre savoir-faire dans le domaine financier. Pour bien comprendre nos clients et les orienter efficacement, nos leaders et nos employés doivent être à l'image des collectivités dans lesquelles ils travaillent et vivent. La diversité et l'inclusion font partie intégrante des valeurs fondamentales de BMO et de nos pratiques en matière de recrutement et de maintien en poste d'employés talentueux.

Sécurité des données

Assurer la sécurité de l'information, c'est-à-dire, être à l'affût des menaces externes touchant la sécurité des données qui nous sont confiées, nous permet de réduire notre risque.

Les progrès technologiques associés aux téléphones intelligents et aux tablettes électroniques ont créé un nouveau standard en matière d'accès à l'information en temps réel. Il importe de suivre l'évolution des besoins des clients tout en assurant la protection de leurs données confidentielles.

Services bancaires en ligne

En vue d'offrir une expérience client sûre, nous comptons d'abord sur notre processus sécurisé d'ouverture de session et une technologie de chiffrement fort. Si des transactions non autorisées sont effectuées en ligne dans des comptes de particulier de clients, nous remboursons la totalité des pertes qui y sont liées. En 2013, nous avons commencé à offrir le téléchargement gratuit du logiciel Rapport de Trusteer pour protéger nos clients contre la fraude et le vol d'identité en ligne. Nous avons de plus publié sur notre portail des Services bancaires en ligne une vidéo intitulée « Ne prenez pas de risque » fournissant aux clients de l'information sur la façon de protéger leur ordinateur personnel. Pendant une période de six semaines à la fin de l'été, 4 744 clients ont visionné la version française de la vidéo et 27 464, la version anglaise.

Mois international de sensibilisation à la cybersécurité

Durant le mois d'octobre, nous avons remis à nos clients la brochure *Hameçonnage par courriel – se protéger avant d'en être victime* et un prospectus pour les aider à comprendre pourquoi la cybersécurité est importante pour tous. Nous avons aussi publié plusieurs gazouillis sur Twitter contenant des liens vers de l'information sur notre site Web.

De plus, nous avons envoyé à l'ensemble des employés de BMO des messages contenant de l'information sur les cybermenaces et sur la façon dont ils peuvent aider l'organisation à se défendre contre le délit informatique. Une nouvelle vidéo sur la cybersécurité, dans laquelle la chef de la sécurité de l'information de BMO dirige une discussion avec un groupe d'experts de la Banque, a également été mise en ligne.

Formation en matière de sécurité

Le module Sécurité de l'information et protection des renseignements personnels fait partie de notre programme obligatoire de formation Conformité éthique et réglementaire.

Gestion de l'information

Nous nous sommes dotés de politiques pour garantir que les dossiers, les données et les renseignements que nous détenons, créons, recueillons, utilisons et gérons sont exacts, complets et conservés de façon appropriée, quel qu'en soit le support.

Services bancaires et investissements responsables

Nos activités de crédit et d'investissement peuvent avoir des répercussions environnementales et sociales; c'est pourquoi le choix des clients avec lesquels nous décidons de faire affaire est extrêmement important. L'intention de BMO est d'éviter de traiter avec des emprunteurs ayant de piètres antécédents en gestion du risque environnemental et social.

Nous veillons à ce que tous les produits et services que nous offrons respectent les lois et règlements sur la protection des consommateurs, notre code de conduite *Principes fondamentaux* et l'ensemble des codes de conduite volontaires connexes.

Nouveaux produits et services

Les politiques et méthodes d'approbation de produits et services nouveaux ou modifiés sont passées en revue et approuvées par des unités des Services d'entreprise, notamment la Gestion des risques, les Finances, les Services juridiques, l'Audit et les Ressources humaines, ainsi que par des comités de la haute direction, dont le Comité de gestion du risque opérationnel et le Comité de gestion du risque de réputation, selon l'élément en cause. Voir l'indicateur FS15 de l'Index GRI, à la page 47, pour obtenir plus de renseignements à cet égard.

Nos prêteurs des Services aux entreprises respectent les lignes directrices établies quant aux critères et aux méthodes employés dans l'évaluation du risque environnemental et social. Ces lignes directrices recensent plus de 50 secteurs présentant un risque pour l'environnement et exigeant par conséquent un examen plus poussé.

En 2013, BMO a commencé à donner une formation ESG aux employés de BMO Marchés des capitaux, afin que la compréhension des risques environnementaux et sociaux soit uniforme à l'échelle de l'organisation.

Financement de projets

Lorsque nous évaluons les demandes de financement de projets, nous appliquons nos lignes directrices internes auxquelles sont incorporées les exigences des Principes de l'Équateur – un cadre volontaire de gestion du risque de crédit qui a pour but de veiller à ce que les projets soient élaborés d'une façon à la fois responsable du point de vue social et conforme à de saines pratiques de gestion environnementale.

Pour en savoir plus : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/clients/octroi-de-credit-responsable#project_financing.

Investissements responsables

Nos secteurs de gestion d'actifs doivent respecter notre politique d'investissement responsable qui décrit notre engagement à tenir compte des données ESG au moment de prendre des décisions d'investissement.

Transparence

La transparence est l'une des composantes essentielles d'une bonne gouvernance.

Nous prenons des mesures pour nous assurer que tous les renseignements propres à BMO qui sont communiqués au public sont complets, justes, opportuns, factuels, exacts, compréhensibles, objectifs, pertinents, largement diffusés et conformes aux exigences juridiques et à la politique de BMO en matière de communication de l'information. Tout développement, fait ou changement qui est considéré comme étant important pour nous et nos parties prenantes est communiqué conformément aux processus établis de transmission à l'échelon supérieur.

(suite)

Nous simplifions la tâche des analystes consistant à évaluer notre performance en matière de développement durable en faisant preuve de transparence dans la communication de l'information. Cette pratique a valu, entre autres, à BMO de figurer au classement du Global 100 – une liste des 100 multinationales les plus engagées en matière de développement durable dans le monde, au palmarès des 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada dressé par le magazine *Corporate Knights* et au palmarès des 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada selon le magazine *Maclean's* et *Sustainalytics*. Consulter la section Prix et reconnaissance à la page 49 pour connaître la liste complète des prix en matière de développement durable.

Pour en savoir plus sur BMO ou avoir accès aux communications de la Banque, aux sommaires à l'intention des actionnaires et aux autres ressources, aller à la page [Relations avec les investisseurs](#).

Maintien de l'effectif

Les employés mobilisés se soucient de nos clients et de ce que nous accomplissons en tant qu'organisation. Ils établissent des relations avec nos clients et obtiennent d'excellents résultats. Ils ont également un effet positif sur leur équipe, et agissent en tant qu'ambassadeurs de la marque BMO auprès de la collectivité et de nos partenaires externes.

Le maintien d'un effectif fortement mobilisé permet de réduire les coûts liés à l'embauche et à la formation de nouveaux employés, et de préserver la continuité des relations que nous établissons avec nos clients.

Dans notre sondage annuel auprès des employés, ces derniers ont confirmé que les occasions de croissance et un leadership solide sont des facteurs déterminants de la mobilisation. Ils affirment également s'intéresser aux programmes que nous leur offrons.

Nous avons à cœur de former, à l'échelle de l'organisation, d'excellents leaders qui peuvent stimuler les rendements, repérer et former la prochaine génération de leaders et aider tous les employés à donner le meilleur d'eux-mêmes.

En 2013, nous avons proposé aux employés de nouveaux programmes et de nouveaux outils pour les aider à prendre leur carrière en main avec le soutien de leurs leaders régionaux. Chaque carrière est différente, et nous encourageons les employés à élaborer leur parcours en fonction de leurs intérêts, de leurs aptitudes et de leurs objectifs. Ils peuvent acquérir des compétences pertinentes pour leur poste actuel ou en prévision d'un poste futur à l'aide des programmes de formation et de perfectionnement de BMO, qui sont offerts aux employés de tous les niveaux de l'organisation.

Nous offrons une rémunération concurrentielle qui établit un lien entre le salaire et le rendement, et donnons à chaque employé la possibilité de participer au succès de l'organisation au moyen d'une prime d'incitation.

Nous offrons en outre un éventail d'avantages sociaux qui peuvent être adaptés aux besoins des employés. Les avantages sociaux de BMO sont offerts aux employés à temps plein et à temps partiel (les employés temporaires ont droit à un programme limité d'avantages sociaux). Nous offrons notamment aux employés et à leurs personnes à charge admissibles des régimes d'assurance vie et soins médicaux, des régimes de retraite et d'épargne et des programmes de protection du revenu et de conciliation travail-famille.

Plus de 85 % des employés de BMO participent à des régimes d'actionariat conçus pour les encourager à devenir actionnaires de BMO en acquérant des actions ordinaires de l'organisation pour leur portefeuille de placements ou leur régime d'épargne-retraite.

Les employés peuvent également se prévaloir de tarifs privilégiés sur les services bancaires dans le cadre du programme « BMO pour moi », de rabais sur achats pour usage personnel et de rabais d'entreprise, d'une aide au remboursement de leurs frais de scolarité, de subventions aux organismes bénévoles et d'un programme de dons jumelés pour les causes qui leur tiennent le plus à cœur.

Pour en savoir plus : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/employes/concilier-professionnelle-privée.

Réduction de l'impact environnemental de BMO

BMO adhère aux principes de développement durable.

En 2008, nous avons annoncé notre plan visant à réduire l'incidence environnementale de nos activités, qui comprenait l'établissement d'un objectif de carboneutralité à l'échelle de l'organisation.

La diminution de la consommation d'énergie dans nos installations, la réduction des émissions liées aux déplacements pour affaires des employés et l'amélioration des pratiques de gestion des déchets nous fournissent aussi des occasions de réduire les frais d'exploitation.

BMO s'efforce d'être un chef de file en matière de durabilité. Pour y parvenir, nous devons déterminer les incidences environnementales de nos propres activités et agir pour y remédier.

Notre stratégie en matière de durabilité de l'environnement s'articule autour de cinq aspects clés du fonctionnement de BMO qui sont susceptibles d'avoir d'importantes incidences sur l'environnement :

Stratégie ECO⁵ de BMO :

1. Économie et efficacité énergétiques
2. Transport durable
3. Consommation durable du matériel
4. Gestion des déchets
5. Approvisionnement durable

Carboneutralité

BMO a atteint la carboneutralité à l'échelle de l'organisation en août 2010. Nous y sommes parvenus en réduisant les émissions liées aux déplacements pour affaires des employés et la consommation d'énergie dans les immeubles que nous occupons, en achetant de l'électricité provenant de sources d'énergie renouvelable et en achetant des crédits de carbone pour compenser les émissions restantes. Bien que nous ayons accru nos activités aux États-Unis de façon marquée, nous sommes demeurés carboneutres. Notre deuxième cible, fixée en 2012, consistait à réduire les émissions absolues de carbone de l'organisation de 10 % avant la fin de l'exercice 2016. Comme nous l'avons atteinte plus tôt que prévu, en 2013, nous travaillons actuellement à l'établissement d'une nouvelle cible. De plus, nous prévoyons élaborer à l'égard des émissions une cible fondée sur l'intensité et exprimée en tonnes d'équivalent CO₂ par employé.

Réduction des émissions

Nous avons consacré beaucoup d'efforts à l'accroissement de l'efficacité énergétique de nos installations. Nos initiatives comprennent des audits indépendants en matière de consommation, la modernisation de l'éclairage, de l'infrastructure et de l'équipement, la mise en place de systèmes d'automatisation des immeubles dans des succursales de détail et le rétrocommissioning. Afin de réduire les émissions liées aux déplacements pour affaires des employés, nous avons doté notre parc automobile de véhicules hybrides (38 % des véhicules sont hybrides). Nous continuons par ailleurs de faire la promotion de technologies, comme la vidéo et les téléconférences, pour diminuer le recours aux vols commerciaux.

Énergie renouvelable

Nous nous sommes engagés à investir dans l'électricité renouvelable pour nos installations. Les certificats d'énergie renouvelable que nous achetons contribuent à la réduction de nos émissions. En 2013, nous avons signé une entente de trois ans avec Renewable Choice Energy prévoyant l'achat annuel de 91 400 MWh d'électricité provenant de sources d'énergie non polluante certifiées Green-e pour nos installations aux États-Unis, ce qui représente 52 % de l'énergie que nous utilisons dans nos installations américaines. Nous avons aussi signé en 2013 une entente de trois ans avec Bullfrog Power en vue de l'achat de 23 797 MWh d'électricité. À la fin de l'exercice 2013, l'énergie achetée à Bullfrog Power couvrait les besoins de 162 de nos succursales de détail canadiennes.

(suite)

Crédits compensatoires de carbone

BMO a été l'un des premiers investisseurs dans le Fonds pour un Canada vert (GCF). Le fonds donne un accès direct à des crédits compensatoires de carbone de haute qualité et permet à BMO de soutenir des projets canadiens d'efficacité énergétique dans des écoles publiques, des hôpitaux et des logements communautaires. Notre engagement à l'égard de cette initiative s'élevé à 10 millions de dollars sur cinq ans (2 millions de dollars par année).

Cible pour la consommation de papier

En 2012, nous avons fixé un objectif de réduction de 25 % sur cinq ans de la consommation de papier à l'échelle de l'organisation, en nous fondant sur notre consommation de 5 866 tonnes en 2011. Des initiatives comme la production de relevés en ligne pour nos clients, l'optimisation des processus internes et l'envoi électronique des documents destinés aux actionnaires (p. ex., le Rapport annuel et la Circulaire de sollicitation de procurations de la direction) nous aideront à atteindre cet objectif. À la fin de l'exercice 2012, nous avons réduit notre consommation de 4 % par rapport à l'année de base.

Quels sont nos plans pour l'avenir?

- Maintenir la carboneutralité
- Fixer une nouvelle cible de réduction des émissions absolues
- Mettre l'accent sur la réduction des émissions liées aux immeubles que nous occupons et aux déplacements pour affaires des employés
- Mettre l'accent sur la compréhension et l'amélioration des pratiques de gestion des déchets dans nos installations
- Étudier et réduire l'empreinte écologique de la chaîne d'approvisionnement de BMO

Tableau de performance ESG de BMO

Cible 2013¹ 2012¹ 2011¹

Environnement

Financement du secteur de l'énergie renouvelable :

i. Financement par actions et par emprunts (en milliards de \$)		\$ 1,8	\$ 3,6	*
ii. Engagements de crédit (en milliards de \$)		\$ 1,7	\$ 1,6	*

Empreinte écologique de nos activités :

a. Achats d'énergie renouvelable (MWh) [▲]	Nouvel engagement sur 3 ans	115 197	115 213 ²	115 213 ²
b. Émissions du domaine 1 (tCO ₂ e)	Réduction de 10 % d'ici 2016	À déterminer ³	20 933	21 151
c. Émissions du domaine 2 (tCO ₂ e)	Réduction de 10 % d'ici 2016	À déterminer ³	86 853	65 603

Société

Employés :

a. Diversité et inclusion :				
i. Femmes membres de la haute direction au Canada et aux États-Unis (%) [▲]	40 % d'ici 2016	30	33	34
ii. Employés membres des minorités visibles au Canada (en % des postes de cadres supérieurs et de la haute direction) [▲]	25 % d'ici 2016 (pour l'Amérique du Nord)	22	21	20
iii. Personnes de couleur aux États-Unis (en % des postes de cadres supérieurs et de la haute direction) [▲]	Comprise dans la cible ci-dessus	7	7	8
iv. Personnes handicapées au Canada (en % de l'effectif total) [▲]	3,8 % d'ici 2016	2,8	2,5	2,4
v. Employés autochtones au Canada (en % de l'effectif total) [▲]	1,5 % d'ici 2016	1,3	1,4	1,4
b. Indice de mobilisation des employés (%) [▲]		78 ⁵	75	76
c. Taux de roulement :				
i. Canada (%) [▲]		10,5	9,8	8,0
ii. États-Unis (%) [▲]		12,9	11,8	9,2

Investissement dans la collectivité :

a. Dons (en millions de \$) [▲]		56,0	55,7	38,5
b. Prêts à vocation sociale aux États-Unis (en millions de \$ US)		536,7	-	-
c. Investissements à vocation sociale aux États-Unis (en millions de \$ US)		178,9	139,8	39,3

Gouvernance

Diversité du Conseil d'administration :

a. Femmes siégeant au Conseil d'administration (%)	1/3 au minimum	33	33	25
--	----------------	----	----	----

Conduite :

a. Formation en éthique (employés ayant terminé la formation, en %) [▲]		98,9	98,8	99,2
b. Amendes importantes ou sanctions pécuniaires pour manquements ^{▲4}	Aucune	0	0	*
c. Cas de discrimination (selon des organismes externes) [▲]		24	21	24

Légende :

¹ Exercice (du 1^{er} novembre au 31 octobre)

³ Accessible en ligne en juin 2014 à la page : [Performance environnementale](#)

⁵ Nouveau fournisseur et nouveau sondage en 2013

- Renseignements non publics

* La première déclaration relative à cet indicateur date de 2012

² Dans le cadre d'un contrat d'une durée de trois ans

⁴ Une amende est dite « importante » quand sa valeur monétaire dépasse 500 000 \$ et qu'elle est imposée à BMO en raison de pratiques commerciales contraires à l'éthique, de l'avis d'un organisme de réglementation externe.

[▲] Assurance des données fournie par une organisation externe en 2013 (La déclaration d'assurance de KPMG se trouve aux pages 53 et 54.)

Engagement des parties prenantes

Notre approche

Nous sommes résolus à travailler en collaboration avec toutes nos parties prenantes – à les écouter, à échanger des idées avec elles et à acquérir une compréhension des questions qui leur importent – et à agir en fonction des connaissances ainsi acquises pour améliorer nos pratiques commerciales, au besoin. Cette approche fondée sur la collaboration nous procure un avantage concurrentiel et nous aide à concrétiser notre vision qui consiste à être la banque modèle en matière d'expérience client exceptionnelle.

Les parties prenantes de BMO comprennent les clients, les employés, les actionnaires, les organismes gouvernementaux et de réglementation, les associations sectorielles, les collectivités autochtones, les organisations non gouvernementales, les organismes sans but lucratif, les fournisseurs et les analystes de recherche. Le tableau ci-dessous présente certaines de nos activités liées à l'engagement des parties prenantes.

Comment nous
suscitons l'engagement

Principales préoccupations

La réponse de BMO

Clients

Le groupe Recherche marketing du service du Marketing collabore avec des fournisseurs qui recueillent, par sondages, les opinions que nos clients des Services bancaires Particuliers et entreprises et de la Gestion de patrimoine ont de nous et de nos principaux concurrents.

Ces sondages portent sur l'expérience des clients et les problèmes qu'ils ont pu éprouver et visent à évaluer leur fidélité globale et la probabilité qu'ils recommandent BMO aux membres de leur famille, à leurs amis ou à leurs associés.

Le taux de recommandation net (TRN) est la principale mesure de la fidélisation utilisée par BMO. Les résultats des sondages sont consignés dans un rapport, puis communiqués aux secteurs d'activité et utilisés dans la planification de mesures visant à améliorer l'expérience client. Après avoir obtenu l'autorisation des clients, les directeurs de succursale tentent de reprendre contact avec ceux qui ont répondu avoir éprouvé un problème lié au service, afin de discuter plus en détail de leurs préoccupations.

La Gestion de patrimoine et les Services bancaires Particuliers et entreprises consultent périodiquement des groupes de clients pour obtenir leur avis sur des sujets spécifiques ou sur le développement de produits. Les sondages sont effectués en ligne.

- Épargne-retraite
- Financement des études des enfants
- Connaissances financières
- Dépenses du temps des fêtes

L'Institut Info-Patrimoine BMO offre de l'information et propose des stratégies relatives à la planification du patrimoine et aux décisions financières afin d'aider les clients à envisager leur avenir financier avec confiance. En 2013, nous avons publié les rapports trimestriels ci-dessous :

1. Vos finances personnelles et celles de votre entreprise : du solide?
2. Que léguerez-vous à votre décès? Une chicane de famille ou un précieux héritage?
3. Les événements marquants les plus importants qui peuvent contrecarrer votre plan financier
4. Droits de scolarité et dette étudiante en hausse : le REEE et autres outils d'épargne

Pour en savoir plus : www.bmo.com/accueil/particuliers/services-bancaires/placements/epargne-retraite/planification-retraite/institut-info-patrimoine-bmo/ressources

Employés

Les Ressources humaines mènent un sondage annuel auprès des employés. Cette année, nous avons travaillé avec un nouveau fournisseur à l'élaboration d'un sondage dont les résultats pourront être facilement comparés à ceux de nos pairs et des plus grandes entreprises mondiales.

Une plus grande importance est aussi accordée à la planification des mesures, à l'évaluation des résultats et au suivi.

- Niveau de mobilisation
- Clients
- Productivité
- Leadership
- Proposition de valeur aux employés

Cette année, 38 080 employés ont répondu au sondage, ce qui représente un taux de participation de 82 %, soit un point de pourcentage de moins que l'an dernier.

- Quatre-vingt-quatre pour cent des répondants ont affirmé que les clients représentent notre priorité absolue.
- Quatre-vingt-un pour cent ont indiqué qu'ils ont confiance en l'avenir de BMO.
- BMO a obtenu, pour 70 % des questions du sondage, des résultats égaux ou supérieurs aux normes établies par les plus grandes entreprises mondiales.

Se reporter au Tableau de performance ESG à la page 20 pour voir les mesures concernant cette question.

Les Communications comptent un groupe d'experts qui collaborent avec les différents services d'entreprise et secteurs d'activité. Ce groupe aide les leaders à élaborer et à présenter des communications conformes à nos stratégies commerciales.

- Objectifs de l'organisation
- Priorités stratégiques

En plus de communiquer les priorités stratégiques et les résultats financiers de la Banque, le chef de la direction envoie des courriels pour annoncer le lancement de certaines initiatives visant l'ensemble de l'organisation, comme le sondage annuel auprès des employés.

La direction de chaque secteur d'activité organise des rencontres locales pour communiquer à son personnel les résultats et les objectifs.

Actionnaires

Les Relations avec les investisseurs communiquent avec les investisseurs et les actionnaires de diverses façons :

- présentation de la performance financière et des résultats financiers intermédiaires et annuels (p. ex., rapports annuel et trimestriels, circulaire de sollicitation de procurations de la direction, notice annuelle);
- mises à jour sur la stratégie, la performance et le marché au cours de l'année (p. ex., Jour de l'investisseur et conférences à l'intention des investisseurs);
- assemblée générale annuelle;
- communiqués, site Web de l'organisation et conférences sectorielles.

- Perspectives de croissance des affaires et des revenus
- Qualité du crédit et perspectives
- Productivité
- Déploiement de capitaux et rendement des capitaux propres
- Marché canadien de l'habitation et endettement des consommateurs

Remarque : Il s'agit d'enjeux communs au secteur bancaire.

Le Conseil d'administration et la direction de BMO encouragent le dialogue ouvert et l'échange d'idées avec les actionnaires. Notre politique d'engagement des actionnaires décrit comment nous communiquons avec eux et comment ils peuvent communiquer avec le Conseil d'administration ou avec la direction de BMO. Pour prendre connaissance de la politique, cliquer sur le lien suivant : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/selectionner-les-documents

Les actionnaires, employés et autres parties peuvent communiquer directement avec le Conseil d'administration, en s'adressant au président du conseil.

Consulter la page 48 de la Circulaire de sollicitation de procurations pour connaître l'adresse à utiliser.

Organismes gouvernementaux et de réglementation

Le groupe Services juridiques, Affaires générales et Conformité de BMO collabore étroitement avec les organismes de réglementation. Au Canada, les services bancaires sont régis au niveau fédéral par *la Loi sur les banques*, et les marchés des valeurs mobilières relèvent de la compétence des provinces.

- Lutte contre la corruption et la fraude
- Protection des consommateurs
- Dépôts
- Titres et instruments dérivés
- Assurance

En 2009, nous avons adopté, pour l'ensemble de l'organisation, une méthode uniforme de gestion des modifications législatives et réglementaires de plus en plus nombreuses touchant le commerce des valeurs mobilières au Canada. Cette approche nécessite un suivi constant, des échanges avec les parties prenantes concernées à l'interne et la tenue d'une base de données sur les changements proposés. Nous faisons partie d'associations sectorielles et contribuons à la rédaction de leurs observations. S'il y a lieu, nous soumettons nos propres observations.

BMO appuie les efforts en faveur de l'équité et de la transparence des systèmes électoraux dans les territoires où nous faisons des affaires.

- Élaboration de politiques publiques
- Lobbying

BMO mène des activités de lobbying uniquement à propos d'enjeux qui touchent ses affaires. Dans tous les cas, la Banque déclare ces activités. De cette façon, nous faisons preuve de transparence et nous assumons la responsabilité de nos activités de lobbying.

Associations sectorielles

BMO est signataire des Principes de l'Équateur.

Les Principes de l'Équateur représentent un cadre volontaire de gestion du risque de crédit selon lequel les projets doivent être élaborés d'une façon à la fois responsable du point de vue social et conforme aux saines pratiques de gestion environnementale.

Depuis 2005, le groupe Questions environnementales, sociales et de gouvernance (groupe Questions ESG) de BMO participe à des groupes de travail qui ont contribué, d'une part, à la révision des Principes de l'Équateur en tenant compte de l'expérience des signataires et, d'autre part, à la mise à jour des normes de rendement de la Société financière internationale, sur lesquelles les principes se fondent en partie.

Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement

Compréhension des répercussions des enjeux environnementaux et sociaux sur les résultats financiers

Le directeur général du groupe Questions ESG de BMO est coprésident du groupe de travail nord-américain dans le cadre de l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), et il est aussi membre de la direction de la Commission bancaire de ce même programme. L'Initiative financière du PNUE est une initiative conjointe du PNUE et du secteur financier mondial. En collaboration avec plus de 200 institutions financières signataires de la Déclaration des institutions financières sur l'environnement et le développement durable et les diverses organisations partenaires, cette initiative vise à établir des liens entre le développement durable et la performance financière et à prôner l'adoption des principes énoncés dans cette déclaration.

Participation à la révision de la norme de management environnemental ISO 14001

La norme ISO 14001 fait actuellement l'objet d'une deuxième révision afin d'assurer sa pertinence pour les vingt prochaines années. La nouvelle version devrait être publiée en 2015.

Le directeur de programme – Durabilité environnementale de BMO a été désigné comme l'un des deux experts des systèmes de gestion environnementale pour représenter le Canada à l'occasion des rencontres du comité technique ISO 207 sur la gestion environnementale, qui ont eu lieu à Bogotà, en Colombie, en octobre 2013.

Associations sectorielles (suite)

Nous sommes membres de l'Association des banquiers canadiens (ABC), qui représente des banques canadiennes ainsi que des filiales et des succursales de banques étrangères exerçant des activités au Canada.

- Modifications législatives et réglementaires

À titre de membres de l'ABC, nous prenons part aux discussions en matière de réglementation bancaire. De plus, notre adhésion facilite les échanges avec les organismes de réglementation, les différents paliers du gouvernement et le public canadiens.

Collectivités autochtones

BMO cherche à recruter des candidats talentueux au sein des collectivités autochtones. En effet, notre stratégie de renouvellement en matière de diversité prévoit de faire passer la proportion d'employés autochtones à 1,5 % de l'effectif d'ici à 2016.

- Il importe que nos employés reflètent la clientèle diversifiée que nous servons.

BMO offre le programme de bourses d'études Ron Jamieson pour les Autochtones en l'honneur de Ron Jamieson, un Mohawk des Six-Nations et ancien dirigeant de la Banque.

Organisations non gouvernementales (ONG)

Nous nous sommes engagés à maintenir un dialogue ouvert avec les ONG, car la diversité de leurs points de vue nous aide à comprendre les enjeux.

- Respect des droits de la personne dans le cadre de nos activités de crédit
- Incidence des portefeuilles de prêts sur les émissions de GES
- Protection des espèces
- Conservation des océans et des sources d'eau douce

Nous formons des partenariats avec des ONG lorsqu'ils sont mutuellement avantageux.

En novembre 2012, BMO, le Fonds mondial pour la nature (WWF) et le Programme de récompense AIR MILES ont lancé une carte MasterCard comarquée qui permet à nos clients de soutenir le travail de conservation du WWF simplement en utilisant leur carte.

Organismes sans but lucratif

Notre groupe Commandites entretient des relations avec plusieurs organismes sans but lucratif.

- Soutien financier d'événements et de programmes
- Enrichissement de la société
- Mise en valeur du patrimoine

En partenariat avec la Fondation canadienne d'éducation économique, nous avons élaboré un programme de littératie financière intitulé « Parlons argent avec nos enfants », dont la première phase a été amorcée en janvier 2013.

Les commandites accordées à des organismes sans but lucratif tels que le Stampede de Calgary, le Marathon de Vancouver BMO ou l'Association canadienne de soccer nous permettent d'accroître la visibilité de notre marque tout en ayant une incidence positive sur les collectivités où nous sommes présents.

Nous accordons notre soutien à Indspire, organisme national autochtone sans but lucratif qui distribue chaque année plus de 6 millions de dollars en bourses d'études et de perfectionnement.

Nos priorités dans l'exercice de notre leadership

Dans cette section, nous expliquons notre approche à l'égard de trois de nos priorités en matière de leadership : créer un milieu de travail diversifié et inclusif, offrir de la formation sur les principes de base de la gestion financière et améliorer la qualité de vie au sein des collectivités où nous vivons et travaillons.

Diversité

Notre approche

L'avantage concurrentiel de BMO réside dans ses employés. Nous sommes engagés à incarner notre valeur qui consiste à « encourager la diversité », car nous savons qu'un milieu de travail diversifié et inclusif permet aux employés de donner le meilleur d'eux-mêmes. En fournissant à nos employés les outils nécessaires pour encourager la diversité, nous leur permettons d'améliorer leur rendement tout en créant et en maintenant une solide réserve de talents diversifiée.

Notre histoire sur le plan de la diversité

L'année 2012 a marqué le 20^e anniversaire des rapports novateurs des groupes de travail de BMO, dans lesquels nous prenons l'engagement d'offrir un milieu de travail équitable et de maintenir notre position en tant que leader en matière de diversité. Pour souligner cet anniversaire, BMO a mis sur pied le Conseil sur le renouvellement en matière de diversité : Simon Fish, notre conseiller général, a été nommé membre de la haute direction champion de la diversité à BMO et il assure la coprésidence du Conseil avec Daniela O'Leary-Gill, notre responsable, Loi sur l'accès au crédit des collectivités. L'objectif du Conseil est de stimuler le rendement de l'organisation en tirant partie de sa position de chef de file en matière de diversité. Sous la direction de M. Fish, le Conseil a élaboré une nouvelle stratégie de renouvellement en matière de diversité établissant clairement les étapes pour combler l'écart entre nos actions et ce qui importe pour nous. En vertu de cette stratégie, les objectifs ci-dessous doivent être atteints d'ici la fin de 2016 :

- 40 % de femmes membres de la haute direction
- 3,8 % de personnes handicapées
- 1,5 % d'employés autochtones
- Hausse du nombre d'employés membres des minorités visibles occupant un poste de cadre supérieur
- Renforcement du bassin de leaders en devenir issus de la diversité

Favoriser le leadership inclusif

Nous croyons qu'une progression accélérée vers la réalisation de nos objectifs en matière de diversité et d'inclusion passe par le leadership inclusif. Au cours de la dernière année, nous avons déployé des efforts concertés pour favoriser ce type de leadership en cultivant l'intelligence culturelle de nos leaders. L'intelligence culturelle désigne la capacité et la volonté d'une personne de reconnaître et d'accepter les différences. Il s'agit de faire abstraction du sexe, de la culture, de l'origine ethnique, de la race ou de la déficience. L'intelligence culturelle est importante pour la Banque, car la connaissance de soi qu'elle favorise chez les employés leur permet de déterminer les compétences de leadership inclusif à acquérir pour incarner notre valeur qui consiste à « encourager la diversité ».

Voici quelques exemples de la façon dont nous avons cultivé l'intelligence culturelle cette année :

- 50 cadres supérieurs ont reçu une formation sur les « angles morts culturels ». Les angles morts culturels sont des préjugés inconscients fondés sur des bribes d'expériences antérieures qui influencent, à notre insu, notre comportement à l'égard des membres de groupes précis. Cette formation influe sur la façon dont nos leaders prennent des décisions et sur les gens qu'ils choisissent d'embaucher, de former, de récompenser et de promouvoir.
- Plus de 150 leaders ont suivi la formation Intercultural Development Inventory (IDI), qui visait à évaluer leurs attitudes à l'égard de la différence; ils ont également reçu des plans d'action ciblés pour améliorer leur capacité à travailler dans le respect des différences.
- Nous avons intégré la notion d'intelligence culturelle dans nos programmes d'orientation et d'apprentissage en ligne de manière à sensibiliser les employés.

En 2014, 200 leaders recevront de la formation en matière d'intelligence culturelle. À une échelle plus vaste, une formation semblable sera fournie à tous les employés par l'entremise de l'outil d'apprentissage en ligne Navigating Cultures. Cette formation présentera des témoignages de leaders de BMO qui développent leur intelligence culturelle, en plus de donner accès à des conseils et à des forums de discussion où les employés pourront poser leurs questions et fournir leurs témoignages et leurs observations.

BMO, j'en fais partie!

« BMO, j'en fais partie! » est une campagne de sensibilisation à l'échelle de l'organisation qui encourage l'inclusion, dans notre milieu de travail, de personnes souffrant d'un handicap visible ou invisible. Cette campagne nous aidera à assurer l'exactitude des données que nous déclarons. Afin de contribuer à la réalisation de notre objectif de faire passer le pourcentage de personnes handicapées au sein de notre effectif à 3,8 % d'ici la fin de 2016, nous avons aussi créé la boîte à outils Embauche et direction de personnes handicapées.

Favoriser la diversité et l'inclusion en milieu de travail et dans le secteur juridique

Le groupe Services juridiques, Affaires générales et Conformité de BMO a intégré les principes de diversité et les meilleures pratiques en matière de diversité à son Guide de recrutement et à sa Boîte à outils de l'entrevue, outils destinés aux recruteurs internes et externes. Ces principes définissent une cible de représentation de 25 % de membres d'un groupe désigné. De plus, le groupe stimule la performance de ses fournisseurs de services juridiques, d'une part, en intégrant des mesures de diversité au processus de demande de propositions adressée aux conseillers juridiques externes et, d'autre part, en demandant la fourniture de statistiques en matière de diversité, afin de s'assurer que ses fournisseurs respectent le caractère diversifié de notre organisation et des collectivités où nous exerçons nos activités. Plusieurs cabinets d'avocats qui ne nous ont pas fourni de données par le passé se sont engagés à instaurer un processus officiel au cours de l'année à venir.

Programme de mentorat de BMO Marchés des capitaux

L'un des objectifs du programme de mentorat de BMO Marchés des capitaux est de jumeler des personnes qui, autrement, pourraient ne jamais collaborer. Transmettre notre expérience à des personnes qui ne font pas partie de nos cercles professionnels et apprendre d'elles nous permet de comprendre différents points de vue et d'acquérir des connaissances variées. Cet enrichissement nous donne la possibilité d'offrir une expérience client supérieure.

Programme de recrutement ciblé de personnes handicapées et d'Autochtones

Dans le cadre de ce programme, les appels de candidatures ciblés sont des avis d'emplois vacants visant à combler des lacunes spécifiques et à maintenir la diversité de la main-d'œuvre en offrant des possibilités de carrière à des personnes qui déclarent faire partie d'un groupe particulier issu de la diversité.

Consulter la section **Prix et reconnaissance** à la page 49 pour connaître les prix liés à la diversité.

Connaissances financières

Notre approche

Nous sommes engagés à offrir de la formation sur les principes de base de la gestion financière et à renforcer les compétences financières de nos clients, car au bout du compte, ces compétences rendent nos collectivités plus fortes. Nous voulons être reconnus comme la banque qui rend ses clients confiants en leur situation financière. Dans ce contexte, nous avons ciblé trois groupes : nos employés, nos clients et les collectivités où nous exerçons nos activités.

En 2013, nous nous sommes concentrés sur les éléments ci-dessous :

- Élaboration d'une base de faits relative aux connaissances financières des employés de BMO et lancement d'un programme de littératie financière à leur intention.

- Lancement du programme Parlons argent avec nos enfants, qui vise nos clients et les collectivités où nous sommes présents.

Programme de littératie financière destiné aux employés

Le sondage sur la littératie financière mené en 2012 nous a permis de mieux cerner la compréhension des concepts financiers par nos employés ainsi que leur degré d'aisance à l'égard de ces concepts. Dans l'ensemble, nos employés sont plus à l'aise avec ces notions que la population en général; en effet, leurs notes élevées en matière de connaissances, de comportements et d'attitudes ont dépassé celles des populations adultes du Canada, des États-Unis et d'ailleurs dans le monde. Cependant, certains groupes d'employés ont obtenu de meilleurs résultats que d'autres.

En octobre, L'Académie BMO Groupe financier a lancé un programme de littératie financière en ligne destiné aux employés. Ce programme vise à renforcer les compétences financières des employés et à les sensibiliser davantage aux questions touchant leur bien-être financier. Le programme est axé sur l'établissement d'objectifs, l'apprentissage et la prise de mesures afin d'améliorer leur compréhension des questions d'argent, leur confiance en eux et leur maîtrise de leurs finances personnelles. Cette expérience en ligne dans un contexte non intimidant, où l'on ne porte aucun jugement sur leurs connaissances, incite les employés à explorer le site et à y revenir. Afin de stimuler l'autonomie financière, le site a été conçu en intégrant trois éléments clés de la psychologie comportementale influant sur la mobilisation : la personnalisation, la collaboration et la ludification.

Le lancement du site se fait par étapes, en commençant par les modules Liquidités et Établissement d'un budget, qui constituent la base de l'adoption d'un comportement financier positif à long terme. Outre le lancement du site en français et en anglais au Canada, nous avons créé une version pour les États-Unis afin de nous assurer que les ressources sont pertinentes.

Parlons argent avec nos enfants

La première journée annuelle Parlons argent avec nos enfants a eu lieu le 17 avril 2013. Le site Web Parlons argent avec nos enfants comprend les volet familial et scolaire du programme et fait la promotion du concours REEE Parlons argent avec nos enfants. Le programme a été mis en œuvre dans plus de 400 écoles de l'Ontario, du Québec et d'autres provinces canadiennes. Grâce à des promotions constantes dans les médias, à une présence croissante dans les médias sociaux et à l'inscription de parents, tuteurs et éducateurs sur le site Web du programme, on estime que 65 000 élèves ou enfants au pays ont été exposés à des ressources et à des leçons utiles traitant de littératie financière. En raison du succès du projet pilote en 2013, nous élargirons la portée du programme aux autres régions de l'Ontario et du Québec, ainsi qu'au Manitoba et en Saskatchewan en 2014. Aux États-Unis, un projet pilote est prévu à Chicago et à Milwaukee.

Soutien aux employés qui favorise la littératie financière

Mis sur pied en 2012, le Centre de ressources en matière de littératie financière de BMO Harris Bank offre des webinaires sur les pratiques d'enseignement exemplaires, de l'information sur les événements à venir ainsi qu'un répertoire d'employés formateurs à l'intention des employés qui organisent des séminaires communautaires et d'autres événements d'aide à la collectivité.

Outils de littératie financière

Nous offrons une vaste gamme d'outils gratuits conçus pour aider les clients à mieux comprendre leur situation financière et les avantages de la planification. Pour obtenir la liste des programmes offerts, consultez notre site Web : [Littératie financière](#).

Contribuer à la vie des collectivités grâce à nos dons, à nos commandites et à la générosité de nos employés

Dons de BMO

Notre approche

BMO a à cœur d'améliorer la qualité de vie au sein des collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons. Cet engagement ne date pas d'hier, comme en témoigne notre premier don à un hôpital, en 1835. Nous croyons aux possibilités qu'amènent la croissance et l'accomplissement personnels découlant du perfectionnement continu et de l'accès à l'éducation. Nous accordons des contributions à un large éventail d'initiatives, notamment dans les domaines ci-dessous :

- Éducation
- Hôpitaux, santé et recherche
- Initiatives communautaires
- Arts et culture

En 2013, nous avons versé plus de 56 millions de dollars à des organismes sans but lucratif en Amérique du Nord. Voici quelques exemples :

- BMO Marchés des capitaux a donné au total 1,1 million de dollars à huit organismes sans but lucratif nord-américains dans le cadre de son programme Action-Éducation. Ces fonds permettent à plus de 2 500 étudiants d'accéder à des bourses, à des programmes de mentorat et à des forums sur les stratégies de recherche d'emploi. Depuis son lancement en 2005, le programme a permis d'amasser la somme de 13,4 millions de dollars, constituée des commissions de négociation d'actions pour les clients institutionnels nord-américains accumulées pendant une journée par année. De plus, BMO Marchés des capitaux a embauché sept boursiers du programme : quatre à Toronto et trois à New York. Pour en savoir plus : www.bmocm.com/francais/proposdenous/engagement/actioneducation/
- BMO Harris Bank a fait un don de 5 millions de dollars au Rush University Medical Centre de Chicago afin d'élargir la portée d'un modèle de soins unique, qui forme des étudiants à de nouveaux emplois en soins de santé, de manière à pouvoir offrir des soins coordonnés de grande qualité aux collectivités mal desservies et à faible revenu des secteurs West Side et South Side de la ville. Ce financement permettra de renforcer et d'accélérer les partenariats de soins de santé existants entre le Rush University Medical Centre, le Medical Home Network et les City Colleges of Chicago, et de créer de nouveaux modèles durables de soins dans le cadre de nombreux programmes.
- Dans le cadre de ses efforts ciblés de soutien et développement de la bioéconomie agricole, BMO a accordé à l'Université de Guelph un don de 1,25 million de dollars pour appuyer la recherche sur les biomatériaux. Ce don a été affecté au BetterPlanet Project, campagne de collecte de fonds de l'université qui vise à amasser 200 millions de dollars pour soutenir l'enseignement et la recherche dans les domaines de l'alimentation, de l'environnement, de la santé et du développement communautaire. La phase II du Bioproducts Discovery and Development Centre, qui est presque terminée, portera le nom de BMO Bioproducts Innovation Extension.
- BMO a fait un don de 2,5 millions de dollars à l'Université de Windsor pour aider au financement du nouveau Ed Lumley Centre for Engineering Innovation, qui porte le nom de l'honorable Edward Lumley, C.P., vice-président du conseil de BMO Marchés des capitaux et chancelier de l'université. Le centre comprend le BMO Collaborative Learning Forum,

une salle à aménagement souple de 350 places dotée d'une technologie audio et vidéo de pointe, qui constitue un nouveau point de référence en matière d'enseignement et d'apprentissage.

- BMO a fait un don de 1,25 million de dollars à l'Université Mount Royal à Calgary en vue du financement, au cours des sept prochaines années, de bourses et d'un programme d'encadrement par des pairs à l'intention des étudiants autochtones. Ce don contribuera à la mise en place d'un programme unique en son genre, qui prévoit la prestation d'un soutien financier et culturel complet aux étudiants autochtones tout au long de leur parcours universitaire. Grâce à l'ajout de 20 nouvelles bourses offertes par l'intermédiaire du Fonds de BMO Groupe financier destiné aux étudiants autochtones et à un programme unique d'encadrement par des pairs, le don de BMO viendra soutenir le travail du centre Iniskim – le centre de soutien académique et culturel de l'Université Mount Royal à l'intention des étudiants autochtones.
- BMO a accordé un don de 750 000 \$ US sur trois ans à l'organisme United Way du Grand Milwaukee en vue de promouvoir les naissances en santé et de réduire le taux de mortalité infantile de la ville. Milwaukee affiche l'un des taux de mortalité infantile les plus élevés parmi les grandes villes américaines, ainsi que l'un des plus grands écarts en matière de disparité raciale au chapitre des morts infantiles : les bébés afro-américains courent de deux à trois fois plus de risques de mourir avant l'âge de un an que les bébés blancs. La Healthy Birth Initiative vise à réduire le taux de mortalité infantile des Afro-Américains de Milwaukee de 15 %, et le taux global, de 10 %, d'ici 2017.
- Par l'entremise du Programme de bourses d'études Ron Jamieson de BMO Groupe financier pour les Autochtones, nous soutenons les étudiants autochtones qui aspirent à se joindre à l'une des grandes institutions financières au Canada. Pour en savoir plus ou pour présenter une demande dans le cadre de ce programme de bourses unique, aller à Indspire.ca.
- BMO Groupe financier soutient la Fondation pour l'avancement des jeunes Autochtones afin de réduire les risques de décrochage scolaire et d'encourager les jeunes Autochtones à poursuivre des études supérieures. La Fondation donne aux jeunes Autochtones qui aspirent à contribuer au développement économique et social de leur collectivité la possibilité de parfaire leurs compétences et d'obtenir la formation voulue. Par l'entremise de la fondation, BMO accorde chaque année des bourses de 750 \$ à des étudiants âgés de 13 à 18 ans, à partir de la troisième année du secondaire.

Renseignements supplémentaires : [Rapport sociétal 2013](#)

Commandites

Notre approche

Les commandites jouent un rôle important dans notre stratégie de marketing globale. Elles nous fournissent d'excellentes occasions de renforcer notre image de marque et de valoriser notre image au sein de la collectivité. Les commandites sportives en particulier nous permettent d'établir un lien avec le public et de le rapprocher de notre marque.

Le Conseil canadien sur la commandite a remis à BMO deux Prix marketing de la commandite en avril 2013. BMO a reçu un prix Or dans la catégorie Succès durable pour son programme de commandite des clubs de soccer locaux. Le programme a obtenu cette reconnaissance du fait qu'il s'agit d'un programme conçu par BMO, mais géré localement, et qu'il soutient plus de 1 000 équipes locales de soccer juvénile au pays. Dans la catégorie Projets spéciaux, BMO a remporté un prix Distinction soulignant son partenariat de plus de 100 ans à titre de banque officielle et de commanditaire champion du Stampede de Calgary.

Voici quelques faits saillants du dernier exercice :

- BMO continue de soutenir le soccer à tous les niveaux – tant professionnel que local. Pour la troisième année de suite, nous avons commandité le programme L'Équipe de la semaine BMO. L'équipe féminine U10 du Sparta de Monteuil, de Laval, au Québec, a été couronnée Équipe championne du concours 2013. Ce titre s'accompagne d'une somme de 125 000 \$ à investir dans la réfection de leur terrain de soccer, d'un don de 5 000 \$ au profit d'un organisme de bienfaisance choisi par l'équipe et d'un voyage d'équipe pour assister à un match à domicile du Toronto FC, de l'Impact de Montréal, des Whitecaps de Vancouver ou de l'équipe nationale canadienne.
- En juillet 2013, BMO et Jean Côté, professeur de l'Université Queen's et spécialiste réputé de la pratique du sport chez les jeunes, ont publié une étude intitulée *Le rôle de l'entraîneur dans la création d'un environnement favorable pour les jeunes joueurs de soccer*. Dans cette étude, le professeur Côté explique qu'être entraîneur ne se limite pas à enseigner des techniques ou à expliquer un contenu précis. Si les entraîneurs de soccer juvénile établissent avec leurs joueurs des relations de soutien basées sur de solides valeurs morales, ils créeront un environnement qui favorisera l'autonomie chez les jeunes au-delà du terrain de soccer. L'étude du professeur Côté porte sur les quatre éléments clés d'un environnement favorable dans le domaine du sport – la fierté de faire partie d'une équipe, l'esprit sportif, l'engagement communautaire et la passion pour le sport –, qui sont au cœur du programme de soccer L'Équipe de la semaine BMO.
- En octobre 2013, les Raptors de Toronto et BMO ont annoncé la conclusion d'un partenariat de plusieurs années, en vertu duquel BMO deviendra la banque officielle et le commanditaire principal de la seule équipe canadienne évoluant dans la NBA. Cette entente s'appuie sur un partenariat de longue date entre BMO et Maple Leaf Sports & Entertainment. À titre de nouveau partenaire Platine des Raptors, BMO jouira d'une forte présence dans le stade – comprenant notamment l'affichage de sa marque sur le terrain – et lors de la diffusion des parties de l'équipe. BMO et les Raptors s'uniront pour offrir de nouveaux produits aux clients, et prévoient créer des programmes de basketball communautaires semblables à ceux offerts au stade BMO Field en collaboration avec le Toronto FC et à d'autres programmes de soccer juvénile commandités par BMO dans l'ensemble du Canada.
- BMO Harris Bank commandite les Blackhawks de Chicago. Ensemble, ils remettent chaque saison des prix aux bénévoles, aux joueurs et aux entraîneurs de hockey juvénile qui se sont surpassés, lors d'événements organisés sur la glace à l'occasion de certains matchs à domicile des Blackhawks. Nous sommes également la banque officielle des Bulls de Chicago. Dans le cadre de ce partenariat, nous avons mis sur pied plusieurs programmes comme Adopt-A-School ainsi que Military Moments qui rend hommage à d'anciens militaires lors d'événements organisés sur le terrain à l'occasion de certains matchs, chaque saison.
- En 2013, BMO est également devenu un fier commanditaire des Blues de St. Louis. En plus d'accorder des rabais à ses clients, BMO Harris Bank offre aux jeunes joueurs une expérience inoubliable en leur permettant de se joindre à l'équipe sur la glace au moment de l'hymne national, à chacune des parties à domicile, dans le cadre du Kid's Captain Program. Nous continuons par ailleurs de commanditer les Bucks de Milwaukee. En collaboration avec l'équipe, nous avons créé le programme BMO Community Seats, en vertu duquel 12 places sont attribuées gratuitement à des organismes voués à la jeunesse locale lors de chaque partie à domicile. Ce programme a été créé afin de donner à des jeunes moins favorisés l'occasion d'assister à un match de la NBA.

Générosité des employés

Notre approche

Nous offrons aux employés l'occasion de participer à un large éventail d'activités de développement communautaire, notamment de faire du bénévolat pendant les heures de bureau. Au-delà des avantages qu'il apporte aux collectivités, le soutien que nous accordons à nos employés à ce chapitre a des effets positifs sur notre organisation. Le bénévolat donne aux employés des occasions de développer leur leadership, leur esprit d'équipe et leur créativité. Ces expériences constructives renforcent le moral du personnel et augmentent sa mobilisation.

Bonifier les contributions de nos employés

Au Canada, le Programme de subventions aux organismes bénévoles a versé 447 000 \$ aux organismes caritatifs et sans but lucratif soutenus par les employés de BMO. Nous avons également versé, dans le cadre de notre Programme de dons jumelés pour l'enseignement supérieur, une somme égale aux dons de 300 291 \$ faits par nos employés, retraités et administrateurs en Amérique du Nord.

Aider les autres

En mai, les employés de BMO au Canada, de même que leurs amis et les membres de leur famille, ont participé à la toute première marche de collecte de fonds de la Banque au profit de Jeunesse, J'écoute. Plus de 3 000 employés de 33 collectivités au pays ont amassé près de 650 000 \$ pour faire en sorte que les jeunes d'ici – qu'ils vivent dans de grandes villes, de petites municipalités ou en région éloignée – continuent d'avoir accès jour et nuit, en ligne ou par téléphone, à un conseiller professionnel de Jeunesse, J'écoute, et ce, qu'ils parlent anglais ou français. De plus, la Fondation de bienfaisance des employés de BMO a accordé un don de 250 000 \$ à Jeunesse, J'écoute.

Journée de bénévolat de BMO

La Journée de bénévolat de BMO a eu lieu le 5 juin 2013 partout en Amérique du Nord. Plus de 6 000 employés de BMO ont fait du bénévolat auprès d'organismes de bienfaisance locaux pendant leurs heures normales de travail. Cet événement, qui s'inspire d'une initiative désormais passée dans les mœurs aux États-Unis, vise à réunir les employés des deux côtés de la frontière autour d'un objectif commun : travailler à donner une chance à tous et à améliorer la qualité de vie dans les collectivités que nous servons.

Campagne Générosité 2013 de BMO

Par l'entremise de notre fondation de bienfaisance, 39 000 employés – soit plus de 84 % des employés – ont participé à la campagne 2013 et donné plus de 15 millions de dollars à Centraide / United Way et à d'autres organismes de bienfaisance partout en Amérique du Nord.

Programmes de mentorat

Les employés du groupe Services juridiques, Affaires générales et Conformité à Toronto et à Chicago ont agi à titre de mentors pour des étudiants de quartiers prioritaires par l'intermédiaire des programmes Law in Action Within Schools (LAWS) et Working in the Schools (WIT).

Légende

CSP – Avis de convocation à l'assemblée annuelle des actionnaires et circulaire de sollicitation de procurations de la direction du 7 février 2014
NA – Notice annuelle pour l'exercice clos le 31 octobre 2013
RA – 196^e rapport annuel de BMO Groupe financier – 2013
Rapport ESG et DA – Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance et Déclaration annuelle

Index GRI

Éléments d'information – Profil de l'organisation

Indicateur GRI	Description	Renvoi au rapport ou commentaire
Stratégie et analyse		
1.1	Déclaration du décideur du niveau le plus élevé de l'organisation (p. ex., chef de la direction, président du conseil ou titulaire d'un poste équivalent) sur l'importance du développement durable pour l'organisation et sa stratégie.	Voir la page 3 du présent rapport : Message du président du Conseil de la durabilité de BMO
1.2	Description des principaux impacts, risques et possibilités.	Pour les risques ESG, consulter les sections Risque de réputation et Risque environnemental et social aux pages 98 et 99 du RA.
Profil de l'organisation		
2.1	Nom de l'organisation.	Banque de Montréal
2.2	Marques, produits et services principaux.	La Banque de Montréal a adopté la marque unifiée « BMO Groupe financier » qui lie entre elles toutes les sociétés membres de l'organisation. Dans le cadre du présent rapport, les appellations BMO et BMO Groupe financier désignent la Banque de Montréal et ses filiales. Pour en savoir plus : RA, pages 3, 27 et 174 à 176
2.3	Structure d'exploitation de l'organisation, notamment ses principales divisions, entités d'exploitation, filiales et coentreprises.	Les renseignements sur les liens entre la Banque de Montréal et ses principales filiales sont fournis à la page 189 du RA. Pour en savoir plus : RA, pages 174 à 176
2.4	Emplacement du siège social de l'organisation.	Le siège social de BMO est situé au 129, rue Saint-Jacques, Montréal (Québec), H2Y 1L6 et les bureaux de la haute direction sont situés au 100 King Street West, 1 First Canadian Place, Toronto (Ontario), M5X 1A1.

Profil de l'organisation suite

2.5	Nombre de pays où l'organisation exerce ses activités, et nom des pays où la présence de l'organisation est importante ou qui sont particulièrement concernés par les questions de développement durable traitées dans le rapport.	Nous exerçons nos activités dans plusieurs pays, mais notre Rapport ESG se limite au Canada et aux États-Unis, que nous appelons aussi nos opérations en Amérique du Nord. Pour en savoir plus : RA, pages 174 à 176 et 189
2.6	Nature du capital et forme juridique.	La Banque de Montréal est une banque canadienne de l'annexe I et une société ouverte inscrite à la cote des Bourses de Toronto et de New York. Les actions sont détenues par un vaste bassin de particuliers et d'investisseurs institutionnels. Pour en savoir plus : RA, page 189
2.7	Marchés desservis (situation géographique, secteurs desservis et types de clients et de bénéficiaires).	RA, pages 174 à 176
2.8	Taille de l'organisation.	Consulter la section Ce que nous sommes à la page 5 du présent rapport. Pour en savoir plus : RA, pages 3, 27 et 174 à 176
2.9	Changements importants en ce qui concerne la taille, la structure ou le capital de l'organisation au cours de la période visée par le rapport.	RA, pages 28 et 29, 37, ainsi que 155 et 156
2.10	Prix reçus au cours de la période visée par le rapport.	Prix et reconnaissance

Paramètres du rapport

3.1	Période visée par le rapport (exercice ou année civile).	Nos documents NA, RA, CSP et Rapport ESG et DA couvrent l'exercice 2013 (du 1 ^{er} novembre 2012 au 31 octobre 2013).
3.2	Date du dernier rapport.	Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance et Déclaration annuelle 2012
3.3	Fréquence de production des rapports (annuelle, tous les deux ans, etc.).	Nous publions nos rapports chaque année.
3.4	Ressource à laquelle s'adresser pour tout renseignement sur le rapport et son contenu.	Pour tout renseignement sur nos activités et notre performance ESG : sustainability@bmo.com
3.5	Processus de détermination du contenu du rapport.	Consulter la section Questions prioritaires en matière de développement durable aux pages 9 à 19 du présent rapport.

Indicateur GRI	Description	Renvoi au rapport ou commentaire
Paramètres du rapport suite		
3.6	Périmètre du rapport (pays, divisions, filiales, installations louées, coentreprises, fournisseurs).	À moins d'indications contraires, les renvois et commentaires du présent rapport portent sur nos activités en Amérique du Nord.
3.7	Indication des limites spécifiques du champ ou du périmètre du rapport.	Aucune.
3.8	Principes de présentation de l'information sur les coentreprises, filiales, installations louées, activités externalisées et autres entités susceptibles d'avoir une incidence importante sur la comparabilité des données d'une période à l'autre ou entre organisations.	RA, pages 34, 37, 130 à 133, 145 à 147 ainsi que 155 et 156 Nos calculs de l'empreinte carbone (en ce qui concerne la consommation d'énergie dans nos établissements et les déplacements des employés pour affaires) englobent nos coentreprises (selon notre part des fonds propres), nos filiales et les installations dont nous sommes locataires en excluant les activités externalisées, pour l'exercice complet. Nos calculs tiennent aussi compte de l'incidence de nos acquisitions entre la date de la transaction et la fin de l'exercice.
3.9	Méthodes de mesure des données et bases de calcul, y compris les hypothèses et méthodes à l'origine des estimations nécessaires à la compilation des indicateurs et d'autres informations présentées dans le rapport.	Les renseignements sur les méthodes de mesure, les bases de calcul et les hypothèses se trouvent dans le Glossaire, aux pages 50 à 52 du présent rapport. Les méthodes de mesure des données environnementales, de même que les résultats obtenus, sont présentés sur notre site Web.
3.10	Explication de l'incidence de tout retraitement de l'information fournie dans les rapports antérieurs et justification de ce retraitement (p. ex. fusions et acquisitions, changement de l'année ou de la période de référence, modification de la nature des activités ou des méthodes de mesure).	Consulter la page Performance environnementale pour un complément d'information sur les changements apportés aux données sur l'environnement.
3.11	Changements importants par rapport aux années antérieures du champ ou du périmètre du rapport, ou des méthodes de mesure utilisées.	Il n'y a aucun changement important du champ ou du périmètre du rapport, ou des méthodes de mesure utilisées par rapport à la période précédente (exercice 2012). Pour un historique de trois ans de l'évolution des activités, voir la page 4 à 5 de la NA.
3.12	Tableau indiquant où se trouvent les éléments d'information requis par la GRI dans le rapport.	Rapport ESG et DA 2013
3.13	Politique et pratiques courantes concernant la validation du rapport par une organisation externe. Si ces renseignements ne figurent pas dans le rapport d'assurance accompagnant le rapport ESG, expliquer la portée et les grandes lignes de l'assurance fournie par l'organisation externe. Expliquer également la relation entre la société qui publie le rapport et l'organisation qui fournit l'assurance.	Les services de KPMG, les auditeurs nommés par les actionnaires de BMO, ont été retenus en 2013, pour la deuxième année de suite, pour fournir une assurance limitée concernant certains renseignements choisis sur le développement durable qui figurent dans le Rapport ESG et DA. On trouvera le rapport d'audit des états financiers par KPMG aux pages 123 et 124 du RA 2013, et son rapport d'assurance limitée sur certains indicateurs de performance choisis aux pages 53 et 54 du présent rapport. KPMG est indépendant de BMO au sens des règles de déontologie et des codes d'éthique des organismes professionnels comptables des provinces canadiennes et de la <i>Securities Act</i> de 1933 aux États-Unis et des règles et règlements connexes. (Voir les commentaires à la page 2 du présent rapport.)

Gouvernance, engagements et dialogue

- 4.1** Structure de gouvernance de l'organisation, y compris les comités relevant de la plus haute instance de gouvernance ayant la responsabilité de tâches spécifiques comme la définition de la stratégie ou la surveillance de l'organisation.
- Le rôle de l'équipe Questions ESG est de cerner et de comprendre les enjeux ESG actuels et émergents pouvant avoir une incidence sur nos parties prenantes et sur nos activités. L'équipe ESG collabore avec différents secteurs de la Banque en vue de traiter de ces sujets et assure la formation ESG.
- Formé de dirigeants représentant les différents secteurs de la Banque, le Conseil de la durabilité de BMO assure une fonction d'orientation et de surveillance sur le plan du développement durable. Il se réunit chaque trimestre, et son président relève directement du chef de la direction. Consulter le message du président du Conseil de la durabilité de BMO à la page 3 du présent rapport.
- Notre Conseil d'administration est responsable de la surveillance et de la gouvernance à l'échelle de l'organisation, et plusieurs de ses comités ont pour mandat, notamment, de se pencher sur les questions d'ESG. Par exemple, le Comité d'audit et de révision est chargé d'examiner les rapports sur les questions environnementales, sociales et de gouvernance, tandis que le Comité des ressources humaines est responsable des stratégies de maintien de l'effectif et de la rémunération des hauts dirigeants.
- Pour en savoir plus : [Gouvernance en matière de responsabilité environnementale](#) et RA, pages 20 et 21
- 4.2** Indiquer si le président de la plus haute instance de gouvernance est aussi un membre de la haute direction (et, le cas échéant, préciser sa fonction et les raisons qui justifient ce cumul de fonctions).
- Le président du Conseil d'administration n'est pas un membre de la haute direction de BMO.
- 4.3** Pour les organisations dotées d'un conseil d'administration unitaire, indiquer le nombre de membres de la plus haute instance de gouvernance qui sont indépendants ou qui ne font pas partie de la haute direction.
- Consulter la section Questions prioritaires en matière de développement durable aux pages 9 à 19 du présent rapport.
- 4.4** Mécanismes permettant aux actionnaires et aux employés de faire des recommandations ou de proposer des orientations à la plus haute instance de gouvernance.
- Les actionnaires, employés et autres parties intéressées peuvent communiquer directement par écrit avec le Conseil d'administration en s'adressant à son président. Consulter la page 42 de la CSP pour connaître l'adresse à utiliser.
- 4.5** Lien entre la rémunération des membres de la plus haute instance de gouvernance, des cadres supérieurs et des hauts dirigeants (y compris les indemnités de départ) et la performance de l'organisation (y compris sur les plans social et environnemental).
- Le Comité de gouvernance et de mise en candidature du Conseil examine tous les ans la rémunération versée aux administrateurs et la compare à la rémunération versée aux administrateurs du groupe de référence des banques afin de s'assurer qu'elle est concurrentielle et qu'elle tient compte des responsabilités des administrateurs. La rémunération des administrateurs figure aux pages 24 à 27 de la CSP.

Gouvernance, engagements et dialogue suite

- 4.5** (suite)
- Les politiques et la structure de rémunération de BMO soutiennent sa vision qui consiste à être la banque modèle en matière d'expérience client exceptionnelle. Au début de l'exercice, le Comité des ressources humaines du Conseil fixe des cibles qui renforcent les priorités stratégiques et les valeurs de la Banque. À la fin de l'exercice, il évalue la performance de la Banque et des groupes d'exploitation par rapport aux cibles établies, en tenant compte de mesures de réussite internes et en comparant notre performance à celle de nos pairs. Le Comité évalue également le rendement individuel du chef de la direction et des membres de la haute direction en fonction de leurs objectifs annuels, et il octroie les primes de rendement.
- Pour en savoir plus : CSP, à partir de la page 56 à 57
- Sur le plan de la performance environnementale, nous accordons des incitatifs pécuniaires aux responsables de la gestion environnementale et du développement durable, à l'équipe de direction des Affaires immobilières et aux gestionnaires d'installations.
- Pour en savoir plus : [Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project](#)
- 4.6** Processus en place pour permettre à la plus haute instance de gouvernance de s'assurer de l'absence de conflits d'intérêts.
- Afin d'assurer un processus de prise de décision éthique et indépendant, nous avons établi un protocole permettant de déterminer si un administrateur est en conflit d'intérêts et de régler cette question. Les administrateurs ou les membres de la haute direction qui ont un intérêt important dans une question portée à l'attention du Conseil ne sont pas autorisés à recevoir les documents distribués par le Conseil, à assister aux discussions ou à participer à un vote portant sur cette question.
- 4.7** Processus de détermination des compétences et des connaissances que les membres de la plus haute instance de gouvernance doivent posséder pour orienter la stratégie de l'organisation face aux enjeux économiques, environnementaux et sociaux.
- Le Comité de gouvernance et de mise en candidature du Conseil d'administration détermine les compétences que le Conseil doit posséder, évalue les compétences des membres actuels du Conseil et trouve et recommande des candidats appropriés à la fonction d'administrateur. Cette évaluation permet de déterminer si le Conseil a besoin de nouveaux administrateurs. Conformément à la politique de diversité du Conseil, les candidats potentiels sont présélectionnés en fonction de plusieurs critères, dont l'éthique, l'intégrité, l'étendue de l'expérience, le jugement en affaires, les champs de compétence, les aptitudes et qualités personnelles, le sexe, l'âge ainsi que l'origine ethnique et géographique. Le Comité prend également en considération les conflits possibles et la capacité des candidats à consacrer suffisamment de temps à leur engagement à titre d'administrateurs. Nous tenons également compte de la diversité des profils, de la répartition hommes femmes et de la distribution géographique. La politique concernant le vote majoritaire relativement à l'élection des administrateurs est décrite à la page 5 de la CSP.
- Pour en savoir plus : CSP, Grille de compétences, page 23
- 4.8** Énoncés de mission ou de valeurs, codes de conduite et principes élaborés à l'interne, concernant la performance économique, environnementale et sociale, et bilan de leur mise en application.
- Consulter la section Questions prioritaires en matière de développement durable aux pages 9 à 19 du présent rapport.

Gouvernance, engagements et dialogue suite

4.9	Procédures définies par la plus haute instance de gouvernance pour surveiller la manière dont l'organisation détermine et gère sa performance économique, environnementale et sociale, y compris les risques et les occasions pertinents, ainsi que l'adhésion ou la conformité aux normes, codes de conduite et principes reconnus internationalement.	Voir l'indicateur 4.1 et consulter la section Questions prioritaires en matière de développement durable aux pages 9 à 19 du présent rapport.
4.10	Processus d'évaluation de la performance de la plus haute instance de gouvernance, particulièrement au point de vue économique, environnemental et social.	Chaque année, les administrateurs répondent à un sondage anonyme sur le Conseil et rencontrent le président du conseil dans le cadre d'une entrevue individuelle. Chaque administrateur évalue la contribution de ses pairs en fonction des normes établies pour les fonctions d'administrateur. Le Comité de gouvernance et de mise en candidature évalue le président du conseil en sollicitant des commentaires de chaque membre du Conseil d'administration. Chaque comité du Conseil et chaque président de comité sont évalués séparément. Pour en savoir plus : CSP, pages 38 et 39
4.11	Position et pratiques de l'organisation quant à la démarche ou au principe de précaution.	Consulter la section Questions prioritaires en matière de développement durable aux pages 9 à 19 du présent rapport.
4.12	Chartes, principes ou autres initiatives externes en matière économique, environnementale ou sociale, auxquels l'organisation adhère ou donne son aval.	Affiliations et associations
4.13	Adhésion à des associations (telles que des associations sectorielles) ou à des organismes de pression nationaux ou internationaux.	Consulter la section Engagement des parties prenantes aux pages 21 à 24 du présent rapport. Pour en savoir plus : Affiliations et associations
4.14	Liste des parties prenantes avec lesquelles l'organisation entretient un dialogue.	Consulter la section Engagement des parties prenantes aux pages 21 à 24 du présent rapport.
4.15	Critères utilisés par l'organisation pour déterminer les parties prenantes et choisir celles avec qui engager un dialogue.	Consulter la section Engagement des parties prenantes aux pages 21 à 24 du présent rapport.
4.16	Démarche de dialogue et fréquence des échanges par type et par groupe de parties prenantes.	Consulter la section Engagement des parties prenantes aux pages 21 à 24 du présent rapport.
4.17	Principales questions et préoccupations soulevées lors des consultations avec les parties prenantes, et manière dont y répond l'organisation, notamment dans l'information qu'elle communique.	Consulter la section Engagement des parties prenantes aux pages 21 à 24 du présent rapport.

Indicateurs de performance

Indicateur

GRI

Description

Renvoi au rapport ou commentaire

Impact des produits et services

FS1	Politiques comportant des éléments environnementaux et sociaux spécifiques applicables aux secteurs d'activité.	Le risque environnemental et social se définit par les répercussions défavorables possibles des émissions, des déchets et de la dégradation des ressources sur l'environnement naturel, et par les risques pour les moyens d'existence, la santé et les droits des collectivités et leur patrimoine culturel découlant des activités commerciales d'un client et des opérations de financement de BMO. L'existence de risques environnementaux et sociaux n'empêche pas la Banque d'offrir du financement à un emprunteur. Les Services bancaires aux entreprises et BMO Marchés des capitaux sont tenus d'observer des politiques internes qui expliquent comment identifier, gérer et atténuer le risque environnemental et social dans les transactions de financement. Ces politiques sont réévaluées périodiquement et approuvées par les dirigeants du secteur de la gestion des risques.
FS2	Méthodes d'évaluation et d'examen du risque environnemental et social lié aux secteurs d'activité.	Le secteur d'activité applique un processus de diligence raisonnable pour déterminer l'ampleur des risques sociaux et environnementaux présents. Les conclusions qui se dégagent de cet exercice sont consignées dans la demande de transaction soumise à la Gestion des risques aux fins d'approbation. Ce sont surtout les industries dont les activités peuvent nuire à l'environnement qui présentent le plus de risques pour nous. Nous avons repéré plus de 50 secteurs industriels que nous soumettons à un examen plus strict. Nous évaluons les risques sociaux en fonction de la capacité d'un client à gérer les risques liés à la réglementation et les autres risques liés aux parties prenantes, et à traiter les dossiers exigeant la consultation des peuples autochtones. Des questions de diligence raisonnable spécifiques liées à ces deux aspects sont traitées dans nos politiques de financement.
FS3	Processus de surveillance de la mise en œuvre et de la conformité aux exigences environnementales et sociales prévues dans les ententes ou les transactions avec les clients.	Les exigences sociales et environnementales précisées dans les ententes sont contrôlées de la même façon que les autres exigences à l'égard des transactions.
FS4	Processus d'amélioration des compétences du personnel en matière de mise en œuvre des politiques et procédures environnementales et sociales.	Les dernières versions de nos politiques sont distribuées à tous les employés visés et, au besoin, une sensibilisation plus particulière au cas par cas, ou point par point, se fait avec l'aide des décideurs clés. En 2013, BMO a instauré à l'intention du personnel de BMO Marchés des capitaux un programme de formation en gestion du risque environnemental et social et de celui lié à sa gouvernance afin d'assurer une compréhension uniforme de ce risque dans l'ensemble de l'organisation. Ce programme comprend la définition des questions émergentes, fait un survol des processus de contrôle diligent de BMO ainsi que des outils pouvant aider son personnel à repérer et à gérer le risque environnemental et social et celui associé à sa gouvernance.
FS5	Interactions avec les clients, les entités détenues et les partenaires commerciaux concernant les risques environnementaux et sociaux et les occasions dans ce domaine.	Nous faisons équipe avec nos clients et nos fournisseurs pour comprendre et gérer les risques d'ordre social et environnemental, et pour saisir les occasions d'affaires. Il en va de même pour les Services bancaires aux entreprises et BMO Marchés des capitaux lorsque les clients ont besoin de financement pour profiter d'occasions d'affaires comportant un volet environnemental.

Impact des produits et services suite

FS9	Portée et fréquence des audits d'évaluation de la mise en œuvre des politiques environnementales et sociales et des procédures d'évaluation des risques.	La gestion du risque environnemental et social est intégrée à nos processus de gestion des risques à l'échelle de l'organisation. Notre fonction d'audit interne effectue d'abord périodiquement des audits de toutes les unités de la Banque et vérifie la conformité aux politiques pertinentes en matière de risque environnemental et social.
------------	--	---

Économie

DMA (approche de gestion)	Économie	Consulter la section Impact économique à la page 6 du présent rapport.
EC1	Valeur économique directe générée et distribuée, incluant les revenus, charges d'exploitation, rémunération des employés, dons et autres investissements dans la collectivité, bénéfices non répartis et versements aux apporteurs de capitaux et aux ordres de gouvernement.	Consulter la section Impact économique à la page 6 du présent rapport. Pour une ventilation des dépenses comme la rémunération du personnel, les bureaux et le matériel ainsi que les charges fiscales et impôts, consulter le RA à la page 109 (tableau 8).
EC2	Conséquences financières et autres risques et occasions que présentent les changements climatiques pour les activités de l'organisation.	Nous déclarons dans notre réponse au Carbon Disclosure Project comment nous nous acquittons de notre rôle relativement aux changements climatiques. Pour en savoir plus : Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project
EC3	Couverture des obligations de l'organisation au titre des régimes à prestations déterminées.	Nous offrons un régime de retraite à prestations déterminées aux employés de BMO admissibles du Canada et à certains employés de BMO admissibles des États-Unis. Nous offrons des régimes de retraite à cotisations déterminées et des programmes d'épargne aux employés de certaines de nos filiales. Les régimes de retraite de la Banque sont gérés de manière prudente et conformément à l'ensemble des lois et règlements applicables. Pour en savoir plus : RA, pages 167 à 171
EC4	Subventions et aides publiques substantielles.	Aucune.
EC6	Politique et pratiques d'approvisionnement local et proportion des achats réalisés auprès de fournisseurs locaux sur les principaux sites d'exploitation.	En 2013, nous avons acheté pour presque 4 milliards de dollars de biens et services auprès de plus de 17 000 fournisseurs. De ce montant, environ 2,7 milliards de dollars ont été dépensés au Canada et environ 1,3 milliard de dollars aux États-Unis. La prestation de produits et de services de la meilleure qualité, au meilleur prix et dans les meilleurs délais sont les critères qui déterminent le choix des fournisseurs. Nous avons mis en place une méthode d'approvisionnement durable exhaustive, qui intègre les considérations environnementales et sociales au processus employé à l'échelle de l'organisation pour évaluer et sélectionner les fournisseurs. Les Stratégies d'approvisionnement de BMO fixent des normes de gouvernance des relations fournisseurs qui sous-tendent les pratiques utilisées par les employés de BMO en matière d'approvisionnement. Pour en savoir plus : Questionnaire relatif à l'approvisionnement durable de BMO

Économie suite

EC7	Procédures d'embauche locale et proportion de cadres supérieurs recrutés localement sur les sites d'exploitation importants.	Nous nous attendons à ce que nos dirigeants participent activement à la vie de leur collectivité. Nos employés reflètent les collectivités au sein desquelles nous vivons et exerçons nos activités, et nous nous assurons d'embaucher la bonne personne pour le bon poste afin de répondre adéquatement aux besoins des clients. Les postes vacants sont affichés à l'interne et sur notre site Web (www.bmo.com); nous utilisons aussi les sites d'emploi de portée nationale et régionale, ainsi que les moyens de publicité en succursale pour faire connaître les possibilités d'emploi à BMO.
EC8	Élaboration de projets d'infrastructure et de services servant principalement l'intérêt du public, et incidences des investissements qui s'y rapportent sous forme de prestation commerciale, en nature ou à titre gratuit.	Consulter la section Impact social à la page 7, et la section Investissements d'impact à la page 8 du présent rapport.
EC9	Compréhension et description des impacts économiques indirects importants, y compris la portée de ces impacts.	<p>Nous jouons un rôle important dans la création d'une société productive et prospère. Nous aidons les gens à acheter une maison, à économiser pour les études de leurs enfants, et à élaborer un solide plan de retraite. Nous aidons les petites entreprises à grandir, les entreprises en croissance à devenir plus concurrentielles, les entreprises concurrentielles à trouver de nouveaux marchés, et toutes les entreprises à innover davantage.</p> <p>Nous contribuons directement à l'activité économique en créant des emplois. Nous nous procurons des biens et services tant auprès de grandes et de petites entreprises qu'auprès de fournisseurs individuels et nous payons des impôts.</p> <p>Consulter les sections Impact économique à la page 6, et Impact social à la page 7 du présent rapport.</p> <p>Pour en savoir plus : Rapport sociétal 2013</p>

Environnement

DMA (approche de gestion)	Environnement	<p>Nous sommes déterminés à limiter les répercussions de nos activités sur l'environnement en gérant au moyen de pratiques exemplaires notre consommation d'énergie, de matières et d'eau, notre utilisation des transports, nos déchets, nos émissions et nos effluents. Dans cette optique, nous avons mis sur pied un robuste système de gestion environnementale décrivant les objectifs, les cibles et les processus en place pour réduire ces impacts. Nous comparons nos résultats aux objectifs fixés en vue d'améliorer constamment notre performance environnementale et de faire de la prévention continue de la pollution.</p> <p>Pour en savoir plus : RA, page 99</p> <p>Remarque : Les données les plus récentes sur notre performance environnementale se trouvent sur notre site Web.</p>
EN1	Consommation de matières en poids ou en volume.	Performance environnementale
EN2	Pourcentage de matières utilisées provenant de matières recyclées.	Performance environnementale

Indicateur GRI	Description	Renvoi au rapport ou commentaire
Environnement suite		
EN3	Consommation directe d'énergie, répartie par source d'énergie primaire.	Performance environnementale
EN4	Consommation indirecte d'énergie, répartie par source d'énergie primaire.	Performance environnementale
EN5	Économies d'énergie découlant de mesures d'économie d'énergie et d'efficacité énergétique.	Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project
EN6	Initiatives pour offrir des produits et des services éconergétiques ou reposant sur des sources d'énergie renouvelables, et réduction des besoins énergétiques résultant de telles initiatives.	Indicateur non pertinent, car nos produits et services sont de nature financière. Nous nous appliquons à offrir des options électroniques afin de réduire la consommation d'énergie associée à la production et à l'envoi de documents sur papier.
EN7	Initiatives pour réduire la consommation indirecte d'énergie, et réductions obtenues.	Pour voir la liste des initiatives visant à réduire la consommation indirecte d'énergie, aller à : Stratégie ECO⁵ de BMO . Pour voir les données annuelles sur les réductions obtenues, aller à : Performance environnementale Pour en savoir plus : Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project
EN8	Volume total d'eau prélevé, par source.	Indicateur non pertinent en raison de la consommation d'eau relativement faible associée à nos activités.
EN11	Emplacement et superficie des terrains détenus, loués ou gérés à l'intérieur ou à proximité d'aires protégées ou de zones non protégées riches en biodiversité.	Indicateur non pertinent. Les biens immobiliers de BMO sont situés en zones urbaines ou dans le secteur commercial de zones rurales, et n'ont pas de répercussions directes sur la biodiversité des habitats. Les conséquences possibles de nos opérations de financement de projets sur la biodiversité sont atténuées par nos clients et par notre application des critères énoncés dans les Principes de l'Équateur.
EN12	Description des impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées ou des zones non protégées riches en biodiversité.	Voir l'indicateur EN11
EN16	Autres émissions directes et indirectes pertinentes de gaz à effet de serre, en poids.	Performance environnementale
EN17	Autres émissions directes et indirectes pertinentes de gaz à effet de serre, en poids.	Performance environnementale
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, et réductions obtenues.	Stratégie ECO⁵ de BMO Performance environnementale Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project

Indicateur GRI	Description	Renvoi au rapport ou commentaire						
Environnement suite								
EN19	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids.	Performance environnementale						
EN21	Total des rejets dans l'eau, par type et par destination.	Indicateur non pertinent en raison de la consommation d'eau relativement faible (et des faibles rejets dans l'eau) associée à nos activités.						
EN22	Masse totale de déchets, par type et par mode de traitement.	Performance environnementale						
EN23	Nombre total et volume des gros déversements accidentels.	Aucun.						
EN25	Nom, superficie, statut de protection et richesse biologique des plans d'eau et des habitats connexes touchés sérieusement par des eaux résiduaires ou de ruissellement générées par l'organisation.	Indicateur non pertinent, car les eaux usées de BMO sont déversées dans des installations publiques de traitement des eaux usées, non pas directement dans des plans d'eau et les habitats environnants.						
EN26	Initiatives visant à réduire les impacts environnementaux des produits et services et portée de celles-ci.	Cibles						
EN27	Pourcentage de produits vendus et des emballages de produits qui sont recyclés ou réutilisés, par catégorie.	Indicateur non pertinent. Les produits de BMO ne requièrent pas d'emballages pouvant être récupérés (recyclés ou réutilisés).						
EN28	Total des amendes importantes et nombre total de sanctions non pécuniaires reçues pour non-conformité aux lois et règlements environnementaux.	BMO n'a reçu aucune amende importante ou sanction pour non-conformité aux lois et règlements sur l'environnement.						
EN29	Impacts environnementaux importants associés au transport de produits, de marchandises et de matières utilisés par l'organisation dans le cadre de ses activités ainsi qu'au transport des membres de son personnel.	Stratégie ECO⁵ de BMO Performance environnementale						
EN30	Total des dépenses et des investissements en matière de protection de l'environnement, par type.	Dépenses en matière de protection de l'environnement pour l'exercice 2013 : <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Élimination des déchets, traitement des émissions et remise en état</td> <td style="text-align: right;">9 176 742 \$</td> </tr> <tr> <td>Prévention et gestion environnementale</td> <td style="text-align: right;">556 183 \$</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td style="text-align: right;">9 732 925 \$</td> </tr> </table>	Élimination des déchets, traitement des émissions et remise en état	9 176 742 \$	Prévention et gestion environnementale	556 183 \$	Total	9 732 925 \$
Élimination des déchets, traitement des émissions et remise en état	9 176 742 \$							
Prévention et gestion environnementale	556 183 \$							
Total	9 732 925 \$							

Société : Pratiques de travail**DMA**
(approche
de gestion)**Emploi et travail décent**

La responsabilité de BMO à l'endroit de ses employés va au-delà du fait de leur fournir un emploi. Nous cherchons à leur ouvrir de nouvelles avenues de développement professionnel et personnel, à élargir leurs horizons et à leur faire découvrir des possibilités de carrière intéressantes.

Pour en savoir plus : [Stratégie de gestion des talents de BMO](#)

LA1

Effectif total par type d'emploi, type de contrat et région.

Consulter la page 56 du présent rapport.

LA2

Nombre total et taux de roulement des employés par groupe d'âge, sexe et région.

Consulter le tableau de performance ESG de BMO à la page 20 du présent rapport. Le taux de roulement pour les États-Unis en 2011 ne tient pas compte de l'acquisition de M&I qui a eu lieu en juillet 2011. La définition de taux de roulement se trouve dans le Glossaire, à la page 52 du présent rapport.

Remarque : Nous comptabilisons les données relatives au roulement par tranche d'âge et par sexe, mais nous ne les publions pas pour l'instant.

LA3

Avantages sociaux offerts aux employés à temps plein, mais non aux employés temporaires ou à temps partiel, par secteur d'activité principal.

Consulter la section Questions prioritaires en matière de développement durable à la page 17 du présent rapport.

Pour en savoir plus : [Concilier vie professionnelle et vie privée](#)

LA15

Retour au travail et taux de maintien de l'effectif après un congé parental, par sexe.

BMO s'engage à favoriser l'équilibre entre le travail et la vie privée de tous ses employés, y compris ceux qui reprennent le travail après un congé parental. Chaque fois que c'est possible, l'employé réintègre son ancien poste. Dans certains cas, les employés sont prêts à relever de nouveaux défis au sein de BMO ou souhaitent alléger leur horaire de travail. Les politiques et pratiques de BMO en matière de ressources humaines aident les employés à repérer les occasions les mieux adaptées à leur situation en fonction des différentes étapes de leur carrière.

BMO ne compile pas de statistiques officielles sur le taux de maintien de l'effectif après un congé parental, selon le sexe.

LA4

Pourcentage d'employés couverts par une convention collective.

À l'heure actuelle, aucun groupe d'employés n'est couvert par une convention collective. Pour connaître le point de vue de BMO sur la liberté d'association et le droit à la négociation collective, aller à : [BMO et les enjeux d'intégrité](#)

LA5

Délai de préavis minimal en cas de licenciement pour cause de changement organisationnel, et indication de ce délai dans les conventions collectives.

Lorsque nous devons composer avec des changements découlant d'acquisitions, de restructurations ou de décisions d'externalisation, notre objectif est de fournir aux personnes touchées le plus long préavis possible afin qu'ils sachent clairement à quoi s'en tenir et pour leur permettre de trouver un autre emploi. Nous respectons ou excédons le délai de préavis minimal, et nous respectons les valeurs, principes, pratiques et obligations juridiques de BMO.

Société : Pratiques de travail suite

LA6

Pourcentage de l'effectif total représenté dans les comités mixtes direction-employés en matière de santé et de sécurité qui contribuent à surveiller les programmes de santé et de sécurité au travail et qui offrent des conseils en cette matière.

Au Canada, BMO (à l'exception de BMO Nesbitt Burns) a reçu une exemption de la part de Ressources humaines et Développement des compétences Canada et n'est donc pas tenu de mettre sur pied des comités mixtes de santé et de sécurité. Pour sa part, BMO Nesbitt Burns est tenu de mettre sur pied des comités mixtes de santé et de sécurité, conformément aux lois provinciales pertinentes.

Aux États-Unis, aucune loi en vigueur n'oblige BMO Harris Bank à mettre sur pied des comités mixtes de santé et de sécurité.

LA7

Taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par région.

BMO ne compte aucun décès lié au travail. Même si nous ne comptabilisons pas de données sur les accidents du travail ou les maladies professionnelles, nous constatons que le stress est la principale cause des absences de courte et de longue durée dans les institutions financières. Notre priorité est d'aider les employés à retourner au travail et de répondre à leurs besoins une fois qu'ils sont de retour au poste.

Le 16 juin 2013, un système interne de gestion des ressources humaines a été mis en place, et tous les employés de BMO au Canada et aux États-Unis sont tenus d'y enregistrer leurs absences, y compris les congés de maladie. À l'avenir, nous pourrions donc compiler des statistiques annuelles sur le nombre de jours de congé de maladie au sein de l'organisation.

Les jours de congé de maladie ci-dessous ont été déclarés entre le 16 juin et la mi-octobre 2013 :

	Nombre de jours de congé de maladie
BMO Canada (à l'exception de BMO NB)	23 949
BMO Harris Bank (États-Unis)	14 139
BMO Nesbitt Burns	526
Total	38 614

LA8

Programmes d'éducation, de formation, de consultation, de prévention et de maîtrise des risques mis en place pour aider les employés, leur famille ou les membres de la collectivité en cas de maladie grave.

Les employés de BMO n'occupent pas des emplois liés à une forte incidence ou à un risque élevé de maladies spécifiques.

Nos politiques de santé et sécurité décrivent les responsabilités des dirigeants, des gestionnaires et des employés pour le maintien d'un milieu de travail sûr et les formations annuelles obligatoires sensibilisent les employés à ces questions.

Le Programme d'aide aux employés de BMO et le programme MieuxVivre permettent aux employés actifs et retraités ainsi qu'aux membres à charge de leur famille d'obtenir des services de consultation confidentiels. Nous offrons en outre un programme complet d'assurance soins médicaux qui répond aux divers besoins en matière de santé.

Le médecin-conseil de BMO et son équipe travaillent en étroite collaboration avec les autorités sanitaires provinciales et nationales pour nous permettre de répondre à tout problème sanitaire à grande échelle tel qu'une pandémie.

Pour en savoir plus : [Concilier vie professionnelle et vie privée](#)

Société : Pratiques de travail suite

LA10	Nombre moyen d'heures de formation par année, par employé et par catégorie d'emploi.	Nous nous engageons à offrir de la formation à l'ensemble de nos employés, à tous les niveaux, des postes de débutants à ceux de la haute direction. Cette année, nous ne divulguons pas le nombre moyen d'heures de formation par année, par employé, car nous avons modifié les systèmes utilisés pour faire le suivi de cette donnée en 2013. Nous examinons actuellement s'il s'agit de la mesure la plus appropriée pour évaluer l'efficacité de la formation.
LA11	Programmes de développement des compétences et de formation continue destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière.	BMO encourage le perfectionnement continu en remboursant les droits de scolarité et d'accréditation professionnelle, et en offrant des stages rémunérés, des programmes officiels de mentorat et des ateliers de planification de carrière. Nous offrons également des programmes aux employés qui se préparent à la retraite, comme la planification de la relève et de la retraite. Nos retraités bénéficient de protections médicales; nous organisons aussi pour eux des activités sociales et des occasions de faire du bénévolat.
LA12	Pourcentage d'employés qui bénéficient d'évaluations régulières de leur rendement et du développement de leur carrière.	« Voyez votre potentiel devenir exceptionnel » : tel est l'engagement de BMO envers ses employés. Nos méthodes de planification et d'évaluation du rendement tiennent compte de l'importance de la rétroaction continue et de la tenue d'entretiens axés sur le rendement entre les gestionnaires et le personnel. En 2013, BMO a lancé une nouvelle application de gestion du rendement en ligne qui offre aux employés et aux gestionnaires un meilleur soutien pour les entretiens sur le rendement et l'orientation de carrière.
LA13	Composition des instances de gouvernance et répartition des employés selon le sexe, le groupe d'âge, l'appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité.	Voir le tableau de performance ESG de BMO à la page 20 ainsi que la section Nos priorités dans l'exercice de notre leadership aux pages 25 et 26 du présent rapport.
LA14	Ratio du salaire de base des hommes à celui des femmes, par catégorie d'employés.	Les politiques et pratiques de BMO en matière de salaire de base sont non sexistes; pour déterminer le salaire d'un employé, les gestionnaires doivent tenir compte de facteurs tels que les connaissances, les compétences et les aptitudes de cet employé, de même que de la constance de son rendement. Pour nous assurer que la structure salariale qui sous-tend les politiques de rémunération de BMO est concurrentielle sur le marché, nous menons à l'externe des sondages sur les niveaux de rémunération pour des postes semblables. Nous procédons régulièrement à des études comparatives des salaires de base versés aux hommes et aux femmes dans notre organisation pour nous assurer que les employés occupant des emplois similaires et ayant une expérience semblable touchent une rémunération comparable.

Société : Droits de la personne**DMA**
(approche
de gestion)**Droits de la personne**

Le respect des droits de la personne est solidement ancré dans la culture de BMO et fait partie intégrante de toutes ses politiques. Les *Principes fondamentaux*, notre code de conduite, exprime notre engagement à respecter des normes élevées de code de conduite et d'éthique. Ils nous guident pour que nos activités soient justes et conformes à la loi. Les *Principes fondamentaux* et notre déclaration sur les droits de la personne s'appliquent à BMO et à ses filiales.

Pour en savoir plus : [Code de conduite](#) et [BMO et les enjeux d'intégrité](#)

HR2

Pourcentage de fournisseurs et d'entrepreneurs importants évalués au regard de leur performance en matière des droits de la personne, et mesures prises.

Lorsque nous invitons des fournisseurs à prendre part à un processus d'approvisionnement, nous leur demandons de prendre connaissance de notre code de conduite et leur fournissons le lien qui mène à notre site Web. De plus, nos politiques détaillées en matière d'approvisionnement responsable prévoient un processus d'évaluation et de sélection des fournisseurs qui passe par l'examen des questions sociales et environnementales.

Pour en savoir plus : [Questionnaire relatif à l'approvisionnement durable de BMO](#)

HR3

Nombre total d'heures de formation des employés sur les politiques et procédures relatives aux droits de la personne applicables aux activités de l'organisation, et pourcentage d'employés formés.

Notre code de conduite, qui s'intitule *Principes fondamentaux*, témoigne de notre engagement à n'agir que selon ce qui est équitable, ce qui est bien et ce qui est permis par la loi. Tous les employés de BMO doivent suivre la formation annuelle sur les *Principes fondamentaux*. Presque tous les employés (dans une proportion de 98,9 %▲) avaient achevé la formation en ligne au 30 juin 2013 (dernier jour de notre période de formation de trois mois). Compte tenu du taux normal de roulement des employés, un taux d'achèvement de 97 % ou supérieur est considéré comme englobant 100 % du personnel devant suivre la formation pendant la période visée. Les nouveaux employés et ceux qui reviennent d'un congé autorisé doivent suivre la formation au cours des 30 jours civils suivant leur entrée en fonction ou leur retour.

Nombre total d'heures de formation sur le code de conduite de BMO pour l'exercice 2013 (du 1^{er} novembre 2012 au 31 octobre 2013).

Formation de base (nouveaux employés)	14 188 heures
Actualisation des connaissances	14 775 heures
Total	28 963 heures

Pour en savoir plus : [Code de conduite](#)

Société : Droits de la personne suite

HR4	Nombre total de cas de discrimination, et mesures prises.	<p>BMO reçoit des plaintes officielles de la part de la Commission canadienne des droits de la personne, d'organismes provinciaux équivalents (au Canada) ou de l'Equal Employment Opportunity Commission (aux États-Unis). Nous traitons toutes les plaintes avec sérieux et la plupart d'entre elles sont résolues dès les premières étapes du processus de règlement. En 2013, BMO a reçu 24 plaintes officielles, dont six ont été résolues. Voici la répartition des plaintes en fonction du motif de discrimination présumé :</p> <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Catégorie</th> <th style="text-align: right;">Nombre de plaintes officielles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Invalidité</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> <tr> <td>Traitement différentiel</td> <td style="text-align: right;">7</td> </tr> <tr> <td>Situation de famille/sexe/genre</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td>Origine ethnique/race</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> <tr style="border-top: 1px solid black;"> <td>Total (pour l'exercice 2013)</td> <td style="text-align: right;">24</td> </tr> </tbody> </table> <p>Les principales mesures relatives à cet indicateur figurent au tableau de performance ESG, page 20.</p>	Catégorie	Nombre de plaintes officielles	Invalidité	6	Traitement différentiel	7	Situation de famille/sexe/genre	5	Origine ethnique/race	6	Total (pour l'exercice 2013)	24
Catégorie	Nombre de plaintes officielles													
Invalidité	6													
Traitement différentiel	7													
Situation de famille/sexe/genre	5													
Origine ethnique/race	6													
Total (pour l'exercice 2013)	24													
HR5	Activités dans le cadre desquelles la liberté d'association et le droit de négociation collective peuvent être sérieusement compromis, et mesures prises pour assurer le respect de ces droits.	<p>BMO respecte le droit de tout employé de se joindre (ou de ne pas se joindre) à un syndicat pour participer à une négociation collective.</p> <p>Pour connaître le point de vue de BMO sur la liberté d'association et le droit à la négociation collective, aller à : BMO et les enjeux d'intégrité.</p>												
HR6	Activités présentant un risque important en ce qui a trait au travail des enfants, et mesures prises pour contribuer à l'abolition de telles pratiques.	<p>BMO assume ses responsabilités en matière de droits de la personne et respecte les lois et les droits de la personne reconnus internationalement partout où il exerce ses activités.</p> <p>Pour voir la déclaration de BMO sur les droits de la personne, aller à : BMO et les enjeux d'intégrité.</p>												
HR7	Activités présentant un risque important en ce qui a trait au travail forcé ou obligatoire, et mesures prises pour contribuer à l'abolition de telles pratiques.	<p>Voir l'indicateur HR6.</p>												
HR8	Pourcentage des employés chargés de la sécurité ayant reçu une formation sur les politiques ou procédures de l'organisation relatives aux droits de la personne applicables dans leurs activités.	<p>Tous les employés de la Direction de la sécurité de BMO suivent une formation en ligne conçue pour évaluer la connaissance, la compréhension et l'observation des principales obligations éthiques, juridiques et réglementaires. Nos employés assurent le maintien d'un milieu de travail sûr et veillent à ce que des mesures soient prises en cas de violation de la sécurité au travail. Tous les employés des fournisseurs de services de sécurité doivent respecter les mêmes normes élevées. Nous organisons des rencontres périodiques avec les fournisseurs de services de sécurité pour nous assurer qu'ils respectent nos normes et pour passer en revue les processus et les incidents.</p>												

Société : Société

DMA (approche de gestion)	Société	Consulter la section Impact social à la page 7 du présent rapport.
S01	Nature, portée et efficacité de tout programme et pratique d'évaluation et de gestion des impacts des activités sur les collectivités, aux étapes d'implantation, d'exploitation et de cessation de ces activités.	Il est rare que nous quittions purement et simplement une localité ou une ville, mais quand nous prenons la décision de fermer ou de déménager une succursale, nous faisons tout en notre pouvoir pour limiter les désagréments pour nos clients. Nous nous conformons aux lois fédérales du Canada et des États-Unis en fournissant un préavis aux clients touchés.
FS13	Points d'accès, par type, en région peu peuplée ou défavorisée.	Consulter la section Impact social à la page 7 du présent rapport.
FS14	Initiatives visant à améliorer l'accès des personnes défavorisées aux services financiers.	Consulter la section Impact social à la page 7 du présent rapport. À BMO, nous tenons à ce que toute personne ait accès à nos établissements et à nos services, quelles que soient ses capacités. Pour en savoir plus : L'accessibilité à BMO
S02	Pourcentage et nombre total d'unités d'affaires ayant fait l'objet d'une analyse des risques en matière de corruption.	Pour connaître la position de BMO sur la lutte contre la corruption, aller à : BMO et les enjeux d'intégrité .
S03	Pourcentage d'employés ayant reçu une formation sur les politiques et procédures anticorruption de l'organisation.	Au 30 juin 2013, 98,8 % des employés avaient suivi la formation sur la lutte contre la corruption dans tous nos établissements. Un programme de formation spécialisé conçu à l'intention des employés de la Conformité et des secteurs à risque plus élevé de corruption a été élaboré en 2013, et a été testé en projet pilote à Toronto.
S04	Mesures prises à la suite d'actes de corruption.	Nous ne comptabilisons pas de données sur les employés congédiés ou ayant subi des sanctions disciplinaires pour cause de corruption. Nous ne pouvons non plus préciser le nombre de contrats qui n'ont pas été renouvelés avec nos partenaires commerciaux en raison d'infractions liées à la corruption.
S05	Prise de position sur les politiques publiques, participation à l'élaboration de politiques publiques et activités de lobbying.	Pour connaître la position de BMO sur les activités de lobbying, aller à : BMO et les enjeux d'intégrité . Au Canada, l'information relative aux activités de lobbying de BMO au niveau fédéral est accessible en cherchant « BMO » dans le Registre fédéral des lobbyistes à l'adresse www.ocl-cal.gc.ca . Le BMO Harris Bank Government Affairs Fund constitue un comité d'action politique (PAC) qui regroupe les contributions versées par les employés et destinées à financer les campagnes pour favoriser l'élection de certains candidats, l'adoption de certaines lois et appuyer des initiatives de consultation ou, au contraire, pour s'y opposer. Le comité d'action politique de BMO Harris Bank dépose un rapport chaque mois auprès de la Federal Elections Commission (www.fec.gov).

Société : Société suite

<p>S06</p>	<p>Valeur totale des contributions financières et en nature versées à des partis politiques, à des politiciens et à des institutions connexes, réparties par pays.</p>	<p>BMO appuie les efforts en faveur de l'équité et de la transparence des systèmes électoraux dans les territoires où nous faisons des affaires.</p> <p>Dans le passé, BMO a appuyé le processus politique au Canada par des contributions financières aux partis politiques et aux candidats. De telles contributions sont permises dans huit provinces (sauf au Québec, au Manitoba et au niveau fédéral). Nous avons versé 67 620 \$ à des partis politiques et à des candidats dans ces provinces au cours de la période visée.</p> <p>Aux États-Unis, le total des dons remis à des organisations politiques par le BMO Harris Bank Government Affairs Fund s'est élevé à 60 393 \$ US entre le 1^{er} octobre 2012 et le 30 septembre 2013.</p> <p>BMO appuie aussi le processus politique en fournissant notamment du soutien au Programme de stage parlementaire, au Forum des politiques publiques et à l'Association canadienne des ex-parlementaires. En 2013, BMO a renouvelé son engagement en vue du versement de 250 000 \$ au cours des cinq prochaines années à titre de commanditaire principal du Programme de stage parlementaire de la Chambre des communes, un des plus importants programmes de formation à caractère législatif au pays. BMO appuie ce programme depuis nombre d'années et en est devenu la principale entreprise commanditaire en 1999.</p>
<p>S08</p>	<p>Montant des amendes importantes et nombre total des sanctions non pécuniaires reçues pour non-conformité aux lois et règlements.</p>	<p>Aucune amende importante ou sanction pécuniaire n'a été reçue en 2013[▲].</p> <p>Les sanctions non pécuniaires ne sont pas divulguées, car elles peuvent constituer un renseignement exclusif.</p> <p>Pour la définition de l'expression « amendes importantes », consulter le Glossaire à la page 50 du présent rapport.</p>

Société : Responsabilité du fait des produits

<p>DMA (approche de gestion)</p>	<p>Responsabilité du fait des produits</p>	<p>Notre rôle est d'aider les particuliers et les entreprises à prendre les meilleures décisions – selon leurs besoins – en comprenant ce qui n'est pas dans leur intérêt supérieur et en proposant des solutions adaptées à leur budget et à leurs objectifs à long terme. Nous veillons à ce que tous les produits et services respectent les lois et règlements sur la protection des consommateurs, notre code de conduite <i>Principes fondamentaux</i> et les codes de conduite volontaires connexes. Et notre objectif est de faciliter l'accès à nos services bancaires.</p> <p>Pour en savoir plus : Responsabilité en matière de produits et Octroi de crédit responsable</p>
---	---	---

Société : Responsabilité du fait des produits suite

FS15	Politiques en matière de conception et de vente équitables de produits et de services financiers.	<p>Outre les <i>Principes fondamentaux</i>, le code de conduite que nous avons adopté pour l'ensemble de BMO, nous avons établi des politiques centrées sur le traitement équitable des clients, la protection de leurs données identifiantes et de leurs renseignements personnels, et sur l'importance de ne pas tromper les clients lorsque nous leur proposons certains de nos produits et services. Nous avons également adopté des programmes de conformité pour nous assurer de respecter les lois sur la protection des consommateurs.</p> <p>Nos services aux consommateurs</p> <p>Au Canada, l'<i>Agence de la consommation en matière financière du Canada</i> (ACFC) encadre les institutions financières sous réglementation fédérale et s'assure qu'elles appliquent la législation fédérale en matière de protection des consommateurs et qu'elles se conforment aux codes de conduite volontaires et aux engagements qu'elles ont pris. Par exemple, elle veille à ce que les institutions financières informent les consommateurs des coûts d'emprunt, de leurs pratiques concernant le règlement des plaintes, des frais et des taux d'intérêt et des fermetures de succursales.</p> <p>Aux États-Unis, le <i>Consumer Financial Protection Bureau</i> (CFPB) encadre les institutions financières sous réglementation fédérale. Le CFPB est chargé de la protection des consommateurs contre les pratiques ou les actes inéquitables, trompeurs ou abusifs et de l'application des lois contre la discrimination et tout autre traitement inéquitable.</p> <p>Nos services de gestion de patrimoine</p> <p>Les organismes de réglementation surveillent nos activités pour s'assurer que nous respectons les normes qu'ils ont établies et celles du secteur des placements en matière de pratique et de conduite, les lignes directrices en matière de protection des investisseurs et les règles visant à favoriser l'intégrité des marchés.</p> <p>Au Canada, l'<i>Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières</i> et l'<i>Association canadienne des courtiers de fonds mutuels</i>, qui supervisent les sociétés de gestion de placement soumises à la réglementation provinciale, constituent nos principaux organismes de réglementation.</p> <p>Aux États-Unis, la <i>Financial Industry Regulatory Authority</i>, la <i>Securities and Exchange Commission</i>, l'<i>Office of the Comptroller of the Currency</i> et le département du Travail constituent nos principaux organismes de réglementation.</p> <p>Pour en savoir plus : Traiter nos clients de manière équitable et Code de conduite</p>
PR1	Étapes du cycle de vie qui donnent lieu à une évaluation des produits et des services sur la santé et la sécurité à des fins d'amélioration, et pourcentage des principales catégories de produits et de services soumises à telles évaluations.	Indicateur non pertinent. Les produits et services de BMO n'ont pas d'impact sur la santé et la sécurité. La question concernant la protection de la santé et de la sécurité de ceux qui distribuent nos produits et services est traitée à la section Emploi et travail décent, sous Santé et sécurité (indicateurs LA6 à LA8).
PR2	Nombre total de cas de non-conformité aux règlements et codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et services pendant leur cycle de vie, par type de résultat.	Indicateur non pertinent. Les produits et services de BMO n'ont pas d'impact sur la santé et la sécurité.

Société : Responsabilité du fait des produits suite

PR3	Type d'information sur les produits et les services requis par les procédures, et pourcentage de produits et de services importants soumis à cette exigence d'information.	Nous informons nos clients des frais, des taux d'intérêt, des fermetures de succursales, et de nos pratiques concernant le règlement des plaintes. Nous veillons en outre à ce que tous nos nouveaux produits et services soient conformes aux lois et règlements sur la protection des consommateurs, à notre code de conduite <i>Principes fondamentaux</i> et aux codes de conduite volontaires connexes.
PR4	Nombre total de cas de non-conformité aux règlements et codes volontaires concernant l'information sur les produits et services, y compris l'étiquetage, par type de résultat.	Au Canada, aucun manquement majeur aux règlements et aux codes volontaires concernant l'information sur les produits et les services, et leur étiquetage, n'a été relevé pendant la période visée. Aux États-Unis, neuf manquements aux règlements et aux codes volontaires concernant l'information sur les produits et les services, et leur étiquetage, ont été relevés au cours de la période visée. Sept de ces cas étaient réglés à la fin de la période visée. Nous nous attendons à ce que les deux autres cas puissent être réglés avant la fin du premier semestre de 2014.
PR5	Pratiques relatives à la satisfaction des clients, y compris les résultats d'enquêtes de satisfaction.	Consulter la section Questions prioritaires en matière de développement durable à la page 10 du présent rapport. Pour en savoir plus : Communiquer avec BMO ou communiquer avec BMO Harris Bank
FS16	Initiatives visant à améliorer les connaissances financières, par type de bénéficiaire.	Consulter la section Nos priorités dans l'exercice de notre leadership à la page 25 du présent rapport. Pour en savoir plus : Connaissances financières
PR6	Programmes pour assurer le respect des lois, des normes et des codes volontaires relatifs aux communications marketing, y compris la publicité, la promotion et les commandites.	Nous veillons à ce que toutes nos communications marketing soient conformes à nos lignes directrices en matière de publicité, de commandites et de marque, et, au besoin, vérifiées sur le plan juridique ou sur le plan de la conformité s'il y a lieu. Au Canada, Telecaster Services, division du Bureau de la télévision du Canada, et la Société Radio-Canada (SRC) passent en revue les textes et les messages définitifs de toutes les publicités télévisées en anglais et en français. L'approbation des réseaux n'est pas obligatoire aux États-Unis. Le matériel publicitaire pour la radio, les publications imprimées et Internet pour le Canada et les États-Unis n'a pas à être préapprouvé par des tiers.
PR7	Nombre total de cas de non-conformité aux règlements et codes volontaires applicables aux communications marketing, y compris la publicité, la promotion et les commandites, par type de résultat.	Au cours de la période de référence, aucun cas de non-conformité aux règlements et codes volontaires applicables aux communications marketing au Canada ou aux États-Unis ne s'est produit. Deux plaintes ont été transmises par Les normes canadiennes de la publicité (NCP) concernant une publicité sur le CPG à rendement accru BMO ^{MD} . Toutefois, lorsque nous avons fourni les renseignements requis à l'enquête des NCP, les deux affaires ont été considérées comme réglées.
PR8	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée de clients et pertes de données sur des clients.	Deux plaintes pour atteinte à la vie privée de clients ont été jugées fondées par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada en 2013.
PR9	Montant des amendes importantes reçues pour non-conformité aux lois et règlements applicables à la fourniture et à l'utilisation de produits et de services.	Aucune amende importante n'a été reçue pour non-conformité aux lois et règlements applicables à la fourniture et à l'utilisation de produits et de services au cours de la période visée par le rapport.

Prix et reconnaissance^{*}

Prix liés aux activités

- Meilleure banque de financement du commerce international au Canada selon le magazine *Trade Finance*
- Meilleure banque d'investissement au Canada selon le magazine *Global Finance*
- Prix Or du Conseil canadien pour le commerce autochtone dans le cadre du programme Relations progressistes avec les Autochtones
- Prix national de gouvernance de la Canadian Society of Corporate Secretaries
- Attribution de la meilleure note à BMO Marchés des capitaux au classement des courtiers de premier ordre dans un sondage du *Global Custodian Magazine*
- Prix des Services juridiques les plus novateurs de l'année 2013 décerné par l'International Legal Technology Association
- Prix de la responsabilité sociale 2013 décerné à la remise des Prix des conseillers juridiques du Canada
- BMO Banque privée Harris classée « meilleure banque privée au Canada » par le magazine *World Finance*

Prix liés à la diversité

- Au nombre des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada en 2013
- Prix Corporate Equality Index – Au nombre des meilleurs milieux de travail pour les employés LGBT en 2013
- Prix de diversité en gouvernance présenté par le Conseil canadien pour la diversité administrative

Prix reçus à titre d'employeur

- Prix BEST 2013 décerné par l'American Society for Training and Development (ASTD)
- Parmi les meilleurs employeurs pour les néo-Canadiens selon Mediacorp Canada Inc.
- Au nombre des meilleurs employeurs pour les Canadiens de plus de 40 ans selon Mediacorp Canada Inc. (en 2013)
- Parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada en 2013 selon Mediacorp Canada Inc.
- Parmi les 10 meilleurs employeurs au Canada au classement du *Financial Post*
- Parmi les meilleurs employeurs de la région du Grand Toronto en 2013 selon Mediacorp Canada Inc.
- Prix WhatWorks^{MD} dans la catégorie Perfectionnement des leaders de demain décerné par Bersin by Deloitte

Prix liés à l'environnement

- Fait partie de l'indice Canada 200 Carbon Disclosure Leadership Index 2013 du Carbon Disclosure Project
- Prix Green Office Challenge décerné par la ville de Chicago

Indices et classements liés au développement durable

- Au nombre des 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada selon *Corporate Knights*
- Fait partie de l'indice de développement durable DJSI Amérique du Nord
- Fait partie de la série d'indices FTSE4Good
- Parmi les multinationales les plus engagées en matière de développement durable dans le monde selon le classement du Global 100
- Au nombre des 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada selon le magazine *Maclean's* et Sustainalytics

* Pour la liste complète des prix et des marques de reconnaissance, consultez la page [Prix et reconnaissance](#).

Glossaire

Achats d'énergie renouvelable

Désigne le total des certificats d'énergie renouvelable (CER) achetés pendant la période visée par le rapport, exprimé en mégawattheures (MWh). Au Canada, les CER représentent de l'énergie provenant d'installations éoliennes et d'installations hydroélectriques à faible impact ayant reçu une homologation et sont utilisés pour des succursales de détail situées dans les provinces de l'Ontario, de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard. Aux États-Unis, les CER représentent de l'énergie provenant d'installations éoliennes. Tant au Canada qu'aux États-Unis, les CER sont retirés après achat par contrat juridique avec le fournisseur.

Amendes importantes ou sanctions pécuniaires pour infraction aux lois et règlements

Désigne les amendes importantes qui ont été imposées à BMO par un organisme de réglementation pendant la période visée par le rapport. Une amende est dite « importante » quand sa valeur monétaire dépasse 500 000 \$ et qu'elle est imposée à BMO en raison de pratiques commerciales contraires à l'éthique, de l'avis de l'organisme de réglementation externe. Les sanctions pécuniaires désignent l'interdiction faite à BMO de faire affaire sur certains territoires ou dans certaines gammes de produits.

Les amendes importantes ou sanctions pécuniaires ne comprennent pas les amendes et les sanctions imposées directement à des employés par les organismes de réglementation pour non-respect des règles de négociation lorsqu'il a été déterminé que les politiques et méthodes de BMO sont adéquates pour prévenir la non-conformité aux règles. C'est l'organisme de réglementation qui fait enquête sur l'employé et l'organisation afin de s'assurer que l'organisation n'était pas au courant du comportement de l'employé et n'était pas en mesure de l'empêcher au moyen de meilleures politiques et méthodes.

Cette mesure ne comprend pas les amendes ou sanctions pécuniaires pour non-conformité aux lois et règlements en matière d'environnement.

Banque de Montréal ou BMO

La Banque de Montréal a adopté la marque unifiée « BMO Groupe financier » qui lie entre elles toutes les sociétés membres de l'organisation. Dans le cadre du présent document, les appellations BMO et BMO Groupe financier désignent la Banque de Montréal et ses filiales.

Cas de discrimination

Comprend le nombre de plaintes ou d'allégations faites contre BMO et reçues de la part de la Commission canadienne des droits de la personne ou d'organismes provinciaux équivalents (au Canada), ou de l'Equal Employment Opportunity Commission ou d'organismes d'État ou locaux équivalents (aux États-Unis) pendant la période visée par le rapport. Les cas de discrimination peuvent comprendre des plaintes et allégations concernant l'âge, le sexe, le handicap et l'origine ethnique. Ils ne comprennent pas les plaintes faites à l'interne.

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

Correspond au nombre de bandes au Canada qui, dans le cadre du Programme de prêts à l'habitation dans les réserves, ont présenté une demande qui a été approuvée. Le Programme de prêts à l'habitation dans les réserves aide les personnes habitant une réserve – dont le terrain et la maison ne peuvent être utilisés à titre de sûreté hypothécaire – à obtenir du financement à l'habitation avec le soutien des gouvernements des Premières nations, sans obtenir une garantie du gouvernement fédéral. Pour de plus amples renseignements sur le programme, suivez le lien [Services bancaires aux Autochtones](#) sur notre site Web.

Commandites

Comprennent les commandites en argent ou les droits qui sont négociés dans le cadre d'un programme de commandite payé par BMO. Les commandites sont accordées tant aux entreprises commerciales qu'aux organismes sans but lucratif.

Diversité

Fait référence à l'ensemble des caractéristiques démographiques, aptitudes, expériences et styles des employés de BMO. La diversité est mesurée par la représentation des femmes dans les postes de haute direction (au Canada et aux États-Unis), des membres des minorités visibles dans des postes de cadre supérieur ou de haute direction (au Canada seulement), des personnes de couleur dans des postes de cadre supérieur ou de haute direction (aux États-Unis seulement), des employés autochtones (au Canada seulement) et des employés handicapés (au Canada seulement). Tous les employés actifs sont inclus dans les calculs.

Les données visent la période du 1^{er} novembre au 31 octobre.

Dons

Comprennent les dons enregistrés selon la comptabilité de caisse et les dons dans le cadre du Programme de dons jumelés et du Programme de subventions aux organismes bénévoles. Ne comprennent pas les dons en nature et les sommes amassées lors de collectes de fonds.

Émissions du domaine 1

Désigne les émissions directes de gaz à effet de serre de sources que BMO possède ou contrôle. Les émissions totales du domaine 1 sont calculées conformément à la norme ISO 14064-1 et comprennent celles qui découlent de la combustion d'énergie reliée aux installations appartenant à l'organisation (p. ex., gaz naturel, mazout et autres combustibles), au matériel de transport appartenant à l'organisation et à certaines substances appauvrissant la couche d'ozone. Cette définition du domaine 1 est conforme au protocole sur les gaz à effet de serre (GES); les émissions sont calculées à l'échelle de l'organisation et déclarées pour la période du 1^{er} novembre au 31 octobre.

Émissions du domaine 2

Désigne les émissions indirectes de gaz à effet de serre liées à la production d'électricité, de chauffage, de climatisation et de vapeur achetés par l'organisation pour sa consommation. Les émissions totales du domaine 2 de BMO couvrent nos activités à l'échelle mondiale et comprennent les émissions découlant de l'achat d'électricité non renouvelable et de vapeur pour utilisation dans les installations qui nous appartiennent. Cette définition est conforme au protocole sur les GES; les émissions sont déclarées pour la période du 1^{er} novembre au 31 octobre.

Employés actifs

Comprend les employés permanents à temps plein et à temps partiel inscrits au registre de la paie comme étant actifs, mais ne comprend pas les employés contractuels.

Environnement, société et gouvernance (ESG)

Le sigle ESG désigne les trois différents domaines dont nous tenons compte lorsque nous examinons les questions de durabilité qui ont ou sont susceptibles d'avoir des répercussions sur nos parties prenantes ou nos activités.

Équivalent temps plein (ETP)

Correspond au nombre d'employés de l'organisation en équivalent temps plein, calculé en fonction d'une semaine de travail standard, rajusté en fonction des heures supplémentaires et incluant les employés à temps plein et à temps partiel. Cette mesure sert à calculer l'effectif mondial total, ventilé par région.

Femmes membres de la haute direction

Désigne le nombre total de leaders féminins (par exemple, vice-présidentes et premières vice-présidentes).

Femmes siégeant au Conseil d'administration

Désigne le pourcentage de femmes agissant à titre de membres indépendants du Conseil d'administration de BMO à la fin de la période visée par le rapport.

Financement de projet

Mode de financement pour lequel le prêteur considère avant tout les revenus générés par un projet, à la fois comme source de remboursement et comme garantie contre le risque. Les transactions de financement de projet jouent un rôle important dans le financement du développement dans le monde entier. Ce type de financement est généralement destiné à de vastes projets complexes et onéreux, tels que centrales électriques, usines de traitement de produits chimiques, mines, infrastructures de transport, de télécommunications et liées à l'environnement.

Source : [Principes de l'Équateur](#), en anglais seulement

Indice de mobilisation des employés

Représente le degré de mobilisation des employés selon le Sondage annuel auprès des employés. On le détermine en faisant la moyenne des résultats des cinq questions du sondage qui mesurent l'opinion générale des employés sur BMO, et leur niveau d'engagement, de satisfaction et de promotion de l'organisation. L'indice de mobilisation des employés prend en compte les résultats du sondage auprès de tous les employés de BMO dans le monde.

Investissement dans la formation

Comprend le montant total consacré aux cours internes, y compris leur conception et leur prestation et les coûts liés (p. ex., les déplacements et le matériel), administrés par L'Académie BMO Groupe financier et les remboursements des coûts de cours externes (p. ex., les droits de scolarité, les déplacements et le matériel).

Nombre de succursales servant les collectivités autochtones

Nombre de succursales de BMO situées dans des réserves autochtones ou des territoires inuits, selon la définition du gouvernement du Canada. Ce nombre concerne seulement le Canada.

Nombre d'heures de formation en éthique

Désigne le nombre total d'heures consacrées à la formation *Principes fondamentaux* par tous les employés l'ayant terminée pendant la période visée par le rapport. Pour que la formation soit considérée comme étant « terminée », les employés doivent la suivre, réussir l'évaluation en obtenant une note de 80 % ou plus afin de confirmer la compréhension du contenu du cours, et remplir la Déclaration de conformité aux *Principes fondamentaux*. Le nombre d'heures de formation en éthique vise tous les employés de BMO dans le monde.

Organisation et à l'échelle de l'organisation

Les expressions « organisation » et « à l'échelle de l'organisation » servent à désigner la Banque de Montréal et toutes ses filiales dans le monde.

Pourcentage d'employés formés en éthique

On calcule le pourcentage d'employés ayant terminé la formation en éthique en divisant le nombre d'employés qui ont suivi la formation sur le code de conduite et d'éthique de BMO, *Principes fondamentaux*, au cours de la période du 1^{er} avril au 30 juin par le nombre total d'employés au 30 juin. Tous les employés de BMO dans le monde sont inclus dans le calcul.

Principes de l'Équateur

Cadre volontaire de gestion du risque de crédit visant à déterminer, à évaluer et à gérer le risque environnemental et social dans les opérations de financement de projet. Le financement de projet sert souvent à financer l'élaboration et la construction de grands projets industriels et d'infrastructure. BMO est signataire des Principes de l'Équateur depuis 2005.

Sondage annuel auprès des employés (SAE)

Le Sondage annuel auprès des employés de BMO est réalisé par un tiers. Ce sondage en ligne est accessible à tous les employés actifs. Les résultats et conclusions de ce sondage confidentiel et volontaire sont transmis à tous les paliers de direction et regroupés à l'échelle de l'organisation. L'indice de mobilisation des employés et le taux de participation sont au nombre des données importantes.

Taux de participation au Sondage annuel auprès des employés

Correspond au nombre d'employés de BMO qui ont répondu au Sondage annuel auprès des employés divisé par le nombre total d'employés actifs invités à y participer au moment où le sondage a été mené. Le taux de participation vise tous les employés de BMO dans le monde.

Taux de recommandation net (TRN)

Pourcentage net de clients qui recommanderaient BMO à un ami ou à un collègue. On l'obtient en soustrayant le pourcentage de détracteurs (définis sur la base d'une échelle de cinq points comme étant ceux qui répondent qu'ils ne recommanderaient « peut-être pas », « probablement pas » ou « certainement pas » BMO) du pourcentage d'ambassadeurs (définis sur la base d'une échelle de cinq points comme étant ceux qui répondent qu'ils recommanderaient « certainement » BMO). Le TRN est calculé sur une moyenne mobile de 12 mois.

Taux de roulement

Désigne le nombre d'employés actifs ayant volontairement démissionné pendant la période visée par le rapport en proportion du nombre d'employés actifs à la fin de cette période. Le taux de roulement ne comprend pas les dirigeants.

Volume d'affaires annuel avec les clients autochtones

Comprend la valeur monétaire de tous les produits de base aux entreprises (crédits, prêts hypothécaires et dépôts) détenus par les clients autochtones à la fin de la période visée par le rapport. Ce chiffre exclut tous les soldes de fonds d'investissement gérés par BMO pour les collectivités autochtones et tous les produits et services bancaires de détail offerts aux clients autochtones au Canada.

Déclaration d'assurance externe

Rapport d'assurance limitée indépendant présenté à BMO Groupe financier

Nous avons été mandatés par le conseil d'administration de BMO Groupe financier (BMO) pour fournir une assurance limitée sur certaines données de performance qualitatives et quantitatives contenues dans le Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance et Déclaration annuelle 2013 (le Rapport), pour l'exercice qui s'est terminé le 31 octobre 2013.

Nous avons aussi pour mission de vérifier le niveau du rapport Global Reporting Initiative (GRI) préparé par BMO.

Indicateurs choisis

Comme convenu avec la direction, la mission d'assurance s'applique aux données sur la performance suivantes (les indicateurs choisis) :

- Achats d'énergie renouvelable (MWh)
- Femmes membres de la haute direction au Canada et aux États-Unis (%)
- Employés membres des minorités visibles au Canada (% des postes de cadres supérieurs et de la haute direction)
- Personnes de couleur aux États-Unis (% des postes de cadres supérieurs et de la haute direction)
- Personnes handicapées au Canada (% de l'effectif total)
- Employés autochtones au Canada (% de l'effectif total)
- Indice de mobilisation des employés (IME) (%)
- Taux de participation au Sondage annuel auprès des employés (%)
- Taux de roulement (%)
- Investissement dans la formation (\$)
- Volume d'affaires annuel avec les clients autochtones (\$)
- Nombre de succursales situées dans des réserves autochtones ou des territoires inuits
- Nombre de collectivités participant au Programme de prêts à l'habitation dans les réserves de BMO
- Cas de discrimination (selon des organismes externes)
- Dons (\$)
- Formation en éthique (% d'achèvement)
- Amendes importantes ou sanctions pécuniaires pour infraction

Les indicateurs choisis, qui figurent dans les rubriques Tableau de performance à la page 20, Impact économique à la page 6, Impact social à la page 7, Investissements d'impact à la page 8 et Index GRI aux pages 29 à 48, ont été déterminés par la direction en fonction de l'évaluation par BMO des enjeux importants qui influencent sa performance en matière de développement durable et qui sont le plus pertinents pour ses parties prenantes. Il n'existe aucune exigence obligatoire concernant la préparation, la publication ou l'examen des mesures de la performance en matière de développement durable. Par conséquent, BMO applique ses propres lignes directrices internes à la production de l'information sur la performance en matière de développement durable et aux définitions connexes, que l'on trouve dans la section Glossaire du Rapport.

Responsabilités de la direction

La direction est responsable de la préparation et de la présentation du Rapport, conformément aux lignes directrices internes et aux définitions de BMO en matière de production de l'information en vigueur à la date de notre rapport, de l'établissement des objectifs de BMO concernant la performance en matière de développement durable et la production de l'information, y compris la détermination des parties prenantes et des enjeux importants, et de l'implantation et du maintien en bon état de fonctionnement des systèmes appropriés de gestion de la performance et de contrôle interne desquels sont extraites, aux fins du présent rapport, les données relatives à la performance.

Notre responsabilité

Notre responsabilité à l'égard des indicateurs choisis consiste à exécuter une mission d'assurance limitée et à formuler des conclusions sur la base du travail effectué. Nous avons exécuté notre mission conformément à la norme internationale sur les missions d'assurance 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (missions d'assurance autres que les missions d'audit ou d'examen d'informations financières historiques) (ISAE 3000), émise par le Conseil international des normes d'audit et d'assurance. Cette norme requiert que nous nous conformions aux exigences éthiques applicables, y compris aux exigences d'indépendance.

Démarche de la mission d'assurance

Nous avons planifié et exécuté notre travail de manière à obtenir tous les éléments probants, tous les renseignements et toutes les explications que nous jugions nécessaires pour tirer nos conclusions énoncées ci-dessous. Une mission d'assurance limitée consiste à demander des renseignements, principalement à des personnes chargées de préparer les indicateurs choisis, et à appliquer à ces indicateurs des procédures analytiques et d'autres procédures de collecte d'éléments probants jugées pertinentes. Voici comment nous avons procédé :

- Nous avons demandé à la direction les renseignements nécessaires pour bien comprendre les processus de BMO visant à déterminer les enjeux importants pour ses parties prenantes;
- Nous nous sommes informés auprès des employés compétents des services généraux et des unités d'affaires afin de comprendre les processus de collecte de données et de production de l'information pour les indicateurs choisis;
- Le cas échéant, nous avons procédé à des tests de cheminement détaillés pour vérifier la conception des contrôles internes concernant la collecte de données et la production de l'information pour les indicateurs choisis;
- Nous avons effectué le rapprochement des informations présentées pour les indicateurs choisis et des informations correspondantes contenues dans les sources pertinentes;
- Nous avons demandé des renseignements à la direction au sujet des principales hypothèses et, le cas échéant, nous avons procédé à un contrôle arithmétique;

- Nous avons passé en revue les indicateurs choisis présentés dans le Rapport dans le but de déterminer leur conformité avec notre connaissance générale et notre expérience de la performance de BMO en matière de développement durable;
- Nous avons passé en revue les informations fournies dans le Rapport afin de nous assurer qu'elles respectent les exigences d'application du niveau B+ de la GRI.

Comme l'étendue des procédures de collecte des éléments probants utilisées dans une mission d'assurance limitée est moindre que pour une mission d'assurance raisonnable, le niveau d'assurance fourni est aussi moindre.

Notre rapport de mission d'assurance s'adresse uniquement à BMO, conformément aux conditions de notre mission. Notre travail avait pour seul but de faire rapport à BMO sur les questions faisant l'objet de notre mission dans ce rapport d'assurance. Nous n'acceptons ni n'assumons aucune responsabilité envers quiconque autre que BMO pour notre travail, le présent rapport de mission d'assurance ou les conclusions que nous avons formulées.

Indépendance et compétence

Nous avons exécuté notre mission en respectant l'exigence d'indépendance et les autres exigences éthiques du Code de déontologie de l'IFAC pour les professionnels comptables.

La mission a été réalisée par une équipe multidisciplinaire composée de professionnels ayant les compétences et l'expérience pertinentes tant en certification que pour l'objet considéré, notamment dans ses dimensions environnementale, sociale, financière et de gouvernance.

Nos conclusions

Assurance limitée sur les indicateurs choisis

Selon les procédures utilisées et décrites ci-dessus, il n'est parvenu à notre connaissance aucun élément de nature à nous amener à considérer, pour l'exercice terminé le 31 octobre 2013, que les indicateurs choisis, décrits ci-dessus et présentés dans le Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance et Déclaration annuelle 2013, n'ont pas été élaborés, à tous les égards importants, conformément aux lignes directrices internes de BMO Groupe financier en matière de production de l'information et aux définitions connexes applicables à son rapport sur le développement durable, à la date de notre rapport.

Vérification du niveau du rapport GRI

Selon notre examen des renseignements présentés dans le rapport, nous confirmons que BMO Groupe financier a produit un rapport GRI de niveau B+, tel qu'il est indiqué dans le Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance et Déclaration annuelle 2013.

KPMG S.R.L. / SENCRL.

Comptables agréés, experts-comptables autorisés

Le 3 mars 2014
Toronto, Canada

Déclaration annuelle de la Banque de Montréal

La Déclaration annuelle donne un aperçu de certains aspects des contributions de la Banque de Montréal et de celles des autres entités de son groupe établies au Canada à l'économie et à la société canadiennes. La Banque se conforme ainsi aux règlements sur la déclaration annuelle [paragraphe 459.3(1) de la *Loi sur les banques* (Canada)] du gouvernement fédéral du Canada.

Entités de notre groupe

Les activités des entités précisées par règlement énumérées ci-dessous sont incluses dans la présente Déclaration annuelle. Ces entités sont des filiales de la Banque de Montréal dont les capitaux propres totalisent moins de 1 milliard de dollars, sauf BMO Nesbitt Burns Inc., notre courtier en valeurs mobilières, dont les capitaux propres excèdent 1 milliard de dollars.

BMO Capital-Investissement (Canada) Inc.

BMO Compagnie d'assurance-vie

BMO Gestion d'actifs inc.

BMO Harris Gestion de placements inc.

BMO Investissements Inc.

BMO Ligne d'action Inc.

BMO Mortgage Corp.

BMO Nesbitt Burns Inc. ¹

BMO Société d'assurance-vie

Société de fiducie BMO

Information importante

À propos du présent rapport	2
Impact économique	6
Accès aux services bancaires	7
Financement des petites entreprises	7
Littératie financière	26
Dons	27
Générosité des employés (Bénévolat)	28
Liste des entités de notre groupe	55
Impôts et taxes payés et payables au Canada	56
Nombre d'employés de BMO Groupe financier	56
Succursales ouvertes et fermées durant l'exercice 2013 (Canada)	57
Succursales déménagées durant l'exercice 2013 (Canada)	57
Guichets automatiques ajoutés et retirés durant l'exercice 2013 (Canada)	58
Financement par emprunt des entreprises	63
Déclaration annuelle de la Société hypothécaire Banque de Montréal	64

¹ BMO Nesbitt Burns Ltée a fusionné avec BMO Nesbitt Burns Inc. le 1^{er} novembre 2012

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

	Impôts sur les bénéfices	Impôts sur le capital	Autres impôts et taxes
Administration fédérale	347,2	-	199,9
Provinces et territoires			
Terre-Neuve-et-Labrador	1,5	2,6	2,0
Île-du-Prince-Édouard	0,3	0,4	0,1
Nouvelle-Écosse	2,6	3,6	1,4
Nouveau-Brunswick	1,8	1,9	0,6
Québec	39,5	9,1	37,1
Ontario	143,5	-	180,3
Manitoba	1,7	6,5	1,1
Saskatchewan	1,9	6,0	0,5
Alberta	8,9	-	2,3
Colombie-Britannique	21,0	-	6,5
Nunavut	-	-	-
Territoires du Nord-Ouest	0,1	-	-
Yukon	0,1	-	-
Total des provinces et territoires	222,9	30,1	231,9
Total	570,1	30,1	431,8
Impôts sur les bénéfices et le capital	600,2		
Total des impôts et taxes	1 032,0		

BMO Groupe financier est un important contribuable canadien. Pour l'exercice 2013, notre contribution fiscale représente un total de 1 032 millions de dollars en impôts et taxes. Ce montant comprend 570 millions de dollars en impôts sur les bénéfices et 31 millions de dollars en impôts provinciaux sur le capital. Nous avons également versé 432 millions de dollars en impôts et taxes divers, ce qui comprend 262 millions de dollars en taxes de vente harmonisées, TPS et autres taxes de vente, 249 millions en charges sociales (part de l'employeur), 37 millions en impôts fonciers ainsi que 7 millions en taxes d'affaires et 1 million en taxes diverses.

Nombre d'employés de BMO Groupe financier

Employés actifs, en congé rémunéré ou non rémunéré permanents et temporaires
Au 31 octobre 2013

Provinces et territoires	À temps plein	À temps partiel	Total
Alberta	1 956	459	2 416
Colombie-Britannique	2 295	726	3 021
Manitoba	352	78	430
Nouveau-Brunswick	256	78	334
Terre-Neuve-et-Labrador	219	68	287
Nouvelle-Écosse	380	93	473
Territoires du Nord-Ouest	20	6	26
Ontario	18 824	1 865	20 689
Île-du-Prince-Édouard	53	15	68
Québec	4 158	904	5 062
Saskatchewan	368	134	502
Yukon	8	7	15
Total au Canada*	28 889	4 433	33 322
Aux États-Unis	13 511	1 637	15 148
À l'étranger	718	5	723
Effectif total	43 118	6 075	49 193

* Les chiffres ci-contre comprennent tous les employés qui paient des impôts au Canada.

Succursales ouvertes et fermées durant l'exercice 2013 (au Canada)

Succursales de BMO Banque de Montréal ouvertes

Nom de la succursale	Adresse	Ville/province
Taschereau et Napoléon	8245, boulevard Taschereau	Brossard, Qc
Pointe-Nord	109, chemin de la Pointe-Nord	Montréal (Verdun), Qc
Beauport	205, avenue Joseph-Casavant	Québec (Beauport), Qc
Lachenaie	1141, montée des Pionniers	Terrebonne, Qc
Highway 50 & Ebenezer	8950 Highway 50	Brampton, Ont.
Major Mackenzie & Markland	710 Markland Street	Markham, Ont.
Cornwall & Chartwell	475 Cornwall Road	Oakville, Ont.
Yonge & Gerrard	382 Yonge Street	Toronto, Ont.
Seton	19489 Seton Crescent SE	Calgary, Alb.
Newcastle Centre	16903 127 Street NW	Edmonton, Alb.
Kingsway & Salisbury	7075 Kingsway Avenue	Burnaby, C.-B.
Blundell Centre	8180 No. 2 Road	Richmond, C.-B.

Succursales de BMO Banque de Montréal fermées ou consolidées

Nom de la succursale	Adresse	Ville/province
Long Pond Financial Center	350 Conception Bay Highway	Conception Bay South, T.-N.-L.
Spryfield Financial Center	279 Herring Cove Road	Halifax, N.-É.
Centre de gestion financière de Chambly	3500, boulevard Fréchette	Chambly, Qc
Centre de gestion financière de Brossard	3260, boulevard Lapinière	Brossard, Qc
Centre de gestion financière Marché Lord de Lafontaine	2012, rue Saint-Georges	Saint-Jérôme, Qc
Centre de gestion financière de Saint-Jérôme	1005, boulevard du Grand-Héron	Saint-Jérôme, Qc
Centre de gestion financière Faubourg Sainte-Julie	2055, rue Principale	Sainte-Julie, Qc
Barton & Victoria	281 Barton Street East	Hamilton, Ont.
Dundas & Chestnut	180 Dundas Street West	Toronto, Ont.

Succursales déménagées durant l'exercice 2013 (au Canada)

Nom de la succursale	Ancienne adresse	Nouvelle adresse
Les Terrasses Boisbriand	384, chemin de la Grande-Côte, Boisbriand, Qc	2310, boulevard du Faubourg, Boisbriand, Qc
Chambly	1376, avenue Bourgogne, Chambly, Qc	3600, boulevard Fréchette, Chambly, Qc
Place Alexis Nihon	1500, avenue Atwater, Montréal, Qc	2163, rue Sainte-Catherine Ouest, Montréal, Qc
Charlesbourg	8535, boulevard Henri-Bourassa, Québec (Charlesbourg), Qc	8400, boulevard Henri-Bourassa, Québec (Charlesbourg), Qc
Saint-Eustache	535, boulevard Arthur-Sauvé, Saint-Eustache, Qc	583, boulevard Arthur-Sauvé, Saint-Eustache, Qc
Essex	38 Talbot Street North, Essex, Ont.	7 Talbot Street North, Essex, Ont.
Speedvale & Edinburgh	146 Speedvale Avenue West, Guelph, Ont.	43 Woodlawn Road West, Guelph, Ont.
James & Barton	303 James Street North, Hamilton, Ont.	275 James Street North, Hamilton, Ont.
Royal Windsor & Clarkson	2057 Royal Windsor Drive, Mississauga, Ont.	920 Southdown Road, Mississauga, Ont.
Port Colborne	124 Clarence Street, Port Colborne, Ont.	287 West Side Road, Port Colborne, Ont.
Bridletowne Circle & Echo Point	2122 Bridletowne Circle, Toronto, Ont.	2900 Warden Avenue, Toronto, Ont.
Yonge & St. Clair	1431 Yonge Street, Toronto, Ont.	1560 Yonge Street, Toronto, Ont.
Clearbrook	32112 South Fraser Way, Abbotsford, C.-B.	3122 Mount Lehman Road, Abbotsford, C.-B.

Guichets automatiques ajoutés et retirés durant l'exercice 2013 (au Canada)

Guichets automatiques ajoutés durant l'exercice 2013 (au Canada)

Emplacement	Adresse	Ville
Terre-Neuve-et-Labrador		
Lawtons	184 Main Street	Springdale
Nouvelle-Écosse		
Sobeys	210 Wyse Road	Dartmouth
Île-du-Prince-Édouard		
Foodland	98 Water Street	Summerside
Nouveau-Brunswick		
Sobeys	10, boulevard Saint-Pierre Est	Caraquet
Pharma Plus	1 Main Street	Nashwaaksis
McAllister Place Sobeys	519 Westmorland Road	Saint John
Québec		
Shell	1181, avenue Gilles-Villeneuve	Berthierville
Boulevard du Faubourg	2310, boulevard du Faubourg	Boisbriand
IGA	9105, boulevard Taschereau	Brossard
Taschereau et Napoléon	8245, boulevard Taschereau	Brossard
Shell	1475, chemin de Chambly	Carignan
Chambly	1376, avenue Bourgogne	Chambly
IGA	110, boulevard Notre-Dame	Clermont
IGA	134, boulevard Saint-Michel	Dolbeau-Mistassini
IGA	885, boulevard Foucault	Drummondville
IGA	150, rue Angus Sud	East Angus
Chomedey	1100, boulevard Curé-Labelle	Laval
IGA	1535, boulevard Le Corbusier	Laval
Shell	595, boulevard Laval	Laval
IGA	2137, boulevard Curé-Labelle	Laval (Chomedey)
Shell	200, route du Président-Kennedy	Lévis
Shell	5900, boulevard Étienne-Dallaire	Lévis
Drummond et Sainte-Catherine	1205, rue Sainte-Catherine Ouest	Montréal
IGA	10760, avenue Millen	Montréal
Le Séville	2163, rue Sainte-Catherine Ouest	Montréal
Tour IBM Marathon	1250, boulevard René-Lévesque Ouest	Montréal
Shell	9600, boulevard Henri-Bourassa Ouest	Montréal (Saint-Laurent)
Île des Sœurs	38, place du Commerce	Montréal (Verdun)
IGA	4, rue Bridge	Ormstown
IGA	26, boulevard des Îles	Port-Cartier
IGA	1035, boulevard Wilfrid-Hamel	Québec
Shell	720, boulevard Lebourgneuf	Québec
Beauport	205, avenue Joseph-Casavant	Québec (Beauport)
Charlesbourg	8400, boulevard Henri-Bourassa	Québec (Charlesbourg)
IGA	795, boulevard du Lac	Québec (Charlesbourg)
IGA	315, rue Valmont	Repentigny
IGA	240, avenue Larivière	Rouyn-Noranda
IGA	2020, route 112	Saint-Césaire
IGA	655, rue de la Visitation	Saint-Charles-Borromée
Shell	569, rue Principale	Sainte-Hélène-de-Bagot
Saint-Eustache	535, boulevard Arthur-Sauvé	Saint-Eustache
Saint-Eustache	583, boulevard Arthur-Sauvé	Saint-Eustache
IGA	1199, boulevard Saint-Félicien	Saint-Félicien
IGA	170, boulevard Saint-Luc	Saint-Jean-sur-Richelieu
IGA	130, chemin du Lac-Millette	Saint-Sauveur
IGA	850, 7e Avenue	Shawinigan (Grand-Mère)
IGA	2240, rue King Est	Sherbrooke
IGA	50, rue Bourgeois	Sherbrooke
IGA	1115, montée des Pionniers	Terrebonne
Lachenaie	1141, montée des Pionniers	Terrebonne
IGA	249, boulevard Harwood	Vaudreuil-Dorion
Ontario		
Sobeys	372 Queen Street E	Acton
Sobeys	955 Westney Road S	Ajax
Pharma Plus	71 Sandwich Street S	Amherstburg
Rexall	22 Baskin Drive E	Arnprior
Pharma Plus	320 Bayfield Street	Barrie
Pharma Plus	4486 Ontario Street	Beamsville
Pharma Plus	173 Dundas Street E	Belleville
Pharma Plus	405 Queen Street S	Bolton
Bowmanville	2 King Street W	Bowmanville

Emplacement

Manitoba

Canada Safeway
Canada Safeway
Pharma Plus
Canada Safeway
Canada Safeway
Fort Garry
Canada Safeway
Pharma Plus
Pharma Plus
Canada Safeway
Canada Safeway
Charleswood Centre
Safeway
Sobeys
Sobeys
Pharma Plus
Canada Safeway
Canada Safeway
Pharma Plus

Saskatchewan

IGA
Pharma Plus
Rexall
Pharma Plus

Alberta

Rexall
Rexall
Rexall
Canada Safeway
Rexall
Sobeys
Super Drug Mart
Super Drug Mart
Canada Safeway
Seton
Eau Claire Market
Super Drug Mart
Super Drug Mart
Rexall
Pharma Plus
Canada Safeway
Sobeys
Londonderry Mall
Rexall
Sobeys
Rexall
Rexall
Rexall
Rexall
Newcastle Centre
Rexall
Canada Safeway
Rexall
Safeway
Canada Safeway
High Level
Rexall
Rainbow Esso
Rexall
Rexall
Rexall
Canada Safeway
Super Drug Mart
Rexall
Rexall
Canada Safeway
Rexall
Rexall
Rexall
Rexall

Adresse

1610 18th Street
318 Manitoba Avenue
366 Main Street
143 Provincial Trunk Hwy (Hwy 12 N)
300 Mystery Lake Road
1188 Pembina Highway
1612 Ness Avenue
1795 Henderson Highway
2305 Portage Avenue
2860 Pembina Highway
3393 Portage Avenue
3900 Grant Avenue
499 River Avenue
50 Kildonan Green Drive
50 Sage Creek Boulevard
676 Portage Avenue
77 Vermillion Road
850 Keewatin Street
971 Corydon Avenue

1719 8th Avenue
420 Albert Street
1530 20th Street W
780 Central Avenue N

3 Stonegate Drive N
317 Banff Avenue
5910 50th Street NW
550 Cassils Road W
1110 Panatella Boulevard NW
11300 Tuscany Boulevard NW
11625 Elbow Drive SW
1440 52nd Street NE
1600 90th Avenue SW
19489 Seton Way SE
200 Barclay Parade SW
555 Strathcona Boulevard SW
70 High Street SE
817 19th Street NE
9650 Harvest Hills Boulevard N
6800 48th Avenue
65 Bow Street
1 Londonderry Mall NW
10155 50th Street NW
1030 Webber Greens Drive NW
10818 Jasper Avenue NW
11811 Jasper Avenue NW
14403 Miller Boulevard NW
16703 82nd Street NW
16903 127th Street NW
9540 163rd Street N
Groat Road NW & 111 Avenue NW
116 Town Crest Road
8060 100th Street
9925 114th Avenue
9910 100th Avenue
5004 53rd Avenue
701 11th Avenue SE
602 Patricia Street
5010 53rd Street
5006 50th Street
615 Division Avenue SE
300 Village Avenue
789 Main Street
101 Bremner Drive
985 Fir Street
4801 50th Avenue
4631 50th Street
4705 50th Avenue
4702 51st Street

Ville

Brandon
Selkirk
Selkirk
Steinbach
Thompson
Winnipeg
Winnipeg

Humboldt
Regina
Saskatoon
Swift Current

Airdrie
Banff
Beaumont
Brooks
Calgary
Camrose
Cochrane
Edmonton
Fort Saskatchewan
Grande Prairie
Grande Prairie
High Level
High Prairie
High River
Jasper
Lacombe
Mayerthorpe
Medicine Hat
Okotoks
Pincher Creek
Sherwood Park
Sherwood Park
Stony Plain
Sylvan Lake
Valleyview
Whitcourt

Emplacement

Colombie-Britannique

High Street
Kingsway & Salisbury
Pharma Plus
Rexall
Thrifty Foods
Canada Safeway
Canada Safeway
Canada Safeway
Pharma Plus
Thompson Rivers University
Rexall
Townsite Grocery
Rexall
Blundell Centre
Rexall
Canada Safeway
Canada Safeway
Rexall
Pharma Plus
Rexall
Canada Safeway
Rexall
Rexall
Pharma Plus

Adresse

3122 Mount Lehman Road
7075 Kingsway Avenue
418 Yellowhead Highway
1604 Cliffe Avenue
444 Lerwick Road
11200 8th Street
181 Trans Canada Highway
9123 100th Street
1801 Princeton-Kamloops Highway
900 McGill Road
171 Hollywood Road S
486 4th Avenue
1750 Dufferin Crescent
8180 No. 2 Road
17475 Highway 10
1766 Robson Street
2733 West Broadway
4898 Main Street
88 West Pender Street
1151 Admirals Road
3958 Shelbourne Street
912 Douglas Street
2241 Louie Drive
4212 Village Square

Ville

Abbotsford
Burnaby
Burns Lake
Courtenay
Courtenay
Dawson Creek
Duncan
Fort St. John
Kamloops
Kamloops
Kelowna
Kimberley
Nanaimo
Richmond
Surrey
Vancouver
Vancouver
Vancouver
Vancouver
Victoria
Victoria
Victoria
Westbank
Whistler

Guichets automatiques retirés durant l'exercice 2013 (au Canada)

Emplacement

Québec

Les Terrasses Boisbriand
Chambly
IGA
IGA
Charlesbourg
Dépanneur Le Magasin
Saint-Eustache

Adresse

384, chemin de la Grande-Côte
3600, boulevard Fréchette
35, rue Principale Est
13057, boulevard Gouin Ouest
8535, boulevard Henri-Bourassa
204, route 138
535, boulevard Arthur-Sauvé

Ville

Boisbriand
Chambly
Cookshire-Eaton
Montréal (Pierrefonds)
Québec (Charlesbourg)
Saint-Augustin-de-Desmaures
Saint-Eustache

Ontario

North Bradford Centre
Essex
Speedvale & Edinburgh
Barton & Victoria
James & Barton
Markham Mews
Clarkson
Pembroke
Port Colborne
16th & Spadina
St. George
First Canadian Place
Yonge & St. Clair
Dundas & Chestnut
Metro

305 Barrie Street
38 Talbot Street N
146 Speedvale Avenue W
281 Barton Street E
303 James Street N
5051 Highway 7
2057 Royal Windsor Drive
41 Pembroke Street W
124 Clarence Street
1 Spadina Road
9 Beverley Street W
100 King Street W
1431 Yonge Street
180 Dundas Street W
2900 Warden Avenue

Bradford
Essex
Guelph
Hamilton
Hamilton
Markham
Mississauga
Pembroke
Port Colborne
Richmond Hill
St. George
Toronto
Toronto
Toronto
Toronto

Manitoba

Sobeys

839 Cavalier Drive

Winnipeg

Alberta

Millwoods
Fort McMurray
Sobeys

5503 23rd Avenue
9920 Franklin Avenue
5028 49th Avenue

Edmonton
Fort McMurray
Redwater

Colombie-Britannique

Clearbrook
Blundell Centre

32112 South Fraser Way
6140 Blundell Road

Abbotsford
Richmond

Financement par emprunt des entreprises au 31 octobre 2013 (montants en millions de dollars)

Provinces et territoires	En millions de dollars	0 \$-24 999 \$	25 000 \$-99 999 \$	100 000 \$-249 999 \$	250 000 \$-499 999 \$	500 000 \$-999 999 \$	1 000 000 \$-4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	TOTAL
Terre-Neuve-et-Labrador	Montant autorisé	13	21	37	63	103	334	441	1 012
	Nombre d'entreprises	1 556	477	230	187	150	171	29	2 800
Île-du-Prince-Édouard	Montant autorisé	4	8	21	36	66	193	124	452
	Nombre d'entreprises	500	173	127	99	98	91	9	1 097
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé	22	31	69	122	232	629	2 181	3 286
	Nombre d'entreprises	2 677	718	437	400	348	319	87	4 986
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé	17	25	45	77	122	383	742	1 411
	Nombre d'entreprises	2 120	587	279	221	178	184	30	3 599
Québec	Montant autorisé	197	197	312	560	834	2 251	15 451	19 802
	Nombre d'entreprises	23 783	4 906	2 066	1 931	1 514	1 087	477	35 764
Ontario	Montant autorisé	497	598	837	1 214	1 802	6 038	36 262	47 249
	Nombre d'entreprises	82 768	14 552	5 523	3 638	2 757	2 921	1 245	113 404
Manitoba	Montant autorisé	27	37	37	62	100	433	2 901	3 596
	Nombre d'entreprises	3 270	962	234	183	151	198	70	5 068
Saskatchewan	Montant autorisé	43	77	101	146	221	537	2 382	3 506
	Nombre d'entreprises	4 797	1 906	647	414	326	276	85	8 451
Alberta	Montant autorisé	180	185	216	349	578	2 226	19 774	23 508
	Nombre d'entreprises	20 232	4 859	1 382	1 017	862	1 043	539	29 934
Colombie-Britannique	Montant autorisé	166	175	238	401	725	3 020	12 808	17 533
	Nombre d'entreprises	18 850	4 457	1 542	1 168	1 059	1 402	503	28 981
Yukon	Montant autorisé	1	2	3	9	12	26	0	54
	Nombre d'entreprises	137	48	20	25	17	9	0	256
T.N.-O. et Nunavut	Montant autorisé	1	1	2	2	8	9	16	39
	Nombre d'entreprises	103	34	14	6	12	4	1	174
Total	Montant autorisé	1 170	1 360	1 918	3 040	4 802	16 078	93 082	121 449
	Nombre d'entreprises	160 793	33 679	12 501	9 289	7 472	7 705	3 075	234 514

Déclaration annuelle de la Société hypothécaire Banque de Montréal*

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

La SHBM, une filiale en propriété exclusive totalement intégrée de la Banque de Montréal, recueille des fonds pour le financement hypothécaire en émettant des instruments de dépôt (tels que des CPG) par l'entremise du réseau de succursales et d'autres circuits de distribution de la Banque de Montréal, où celle-ci agit au nom de la SHBM, de même que par l'entremise de circuits appartenant à des tiers. La SHBM n'exploite pas de succursales ouvertes au public ni d'autres installations qui acceptent les dépôts des clients ou leur distribuent des espèces. La SHBM compte 15 employés à temps plein. Ces employés travaillent à Montréal.

Les impôts sur les bénéfices et les impôts sur le capital payés au Canada par BMO Groupe financier, dont la SHBM fait partie, sont énumérés à la page 55 du Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (Rapport ESG) et Déclaration annuelle 2013 de BMO Groupe financier.

La SHBM partage l'engagement de BMO Groupe financier à l'égard du développement communautaire et des activités philanthropiques décrit dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2013 de BMO Groupe financier. Les activités de développement communautaire des employés de la SHBM sont intégrées à celles de BMO Groupe financier et de ses employés, telles qu'elles sont décrites dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2013 de BMO Groupe financier, aux pages 27 et 28.

Tel qu'il est décrit dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2013 de BMO Groupe financier, le financement par emprunt des entreprises et les programmes visant à améliorer l'accès aux services financiers sont réalisés par l'entremise de la Banque de Montréal pour BMO Groupe financier. La SHBM ne comporte aucune autre entité visée par la présente Déclaration annuelle.

* Tel que le stipule la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, la Société hypothécaire Banque de Montréal, propriété exclusive de la Banque de Montréal, est tenue de publier une déclaration annuelle distincte.

Besoin d'aide?

Envoyez un courriel à sustainability@bmo.com