

Bâtir
un avenir
meilleur.

BMO



Rapport sur la responsabilité
environnementale, sociale
et de gouvernance et
Déclaration annuelle
2015

À propos du présent rapport

Nous entretenons des liens avec des parties prenantes très diverses qui tiennent à savoir si nous exerçons nos activités de façon responsable. Soucieux de répondre à leurs questions, BMO publie deux rapports distincts. Le présent **Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance et Déclaration annuelle** est un document technique qui renferme des renseignements sur nos cibles et notre performance sur les plans environnemental, social et de gouvernance, ainsi qu'une présentation de nos processus. Il est publié après la clôture de notre exercice financier comme notre Rapport annuel.

Notre deuxième rapport, le Rapport sociétal, publié en cours d'exercice, constitue une compilation de récits captivants sur les relations que nous entretenons avec nos clients et les collectivités où nous sommes présents.

Nous faisons aussi référence aux publications suivantes qui figurent sur notre site Web :

- Rapport annuel
- Notice annuelle
- Rapport narratif sur l'équité en matière d'emploi
- Circulaire de sollicitation de procurations de la direction

Le présent rapport couvre l'exercice 2015 (du 1^{er} novembre 2014 au 31 octobre 2015) pour nos activités au Canada et aux États-Unis, que nous appelons nos opérations en Amérique du Nord. L'information qui ne se rapporte pas au cadre ainsi défini est identifiée dans le Glossaire, aux pages 47 à 50. À moins d'indication contraire, l'information est en date du 31 octobre 2015 et tous les montants indiqués sont en dollars canadiens.

Déclaration annuelle

Ce rapport contient la Déclaration annuelle de la Banque de Montréal, de la Société hypothécaire Banque de Montréal et de la Société de fiducie BMO. Il donne un aperçu de certains aspects des contributions de la Banque de Montréal et de ses sociétés affiliées établies au Canada à l'économie et à la société canadiennes. La Banque se conforme ainsi aux règlements sur la déclaration annuelle (paragraphe 459.3(1) de la *Loi sur les banques* du gouvernement fédéral du Canada et paragraphe 444.2(1) de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*). La Déclaration annuelle se trouve aux pages 53 à 69.

Cadre de communication de l'information

Le présent rapport a été établi conformément à l'option relative aux critères essentiels des lignes directrices G4 de la Global Reporting Initiative (GRI) et au Supplément sectoriel « Services financiers ». Nous utilisons ce cadre pour la deuxième année, et nous en avons profité pour améliorer nos processus.

Comme les analystes et les agences de notation utilisent ce rapport pour évaluer notre performance en matière de développement durable, nous y avons inclus des renseignements supplémentaires et des données sur le rendement qui ne sont pas exigés en vertu de l'option relative aux critères essentiels.

Assurance indépendante

KPMG a fourni une assurance limitée sur un certain nombre d'indicateurs de performance, conformément à la norme internationale sur les missions d'assurance 3000. Le rapport d'assurance de KPMG se trouve aux pages 51 et 52. Nous avons utilisé le symbole ▲ pour indiquer les renseignements ayant fait l'objet de la mission d'assurance.

KPMG est indépendant de BMO 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

Bâtir un avenir meilleur

Lorsque je pense au dernier exercice, je suis très fier de ce que nous avons accompli. Nous tenons notre engagement envers nos parties prenantes en mettant l'accent sur la prestation d'une expérience client de premier rang dans le secteur, la gestion des revenus et des charges de façon à atteindre nos objectifs financiers et le maintien d'une approche prudente en matière de gestion des risques.

Nous examinons et améliorons constamment notre programme de développement durable afin de rester concentrés sur les bons enjeux et d'établir des liens avec nombre de nos parties prenantes. Cette année, nous avons amélioré notre stratégie d'engagement des parties prenantes en demandant à celles-ci de nous faire part de leurs commentaires sur les enjeux en matière de développement durable. Nous utiliserons les précieuses idées reçues dans le cadre de cet exercice pour nous aider à façonner notre approche pour l'avenir.

CRÉER UN CLIMAT DE CONFIANCE

BMO a une structure et des processus de gouvernance efficaces qui permettent à notre Conseil d'administration d'effectuer une surveillance adéquate. L'une des principales responsabilités du Conseil consiste à représenter et à protéger les intérêts à long terme de nos actionnaires.

Nous respectons les exigences réglementaires sans cesse plus élevées et avons mis sur pied un Code de conduite

et un Code de conduite à l'intention des fournisseurs pour préciser les attentes de BMO en matière de comportement éthique.

Nous avons réalisé des progrès relativement à nos priorités stratégiques en lançant des initiatives qui cadrent avec notre marque et favorisent la réussite de nos clients. Par exemple, nous avons récemment lancé le Compte accumulateur d'épargne, qui récompense les clients en leur donnant un taux d'intérêt bonifié lorsqu'ils y versent des fonds chaque mois.

UNE EXPLOITATION RESPONSABLE

En réduisant notre empreinte écologique dans les immeubles que nous occupons, nous réduisons au minimum notre incidence directe sur l'environnement. BMO a acquis une réputation d'organisation qui attache de l'importance aux changements climatiques. Nous sommes carboneutres depuis 2010.

BMO Marchés des capitaux a contribué à recueillir environ 2,9 milliards 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. De plus, au 31 octobre 2015, nous avons consenti à ce secteur environ 2,5 milliards de dollars de prêts.

BÂTIR DES COLLECTIVITÉS PLUS SOLIDES

BMO joue un rôle important dans le maintien de la prospérité économique de nos collectivités par divers moyens : rémunération

des employés, achat de biens et de services, versement de dividendes aux actionnaires, dons et impôts. Nous jouons également un rôle actif en offrant à nos employés la possibilité de faire du bénévolat pendant les heures de travail et en approfondissant nos relations dans nos collectivités.

Chaque année, nous recrutons plus de 7 000 employés en mettant l'accent sur des postes qui nous aideront à offrir une expérience exceptionnelle à tous les clients de BMO, et ces employés reflètent la diversité des collectivités où nous exerçons nos activités.

BMO s'efforce de créer un milieu de travail équitable depuis 25 ans. Nous avons ainsi fait passer la représentation des femmes au sein de la haute direction de 6 %, en 1991, à 37,5 %, en 2015. Nous avons également accompli d'importants progrès au chapitre de la représentation des personnes handicapées et des Autochtones au sein de l'effectif. Le tableau de performance qui figure à la page 5 fournit la liste complète de nos objectifs et de nos résultats en matière de diversité et d'inclusion.

Je vous invite à lire le rapport et à faire part de vos commentaires et de vos questions à l'adresse sustainability@bmo.com.



Simon Fish

Conseiller général et président du Conseil de la durabilité de BMO

Table des matières

Tableau de performance ESG	5	Bâtir des collectivités plus solides	28
Ce que nous sommes	6	Réduction de notre empreinte écologique	33
Contribution à l'économie	7	Index GRI	36
Prix et reconnaissance	8	Glossaire	47
Engagement des parties prenantes	9	Déclaration d'assurance indépendante	51
Importance relative des enjeux	10	Déclaration annuelle de la Banque de Montréal	53
Gestion des activités	13	Déclaration annuelle de la Société hypothécaire Banque de Montréal	68
Services bancaires responsables	18	Déclaration annuelle de la Société de fiducie BMO	69
Inspirer les employés	23		

Tableau de performance ESG

La définition des indicateurs se trouve dans le Glossaire, aux pages 47 à 50.

	Cible	2015 ¹	2014 ¹	2013 ¹
Environnement				
Financement du secteur de l'énergie renouvelable				
Financement par actions et par emprunts (en milliards de \$)		2,9	2,8	1,8 ²
Engagements de crédit (en milliards de \$)		2,5	2,3	1,7 ²
Empreinte écologique de nos activités				
Achats d'énergie renouvelable (MWh)	Augmentation de 5 % d'ici à 2016	115 186 ³	115 186 ³	115 197 ³
Émissions du domaine 1 (tCO ₂ e)	Réduction de 10 % d'ici à 2017 ⁴	À déterminer ⁵	26 041	24 227
Émissions du domaine 2 (tCO ₂ e)	Réduction de 10 % d'ici à 2017 ⁴	À déterminer ⁵	83 907	86 321
Émissions du domaine 3 (tCO ₂ e)	Réduction de 10 % d'ici à 2017 ⁴	À déterminer ⁵	115 212	112 225
Société				
Employés				
Diversité et inclusion				
Femmes à un poste de cadre dirigeant au Canada et aux États-Unis (%)▲	40 % d'ici à 2016	37,5	36	35 ⁶
Employés membres des minorités visibles au Canada (en % des postes de cadres supérieurs)▲	25 % d'ici à 2016	25,5	23	22
Personnes de couleur aux États-Unis (en % des postes de cadres supérieurs)▲	15 % d'ici à 2016 ⁷	12	9,8	7
Personnes handicapées au Canada (en % de l'effectif total)▲	3,8 % d'ici à 2016	3,6	3,4	2,8
Employés autochtones au Canada (en % de l'effectif total)▲	1,5 % d'ici à 2016	1,3	1,3	1,3
Indice de mobilisation des employés (IME) (%)▲	86 % d'ici à 2016	81	80	78
Taux de roulement au Canada et aux États-Unis (%)▲		11,4 %	10,8 %	11,3 %
Investissement dans la collectivité				
Dons (en millions de \$)▲		56,9	57,7	56,0
Prêts à vocation sociale aux États-Unis (en millions de \$ US)		947,3	701,6	536,7
Investissements à vocation sociale aux États-Unis (en millions de \$ US)		222,6	177,6	178,9
Gouvernance				
Diversité du Conseil d'administration				
Femmes siégeant au Conseil d'administration (%)	1/3 au minimum ⁸	36,4	33,3	33,3
Conduite				
Formation en éthique (employés ayant terminé la formation, en %)▲	97 % ⁹	99,3	99,2	98,9
Amendes importantes ou sanctions pécuniaires▲	Aucune	0	0	0
Rétroaction des clients				
Enquêtes relatives aux services bancaires de détail réalisées par le Bureau de l'ombudsman de BMO▲		181	204	*
Enquêtes relatives aux services de gestion de patrimoine réalisées par le Bureau de l'ombudsman de BMO▲		51	*	*

Légende

1. Exercice (du 1^{er} novembre au 31 octobre)
2. Année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre)
3. Dans le cadre d'un contrat d'une durée de trois ans en vigueur à compter de 2013
4. Année de référence : 2012
5. Accessible en ligne en juin 2016 à la page : Performance environnementale
6. À l'exercice 2015, ce chiffre a été retraité afin que la portée de cet indicateur corresponde aux déclarations des exercices 2014 et 2015. Reportez-vous à la définition de *Femmes à un poste de cadre dirigeant* dans le Glossaire. Cette donnée n'a pas fait l'objet d'une vérification par KPMG.

7. Objectif séparé établi pour les États-Unis en 2015
 8. Des administrateurs indépendants
 9. Compte tenu du taux normal de roulement des employés, un taux d'achèvement de 97 % ou supérieur est considéré comme englobant 100 % du personnel (voir la définition de *Formation en éthique* dans le Glossaire)
- ▲ Assurance des données fournie par une organisation externe en 2015 (La déclaration d'assurance de KPMG se trouve aux pages 51 et 52.)
* Renseignements non publics

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 642 milliards de dollars et d'un effectif de près de 47 000 employés, BMO offre à plus de 12 millions de clients une vaste gamme de produits et de services dans les domaines des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, de la gestion de patrimoine et des services de banque d'affaires.

Nous servons huit millions de clients dans l'ensemble du Canada par l'entremise de BMO Banque de Montréal, notre société de Services bancaires aux particuliers et aux entreprises. Nous servons également notre clientèle par l'intermédiaire de nos sociétés de gestion de patrimoine : BMO Gestion mondiale d'actifs, BMO Nesbitt Burns, BMO Banque privée, BMO Assurance et BMO Ligne d'action. BMO Marchés des capitaux, notre division de services de banque d'affaires et de services aux sociétés et notre division de produits de négociation, offre une gamme complète de produits et services financiers aux grandes entreprises clientes nord-américaines et internationales.

Aux États-Unis, BMO sert plus de deux millions de particuliers, de petites entreprises et moyennes entreprises et d'entreprises de taille moyenne par l'entremise de BMO Harris Bank, société 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.

Notre Vision

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

Notre principe directeur

Nous visons à obtenir un rendement total des capitaux propres de niveau supérieur 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. Accélérer le déploiement de technologies numériques pour transformer notre secteur.
4. Mettre pleinement à profit notre plateforme consolidée en Amérique du Nord et poursuivre une expansion stratégique dans certains marchés mondiaux dans une perspective de croissance.
5. S'assurer que nos forces en gestion des risques sous-tendent tout ce que nous faisons pour nos clients.

Pour en savoir plus

Les progrès réalisés à l'égard de nos priorités stratégiques de 2015 sont décrits aux pages 28 et 29 du Rapport annuel 2015, à l'adresse suivante :

www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/rerelations-avec-les-investisseurs/rapports-annuels

Contribution à l'économie

En plus de participer à la création de richesse en finançant les occasions qui se présentent à nos clients et de maximiser le rendement des capitaux propres, nous contribuons largement à la prospérité économique générale 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.

Contribution à l'économie en 2015	
Dividendes annuels déclarés par action ¹	3,36 \$
Salaires et avantages sociaux des employés	7 081 M\$
Taxes et impôts	1 651 M\$
Achats de biens et de services	4,7 G\$
Dons▲	56,9 M\$

¹ Annualisés d'après le dividende déclaré au premier trimestre de 2016, soit 0,84\$ par action

Soutien aux propriétaires d'entreprise au Canada et aux États-Unis

Nous comprenons et anticipons les différents besoins des propriétaires de petite entreprise en offrant des conseils d'expert, un soutien continu, ainsi que des ressources et des outils. Durant l'exercice 2015, nous avons annoncé que nous mettions des crédits à la disposition des petites entreprises pour les aider à se développer et à créer des emplois.

- BMO Harris Bank a ajouté 3 milliards de dollars US aux crédits mis à la disposition des propriétaires d'entreprise du Minnesota pour les trois prochaines années, notamment dans le but d'aider les entrepreneurs et les entreprises appartenant à des femmes ou à des membres issus des minorités.
- BMO Harris Bank a également ajouté 2 milliards de dollars US aux crédits mis à la disposition des entreprises en Arizona pour les trois prochaines années afin de soutenir la croissance et de contribuer à la création d'emplois.
- BMO a ajouté 2 milliards de dollars aux crédits mis à la disposition des sociétés appartenant à des femmes à l'échelle du Canada pour les trois prochaines années.
- BMO propose aux propriétaires d'exploitation agricole des programmes d'aide financière qui comprennent le report des versements sur prêt et la réduction ou l'élimination des frais. Ainsi, dans l'Ouest du Canada, deux programmes ont été mis sur pied : un pour les producteurs de céréales qui ont été touchés par la grave sécheresse survenue récemment, et un autre pour les producteurs de volaille qui ont subi les contrecoups de la grippe aviaire.

Prix et reconnaissance

Prix liés aux activités

Prix d'excellence en information d'entreprise 2015 décerné par les Comptables professionnels agréés du Canada

Meilleure société de conseils en placement de plein exercice au Canada en 2015 selon le magazine *Global Banking & Finance Review*

Meilleure banque privée au Canada en 2015 selon le magazine *Global Banking & Finance Review*

Meilleure société de gestion de patrimoine au Canada en 2015 selon le magazine *Global Banking & Finance Review*

Prix Or du Conseil canadien pour le commerce autochtone dans le cadre du programme Relations progressistes avec les Autochtones

BMO Marchés des capitaux désigné meilleure banque de financement du commerce international de l'année au Canada par le magazine *Finance Monthly*

Prix Innovatio – Innovation de l'année

Prix Innovatio – Meilleures pratiques en matière de gestion des litiges – Grand service

BMO Marchés des capitaux a été nommé meilleure banque de financement de la chaîne d'approvisionnement en Amérique du Nord par le magazine *Trade Finance*

Prix liés à la collectivité

Prix Corporate Partner attribué par le planétarium Adler

Prix Corporate Citizen of the Year remis par l'Executives' Club de Chicago

Prix Top Corporate Citizen, Leadership Giving et Community Spirit attribués par United Way of Metropolitan Chicago

Prix Progresando selon Latinos Progresando

Prix Elite Corporation of the Year remis par la Chambre de commerce hispanique d'Aurora

Prix August Wilson attribué par le théâtre Goodman de Chicago

Prix liés à la diversité

Prix Employer of Choice dans la région du Midwest en 2015, accordé par la Minority Corporate Counsel Association

BMO Harris Bank désignée meilleur employeur pour la diversité en 2015 par le *Black EOE Journal*

BMO Harris Bank désignée meilleur employeur pour la diversité en 2015 par le magazine *Hispanic Network*

BMO Harris Bank désignée parmi les meilleurs milieux de travail en 2015 pour les employés LGBT par la Human Rights Campaign Foundation

BMO classé parmi les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada en 2015 selon Mediacorp Canada Inc.

Meilleur employeur pour la diversité en 2015 selon le magazine *Professional Woman's*

BMO Harris Bank désignée meilleur employeur pour les anciens combattants en 2015 par le magazine *US Veterans*

Prix reçus à titre d'employeur

BMO désigné parmi les employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada en 2015 par Mediacorp Canada Inc.

BMO s'est classé parmi les meilleurs employeurs de la région du Grand Toronto en 2015 selon Mediacorp Canada Inc.

Parmi les 100 employeurs idéaux au Canada en 2015 selon Universum

Prix liés à l'environnement

Fait partie de l'indice Canada 200 Climate Disclosure Leadership de 2015 du CDP

Figure au classement Green Rankings de 2015 du magazine *Newsweek*

Indices et classements liés au développement durable

Au nombre des 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada selon le magazine *Corporate Knights*

Fait partie de l'indice de développement durable Dow Jones Amérique du Nord

Fait partie de l'indice Ethibel Sustainability Index Excellence Global

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 *Macleans* et Sustainalytics

Pour la liste complète des prix et des marques de reconnaissance, voir [Prix et reconnaissance](#)

Engagement des parties prenantes

Notre promesse « Ici, pour vous » résume bien notre approche des affaires : être conscients que notre réussite passe par la satisfaction des besoins de nos clients. Il en va de même pour toutes nos parties prenantes. C'est pourquoi le maintien d'un dialogue sincère avec ces dernières est d'une importance capitale, car nous savons que plus une entreprise est sensible aux besoins de ses parties prenantes, mieux elle réussit.

Ce qu'il ressort de ces échanges donne aux parties prenantes l'assurance que nous sommes non seulement au courant de leurs priorités, mais également déterminés à intervenir sur les questions qu'elles considèrent importantes.

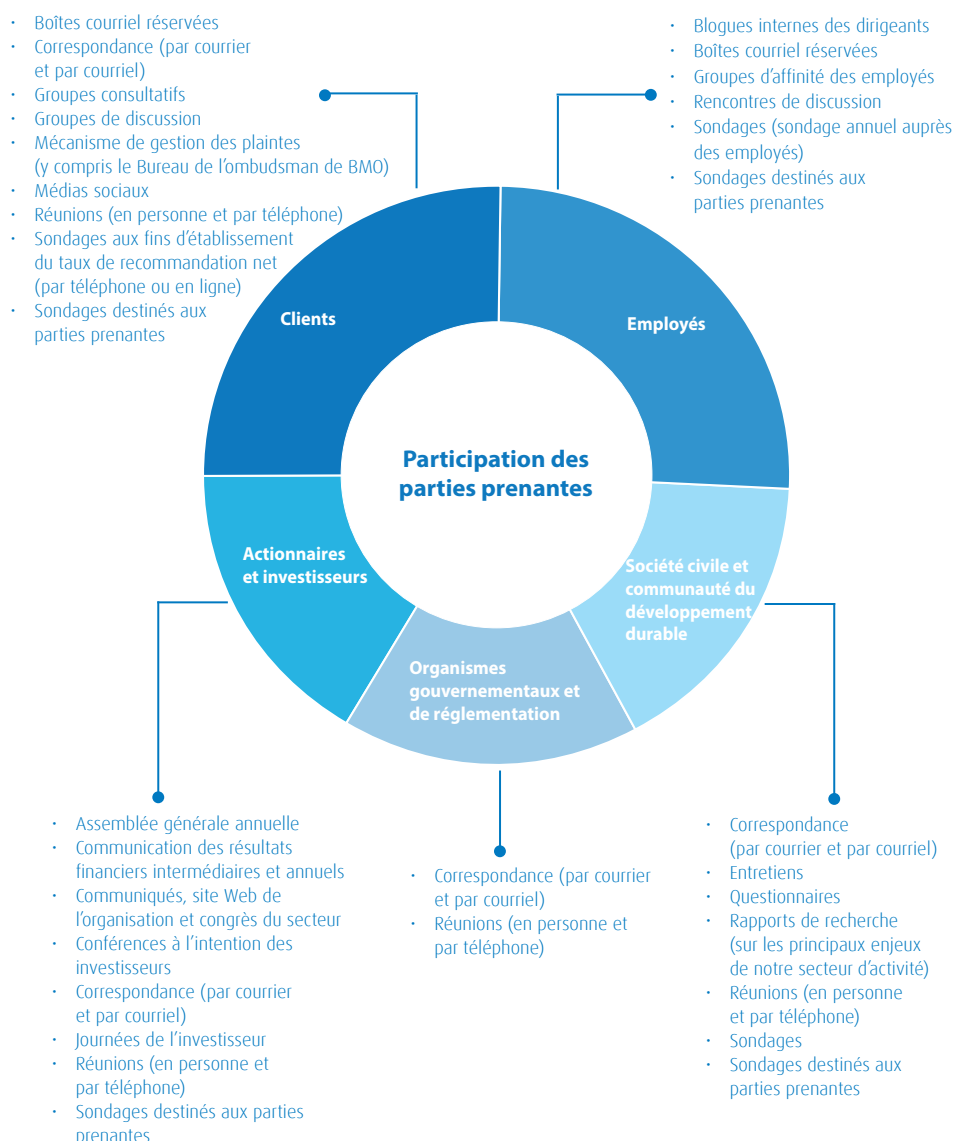
Les clients, investisseurs, employés, organismes de réglementation, fournisseurs, groupes communautaires ou groupes de la société civile, organisations non gouvernementales et chercheurs (par ex, analystes, agences de cotation) sont au nombre des parties prenantes de BMO. Chacun de ces groupes compte pour nous.

Le diagramme ci-contre présente nos principaux groupes de parties prenantes et les types d'activités pour lesquelles nous recherchons leur participation.

Nos activités courantes nous mettent en contact avec nos parties prenantes au quotidien. Outre les activités permanentes présentées dans le diagramme, nous avons mis sur pied des initiatives qui visent à poursuivre ces échanges et à nous aider à comprendre de quelle façon les parties prenantes évaluent l'importance des questions de durabilité qui comptent pour elles (voir la section Importance relative des enjeux, à la page 10).

Afin de cerner les questions émergentes et les possibilités, nous participons à des tables rondes auxquelles sont conviés nos pairs, et nous sommes des membres actifs d'associations sectorielles et communautaires clés (le lecteur trouvera d'autres renseignements à la page 21).

Activités liées à l'engagement selon le groupe de parties prenantes



Importance relative des enjeux

Dans le présent rapport, les enjeux importants sont ceux qui reflètent les incidences les plus importantes de nos activités sur le plan environnemental, social et de la gouvernance, ou qui influent sur les évaluations et les décisions de nos parties prenantes internes et externes. La vision et les priorités stratégiques de BMO ont également été prises en compte dans la détermination de ces enjeux importants.

Exécution de notre processus de détermination de l'importance relative

En 2015, nous avons amélioré notre processus de détermination de l'importance relative en élaborant une stratégie d'engagement des parties prenantes conçue pour recueillir l'opinion de ces dernières sur les questions liées au développement durable. Ainsi, nous avons mené des recherches supplémentaires à l'étape de l'identification des enjeux (voir ci-dessous), réalisé des sondages sur les incidences auprès de clients, d'employés, d'investisseurs, de groupes communautaires et de groupes de la société civile, et mandaté un tiers pour avoir des entretiens particuliers approfondis avec des membres de ces groupes communautaires et de la société civile. Nous avons également fait appel à un tiers pour réaliser plusieurs parties du processus.

ÉTAPE 1 : IDENTIFICATION

Afin de dresser une liste de sujets susceptibles d'être retenus, le groupe Questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) de BMO a mené des recherches, et notamment une enquête interne poussée, pour s'assurer que nous recensons les questions jugées importantes par les divers secteurs d'activité et secteurs experts. Il nous a aussi fallu nous procurer les évaluations externes des questions liées au développement durable jugées importantes pour le secteur des services financiers (par exemple, celles qui émanent du Forum économique mondial, de la Global Reporting Initiative (GRI) et du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) ou qui sont tirées de rapports

d'analystes de recherche). Pour clore cette étape, nous avons dressé une liste de sujets possibles de laquelle nous avons retenu les plus pertinents, que nous avons regroupés par thème. Cette liste a servi dans le cadre des sondages sur les incidences destinés aux parties prenantes dont il est question à l'étape 2.

ÉTAPE 2 : HIÉRARCHISATION

Nous avons élaboré un sondage sur les incidences dans lequel les parties prenantes ont eu à évaluer des questions sur une échelle de un à cinq. Un contexte et des exemples étaient fournis pour chaque question du sondage afin que les parties prenantes comprennent bien ce qu'elles évaluaient. Des questions ouvertes ont été posées, au besoin, pour cerner des questions additionnelles ou recueillir des commentaires.

Des sondages par voie électronique ont été envoyés à des employés choisis au hasard, tous secteurs d'activité et niveaux de poste confondus; à des clients qui font partie de groupes de discussion; à d'importants actionnaires ou gestionnaires d'actifs; à des groupes communautaires et des groupes de la société civile avec lesquels nous entretenons des rapports; et à des établissements universitaires, des cabinets spécialisés en recherches et des organisations non gouvernementales. En tout, plus de 20 000 sondages destinés aux parties prenantes ont été distribués partout en Amérique du Nord, au printemps 2015.

Ajoutons qu'un tiers a mené des entretiens particuliers approfondis avec des membres

de groupes communautaires et de groupes de la société civile pour mieux comprendre leur point de vue. Les réponses au sondage ont été compilées, et les résultats sont reproduits dans un graphique de l'importance relative (voir la page 11). Ce graphique présente les 15 questions d'importance moyenne ou élevée en matière de développement durable.

ÉTAPE 3 : VALIDATION

Les résultats de l'étape 2 ont été revus et approuvés par le Conseil de la durabilité de BMO, organe de la direction qui fournit opinions expertes et orientations à l'organisation quant aux questions de développement durable.

Les enjeux les plus importants pour BMO, les mesures connexes et les répercussions sur le périmètre (répercussions internes et externes) sont énumérés dans l'Index GRI, à la page 38.

ÉTAPE 4 : EXAMEN

Nous sommes à l'écoute. La rétroaction que nous recevons oriente les décisions que nous prenons pour l'organisation, et elle nous aide à cerner les enjeux importants. Le tableau de la page 12 présente les recommandations ou la rétroaction que nous avons reçues de la part de parties prenantes externes au sujet de notre dernier Rapport ESG ou des processus que nous avons suivis.

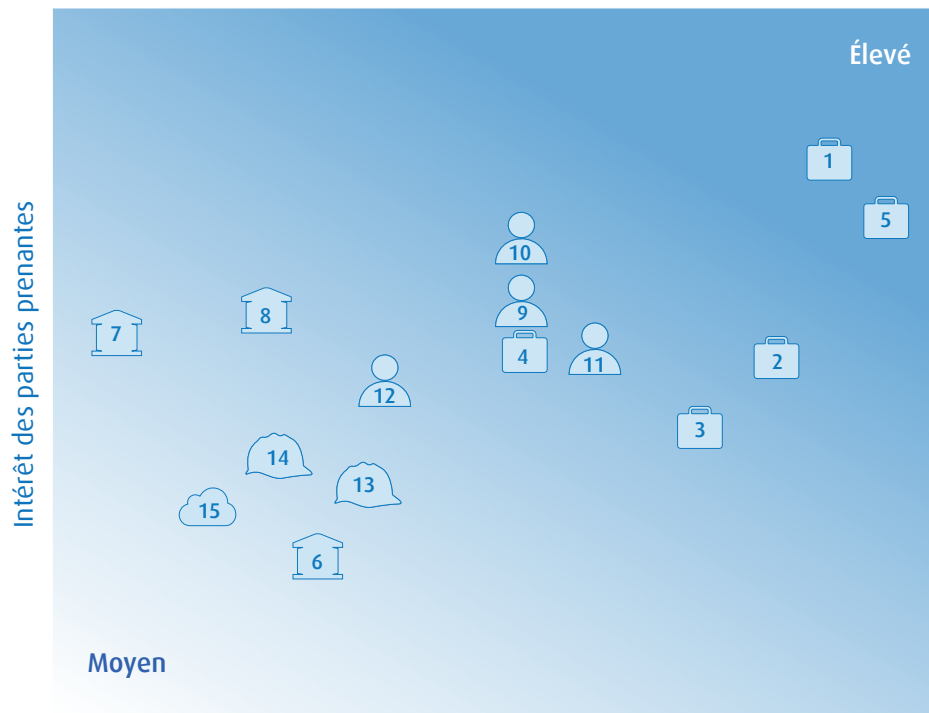
Nous sommes ouverts à toute rétroaction relative au rapport de cette année. Nous avons même une boîte courriel réservée à cette fin à l'adresse suivante : sustainability@bmo.com

Graphique de l'importance relative des enjeux

Au moyen de notre processus de détermination de l'importance relative des enjeux, nous avons pu établir les 15 questions liées au développement durable qui comptent le plus pour notre organisation et nos parties prenantes internes et externes. Ces enjeux figurent dans le graphique qui suit et déterminent le contenu de notre Rapport ESG et Déclaration annuelle 2015. Lorsque notre approche de gestion d'un enjeu important est conforme à celle qui a été communiquée dans le rapport de l'an dernier, nous l'avons incluse dans l'index GRI débutant à la page 36.

Cette année, nous avons regroupé ces enjeux par thème. Les cinq grands thèmes et les enjeux importants correspondants sont présentés ci-dessous. La réduction de notre empreinte écologique est le seul thème qui, en soi, constitue un enjeu important. Nous expliquons, dans un commentaire, en quoi chaque enjeu est important pour BMO, et présentons notre approche de gestion ainsi que les faits saillants de notre performance pour l'année 2015. Au moment de l'évaluation, certains sujets, comme les changements climatiques, ne figuraient pas au nombre des enjeux les plus importants. Toutefois, les aspects des changements climatiques qui nous touchent sont traités dans les sections Réduction de notre empreinte écologique et Services bancaires responsables. L'accord de Paris a placé la question des changements climatiques sur le devant de la scène et nous allons continuer à échanger avec nos parties prenantes pour définir notre approche à cet égard.

Graphique de l'importance relative



Gestion des activités

- 1 Conduite
- 2 Protection du consommateur et transparence
- 3 Gouvernance
- 4 Rétroaction des clients
- 5 Confidentialité et sécurité des données

Services bancaires responsables

- 6 Accès et inclusion financière
- 7 Investissement responsable
- 8 Octroi de crédit responsable

Inspirer les employés

- 9 Diversité et inclusion
- 10 Mobilisation des employés
- 11 Apprentissage et perfectionnement
- 12 Recrutement et fidélisation d'employés talentueux

Bâtir des collectivités plus solides

- 13 Contribuer à la vie des collectivités
- 14 Littératie financière

Réduction de notre empreinte écologique

- 15 Réduction de notre empreinte écologique

Ce que disent les parties prenantes

Voici des commentaires obtenus dans le cadre du sondage mené auprès des parties prenantes en 2015.

« Le ton est donné par les dirigeants. Tout découle de la gouvernance. »

« La diversité et l'engagement auprès des Premières Nations doivent constituer un élément plus important de la croissance de l'organisation, tant au niveau du conseil d'administration que des employés. »

« Cet [engagement des parties prenantes] est un signe de leadership et reconnaît que les organisations et leurs employés peuvent contribuer à trouver une solution aux enjeux d'ordre social et environnemental complexes auxquels nous faisons face aujourd'hui. »

Recommandations et rétroaction à l'égard de notre Rapport ESG et Déclaration annuelle 2013	Progrès réalisés en 2014	Progrès réalisés en 2015
Seuls 10 des 20 indicateurs du Tableau de performance ESG sont assortis de cibles.	Il y a eu une augmentation du nombre de cibles (12 des 21 indicateurs étaient assortis de cibles). Les émissions du domaine 3 ont été ajoutées à titre d'indicateur de performance pour établir les incidences totales.	La nécessité de communiquer les cibles au cours du processus de collecte des données a été renforcée. Des cibles ont été associées à deux autres mesures du Tableau de performance ESG.
BMO pourrait améliorer ses rapports sur le développement durable en faisant intervenir davantage les parties prenantes dans le processus, tant sur le plan de la détermination des enjeux importants que sur celui de l'examen du rapport.	Des progrès ont été accomplis pour faire participer les parties prenantes internes à la hiérarchisation des enjeux importants liés au développement durable. Nous avons suivi le processus de détermination de l'importance relative en quatre étapes des lignes directrices G4 de la Global Reporting Initiative au cours de l'élaboration des rapports et l'avons exposé clairement dans le Rapport ESG. Nous avons comparé notre processus d'engagement des parties prenantes et avons retenu les services d'experts-conseils externes en vue d'améliorer notre processus en 2015.	Nous avons conçu, avec des parties prenantes clés, une stratégie qui vise l'amélioration ou la création de mécanismes d'engagement. À l'étape de l'identification, des recherches ont été faites dans de nombreux rapports (émanant par exemple du Forum économique mondial, de la Global Reporting Initiative, du Sustainability Accounting Standards Board, ou de rapports d'analystes de recherche ou de livres blancs). Des sondages sur le développement durable ont été réalisés auprès de clients, d'employés, d'investisseurs et de groupes communautaires ou de groupes de la société civile afin d'établir l'ordre de priorité des questions et de trouver de nouveaux sujets (se reporter à la section Importance relative des enjeux, à la page 10, pour en savoir davantage). Nous avons fait participer un plus grand nombre de leaders des divers secteurs d'activité et secteurs experts à l'exercice de hiérarchisation dans le but d'établir les répercussions sur l'organisation.
Recommandations et rétroaction à l'égard de notre Rapport ESG et Déclaration annuelle 2014	Progrès réalisés en 2014	Progrès réalisés en 2015
Afin d'améliorer le processus de détermination de l'importance relative et de garantir l'engagement à l'égard des questions ESG, expliquer aux groupes de parties prenantes la pertinence des questions ESG et leur contexte avant les étapes de l'identification et de la hiérarchisation pour plus de clarté.	Sans objet	Nous avons intégré le contexte de chaque question ESG dans les sondages sur les incidences destinés aux parties prenantes.
Mettre sur pied des activités d'engagement précises avec des parties prenantes externes issues de groupes communautaires ou de groupes de la société civile pour s'assurer que toutes les questions ESG importantes sont cernées ou validées.	Sans objet	Nous avons retenu les services d'un tiers afin d'élaborer un sondage sur les incidences destiné aux parties prenantes pour les groupes communautaires et groupes de la société civile et de mener des entretiens particuliers approfondis avec des membres de ces groupes, pour contribuer à façonner notre stratégie.
Établir en quoi consiste l'octroi de crédit responsable dans la pratique : par exemple, est-ce que BMO exclut certains secteurs?	Sans objet	De l'information contextuelle a été rédigée pour les besoins de la section Services bancaires responsables, à la page 18. Dans les faits saillants liés à l'octroi de crédit responsable figure la position de BMO sur les armes.

Gestion des activités

Les pratiques de gestion ont toujours représenté un domaine d'intérêt important pour les parties prenantes de BMO. Nous nous efforçons en tout temps d'être clairs et de faire preuve d'ouverture dans notre façon d'agir afin de favoriser la confiance, car la confiance est à la base de tout ce que nous faisons.

Tous les employés de BMO ont un rôle important à jouer pour assurer la gestion responsable des activités de l'organisation. Notre engagement à l'égard des normes de comportement éthique et d'intégrité établies par les administrateurs du Conseil d'administration (le Conseil) et la haute direction de BMO influence notre comportement et nos choix au quotidien.

Une bonne gouvernance repose d'abord sur le travail des membres du Conseil de BMO, qui surveillent la façon dont nous gérons nos activités. L'une des responsabilités principales du Conseil est de représenter et de protéger les intérêts à long terme de nos actionnaires.

Partout dans le monde, nos employés se conforment à des politiques et procédures détaillées qui reflètent de rigoureuses normes d'éthique en matière de comportement organisationnel et individuel.

Au moyen du processus de détermination de l'importance relative des enjeux présenté à la page 10, nous avons établi que les enjeux les plus importants liés à la gestion de nos activités étaient les suivants :

- Conduite
- Protection du consommateur et transparence
- Gouvernance
- Rétroaction des clients
- Confidentialité et sécurité des données

Conduite

L'IMPORTANCE DE CETTE QUESTION POUR BMO

Il ne faut pas s'étonner que nos parties prenantes considèrent la conduite comme la question la plus importante de toutes celles qui sont liées au développement durable. Lorsque nous gérons les activités de BMO et que nous interagissons avec nos clients en toute intégrité, nous nous montrons dignes de la confiance qu'ils nous témoignent. Cette valeur est profondément ancrée dans notre culture, et nos clients et nos parties prenantes en sont témoins au quotidien.

NOTRE APPROCHE

L'instauration d'une culture éthique est essentielle à notre réussite à long terme, et cette démarche commence par l'affirmation de valeurs organisationnelles claires et d'un leadership éthique.

Les attentes de BMO au chapitre du comportement éthique sont présentées dans son Code de conduite. Le Code de conduite est ancré dans nos valeurs communes que sont l'intégrité, l'empathie, la diversité et la responsabilité, et il tient compte de la responsabilité éthique que nous avons envers nos parties prenantes. Il repose sur des principes. Non négociable, il s'applique aux membres du Conseil d'administration et à toutes les personnes qui travaillent à BMO.

Il incombe au chef de l'éthique de promouvoir une conscience éthique dans toute l'organisation, et de veiller tout particulièrement à ce que les leaders saisissent bien le rôle qu'ils ont à jouer dans le développement d'une culture éthique.

FAITS SAILLANTS

Obligatoire pour l'ensemble des employés, la formation annuelle en éthique fait en sorte que tous reçoivent le même message sur les comportements souhaités.

Nous avons récemment mis à jour le site Web consacré au Code de conduite, ce qui permettra aux employés d'y trouver plus facilement les renseignements qui les aideront à prendre de bonnes décisions, en adéquation avec les principes énoncés dans le Code. Nous avons également précisé la marche à suivre lorsque l'employé veut faire part de ses préoccupations, ainsi que la personne à contacter.

Afin d'améliorer la surveillance et d'uniformiser la façon dont nous gérons les conflits d'intérêts potentiels, nous avons automatisé la collecte et le suivi des renseignements sur les activités professionnelles externes et les demandes d'approbation de placements privés.

Les résultats de notre sondage annuel auprès des employés révèlent que ces derniers connaissent nos attentes à leur égard : 80 % d'entre eux estiment qu'ils peuvent signaler un comportement ou des pratiques contraires à l'éthique sans crainte de représailles. Voilà qui démontre que les employés comprennent ce que nous attendons d'eux et qu'ils n'hésiteraient pas à dire ce qu'ils pensent.

Il est important pour BMO de favoriser un milieu de travail où les employés se sentent à l'aise de faire part de leurs préoccupations,

83 % de nos employés sont confiants que des mesures seront prises s'ils signalent une pratique commerciale inappropriée ou un problème d'éthique.



La culture de BMO en est une d'ouverture, ce qui signifie que nous agissons de manière juste, transparente et responsable. Les employés à l'échelle de l'organisation doivent pouvoir exprimer leurs préoccupations sans crainte.

sans crainte de représailles. Dans le contexte de notre engagement permanent envers nos employés, nous offrons un service d'alertes éthiques externe que ces derniers (et les autres parties prenantes de BMO) peuvent utiliser pour porter à l'attention de l'ombudsman de BMO de façon confidentielle et, au besoin anonyme, toute préoccupation d'ordre comptable ou toute autre préoccupation liée au Code de conduite.

Pour en savoir plus
Site Web de BMO – Code de conduite
www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/a-propos-de-nous/code-de-conduite

Protection du consommateur et transparence

L'IMPORTANCE DE CETTE QUESTION POUR BMO
Nous avons pris l'engagement de fournir de meilleurs renseignements pour que les clients puissent prendre des décisions judicieuses. Des renseignements clairs et faciles à comprendre et qui contribuent à une meilleure littératie financière, voilà ce que nous entendons par « de meilleurs renseignements ». La transparence engendre la confiance et la loyauté.



Vous trouverez la brochure intitulée *Comprendre la garantie hypothécaire* dans les succursales de BMO

NOTRE APPROCHE

Nous veillons à ce que nos nouveaux produits et services respectent les lois et règlements en matière de protection des consommateurs ainsi que nos codes de conduite et nos engagements volontaires.

FAITS SAILLANTS

Les clients peuvent prendre rendez-vous avec un de nos conseillers en précisant la date, l'heure et la succursale de leur choix au moyen de notre outil en ligne convivial.

Nous avons lancé un nouveau Compte accumulateur d'épargne qui encourage les clients à épargner pour l'avenir en leur versant un intérêt bonifié, en guise de récompense, lorsqu'ils effectuent des dépôts chaque mois.

Afin de tenir notre engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire, nous avons rédigé la brochure *Comprendre la garantie hypothécaire*, que nous remettons aux clients qui présentent une demande de financement à l'habitation. En plus des documents relatifs au prêt hypothécaire qui leur sont remis, tous les titulaires d'un prêt hypothécaire reçoivent désormais des renseignements utiles sur la garantie hypothécaire.

Dans le cadre de notre engagement à fournir des renseignements clairs, BMO Nesbitt Burns, notre firme de courtage au détail canadienne, a mis à jour ses conventions de compte client en y intégrant des sommaires des sections principales rédigés dans un langage clair et facile à comprendre.

En sa qualité de membre de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes Inc. (ACCAP), BMO Assurance peut maintenant faire un renvoi au glossaire qui se trouve sur le site Web de l'ACCAP et qui est rédigé en termes simples. BMO Assurance a contribué à l'élaboration de cette ressource importante pour le secteur et ses clients.

Pour en savoir plus
Site Web de BMO – Prendre rendez-vous
www.bmo.com/principal/particuliers

Association des banquiers canadiens –
Renseignements pour les consommateurs
www.cba.ca/fr/consumer-information/41-saving-investing/713-information-on-mortgage-security

Gouvernance

L'IMPORTANCE DE CETTE QUESTION POUR BMO
Notre structure et nos processus efficaces de gouvernance permettent à notre Conseil d'administration de surveiller adéquatement la façon dont BMO est géré. Une bonne gouvernance, à savoir le respect de principes tels que la transparence, la communication de l'information et l'honnêteté, contribue à protéger la réputation de notre organisation. Elle nous amène aussi à rendre davantage compte de nos activités à nos actionnaires, afin d'arrimer l'orientation de BMO aux intérêts à long terme de ces derniers.

36,4 % des membres indépendants du Conseil d'administration de BMO sont des femmes.

NOTRE APPROCHE

Nous nous efforçons d'appliquer des normes de gouvernance rigoureuses en déterminant et en suivant les meilleures pratiques du secteur et en respectant ou en surpassant les exigences réglementaires. Une des grandes priorités de BMO est de pouvoir compter sur un Conseil d'administration composé de membres bien renseignés, expérimentés, provenant d'horizons divers et indépendants de la direction.

Lorsque nous faisons appel à des firmes externes spécialisées dans la recherche de candidats, nous leur demandons de tenir compte des critères de diversité du Conseil d'administration quand vient le temps de trouver des candidats à un poste

d'administrateur. Les candidats potentiels sont présélectionnés en fonction de plusieurs critères, dont l'éthique, l'intégrité, l'étendue de leur expérience, le jugement en affaires, les champs d'expertise, les compétences et qualités personnelles, le sexe, l'âge et les origines ethnique et géographique.

Le Conseil invite les actionnaires à s'intéresser vivement à la gestion de l'organisation. Dans sa politique d'engagement des actionnaires, BMO précise comment le Conseil d'administration communique avec les actionnaires et comment ces derniers peuvent communiquer avec le Conseil et la haute direction de l'organisation.

Formé de cadres supérieurs qui représentent les différents secteurs d'activité et secteurs experts de l'organisation, le Conseil de la durabilité de BMO assume des fonctions de conseil et d'analyse en matière environnementale, sociale et de gouvernance (ESG).

Le président du Conseil de la durabilité est le conseiller général de BMO, qui relève du chef de la direction et est membre du Comité de direction de BMO.

FAITS SAILLANTS

Le Conseil a adopté des Normes de détermination de l'indépendance des administrateurs pour évaluer l'indépendance d'un administrateur ou d'un candidat à un poste d'administrateur. Ces normes font la synthèse des critères tirés de la définition de « personne physique membre d'un groupe », au sens de la *Loi sur les banques* (Canada), et de la définition du terme « indépendance » donnée par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et la Bourse de New York.

La politique sur la diversité du Conseil d'administration de BMO veille à ce que celui-ci soit composé de personnes hautement qualifiées issues de milieux différents. Elle n'a pas été conçue pour favoriser l'accès à des groupes désignés, mais plutôt pour offrir à des candidats diversifiés des chances égales de satisfaire aux critères d'admissibilité.

BMO a été l'une des premières sociétés canadiennes à signer, en 2013, l'Accord Catalyst qui réclame que la proportion globale des femmes au sein des conseils d'administration des sociétés figurant au

palmarès des 500 plus grandes entreprises du Financial Post soit portée à 25 % d'ici 2017. Selon sa politique sur la diversité du Conseil, BMO vise une représentativité des membres de chacun des sexes qui soit de l'ordre d'au moins le tiers des administrateurs indépendants. Se reporter au Tableau de performance ESG à la page 5 pour connaître les mesures enregistrées sur douze mois.

Le chef de la direction et le président du Conseil d'administration de BMO sont tous deux des membres fondateurs du 30% Club Canada, un groupe de dirigeants d'entreprise canadiens qui sont d'avis que la proposition selon laquelle 30 % des sièges au sein des conseils d'administration devraient être occupés par des femmes constitue une bonne pratique commerciale. Les membres aspirent en outre à atteindre cet objectif collectivement d'ici la fin de 2019.

Pour en savoir plus
Site Web de BMO – Politique de diversité du Conseil
www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/conseil-dadministration/diversite-du-conseil

Rétroaction des clients

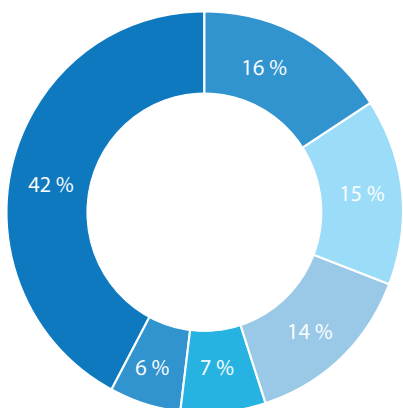
L'IMPORTANCE DE CETTE QUESTION POUR BMO
Pour qu'une marque ait une valeur, elle doit faire vivre, à chaque point de contact avec le client, une expérience uniforme définie par un ensemble commun d'idéaux. Nous tenons compte des commentaires des clients dans la conception des produits et services en recourant à diverses méthodes, comme les sondages sur le taux de recommandation net (TRN) de la clientèle.

Récipiendaire du prix - service bancaire téléphonique automatisé et directement par un agent (parmi les cinq grandes banques) - Prix des meilleurs services bancaires Ipsos

NOTRE APPROCHE

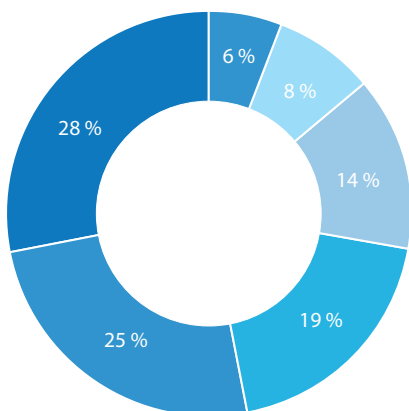
L'an dernier, nous avons effectué 361 603 sondages sur la fidélité de la clientèle dans toute l'Amérique du Nord. Nous avons mis en place un système en boucle

Plaintes transmises au niveau supérieur (Canada)



Principaux sujets de plaintes	2015
Niveau de service	16 %
Frais et intérêts	15 %
Politiques et procédures	14 %
Fraude et services de prévention de la fraude	7 %
Campagnes de marketing et récompenses	6 %
Autre (par ex. patrimoine, paiements)	42 %

Plaintes transmises au niveau supérieur (É.-U.)



Principaux sujets de plaintes	2015
GA, carte de débit ou carte de crédit	14 %
Succursale ou centre de contact	19 %
Compte de dépôt	25 %
Crédit	28 %
Services en ligne, paiement de factures, services mobiles	6 %
Autre	8 %

fermée pour les sondages menés après une transaction, grâce auquel les directeurs de succursale peuvent communiquer, dans les 48 heures, avec les clients insatisfaits ayant répondu à un sondage. Il s'agit d'un processus qui nous permet de résoudre rapidement les problèmes et de fidéliser la clientèle.

FAITS SAILLANTS

Afin de répondre aux besoins en constante évolution de nos clients, nous avons instauré des normes de service à la clientèle dans nos secteurs des Services bancaires Particuliers et entreprises en Amérique du Nord. Des modules de formation sont en cours d'élaboration et traiteront tout particulièrement des thèmes suivants : le leadership du numérique, les conseils avisés, l'excellent service à la clientèle et la proactivité.

La toute nouvelle Équipe de représentation des intérêts du client réunit un groupe d'experts du Centre contact clientèle Amérique du Nord qui peut prodiguer des conseils d'expert et apporter un soutien aux directeurs de succursale afin de les aider à traiter les plaintes complexes de clients. L'équipe prend en outre l'entière responsabilité des plaintes des clients transmises par les directeurs de succursale et qui ne peuvent être résolues en succursale.

Pour connaître le processus de règlement des plaintes de clients au Canada, il suffit de cliquer sur le lien menant à la rubrique qui traite de ce sujet, sur le site bmo.com. Nous y avons précisé les coordonnées de nos différents secteurs d'activité, ainsi que les étapes qu'un client peut suivre lorsqu'un problème n'est pas résolu. Ces renseignements figurent également dans la brochure intitulée *Processus de résolution des plaintes – Nous sommes là pour vous aider* offerte dans les succursales. La deuxième étape du processus interne de résolution des plaintes de BMO consiste à transmettre le cas à un cadre supérieur.

Les graphiques de gauche illustrent les sujets les plus récurrents parmi les plaintes transmises pour le Canada et les États-Unis en 2015.

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE BMO

La dernière étape de notre processus interne de résolution de différends au Canada consiste à s'adresser au Bureau

de l'ombudsman de BMO, qui réalise un examen confidentiel et impartial des plaintes des clients – selon des principes d'équité, d'intégrité et de respect – en tenant compte des intérêts de toutes les parties, des lois et politiques applicables et des pratiques et normes sectorielles.

Les clients ont également le droit de s'adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), responsable externe de la résolution des différends, en vue d'obtenir un examen impartial, informel et confidentiel.

Au cours de l'exercice 2015, le Bureau de l'ombudsman de BMO a procédé à l'examen de 232* plaintes, dont 181▲ ont fait l'objet d'enquêtes. Le délai moyen de règlement de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête a été de 56▲ jours, et plus des deux tiers de ces enquêtes ont été réalisées dans un délai moyen de 37 jours. Selon le Bureau de l'ombudsman de BMO, 107 de ces 181 plaintes ont été résolues à la satisfaction des clients.

Aux États-Unis, notre méthode de suivi des plaintes et des commentaires nous permet de consigner les plaintes et les commentaires de clients du réseau de succursales de détail, du Centre contact clientèle, de BMO Private Bank et des tiers fournisseurs. Une analyse des causes premières a permis de transformer les commentaires des clients en plans d'action structurés qui, en définitive, contribuent à améliorer l'expérience client. Citons comme exemples : le fait de mettre immédiatement les fonds à la disposition du client au guichet automatique dès qu'ils sont déposés, ce qui améliore le côté pratique de nos services; et la possibilité pour le client de suivre la progression de sa demande de prêt hypothécaire tout au long du processus d'approbation de crédit, d'où une transparence accrue.

Aucune plainte ou enquête pour atteinte à la vie privée de clients n'a été déposée pour examen par l'organisme de réglementation de la vie privée au cours de l'exercice 2015.

* Ce nombre représente le nombre d'enquêtes portant sur des services de détail et des services de gestion de patrimoine. Au cours de l'exercice 2015, nous avons réalisé 51[▲] enquêtes relatives à des services de gestion de patrimoine. Ces enquêtes sont habituellement effectuées dans un délai variant entre 90 et 180 jours, selon leur complexité. Le délai moyen de règlement a été de 107[▲] jours pendant l'exercice 2015, et plus des deux tiers de ces enquêtes ont été réalisées dans un délai moyen de 62 jours.

Pour en savoir plus

Site Web de BMO – Processus de

résolution des plaintes – Nous sommes là pour vous aider

www.bmo.com/pdf/resolving-complaint-fr.pdf

Confidentialité et sécurité des données

L'IMPORTANCE DE CETTE QUESTION POUR BMO

Étant donné que les besoins de nos clients évoluent et que de plus en plus d'opérations bancaires sont effectuées en ligne, tant par les particuliers que les entreprises, il est plus important que jamais de pouvoir déterminer, surveiller et atténuer les risques liés à la confidentialité et à la sécurité des données de nos clients. Nous aspirons aussi à une plus grande transparence dans nos efforts de protection de la clientèle.

NOTRE APPROCHE

Nous tenons résolument à protéger les renseignements qui nous sont confiés.

C'est le chef de la confidentialité qui supervise le cadre de gouvernance du risque d'atteinte à la vie privée, lequel sert à déterminer, à gérer, à mesurer, à atténuer et à signaler les risques d'atteinte à la vie privée. Ce travail revêt plusieurs formes. Par exemple, le Bureau de la protection des renseignements personnels s'est engagé à donner une orientation quant à la conformité aux politiques et procédures en matière de protection des renseignements personnels pour tous les nouveaux projets, les engagements des fournisseurs, les lancements de produit, les pratiques commerciales et le matériel de marketing et publicitaire, entre autres. Tous les cas de violation présumée ou réelle des renseignements personnels des clients ou des employés doivent être signalés au chef de la confidentialité, après quoi ils font l'objet d'une enquête menant à leur règlement, sous la direction du Bureau de la protection des renseignements personnels.

Le chef de la confidentialité voit à l'élaboration et au respect des politiques et procédures en matière de protection des renseignements personnels, tandis que le Bureau de la protection des renseignements personnels offre la formation pertinente en la matière. Tous les employés de BMO sont tenus de suivre la formation Sécurité de l'information et protection des renseignements personnels dès leur entrée en fonction, et chaque année par la suite. Presque tous les employés ont suivi la formation au cours de l'exercice 2015.

Le chef - Sécurité de l'information donne la formation liée à la sécurité de l'information, supervise les cours obligatoires et rencontre régulièrement la haute direction et les membres du Conseil d'administration pour discuter de la position de l'organisation à l'égard de la sécurité et des menaces qui planent en Amérique du Nord.

Nous offrons aux clients des Services aux particuliers une garantie totale sur services bancaires électroniques. Si des opérations en ligne non autorisées sont effectuées dans leurs comptes à la suite d'une atteinte à la sécurité, nous promettons de rembourser la totalité des pertes subies.

FAITS SAILLANTS

Le chef - Sécurité de l'information de BMO préside le conseil de sécurité de l'information de l'Association des banquiers canadiens. Le conseil se réunit pour s'occuper des questions de cybersécurité qui ont une incidence sur le secteur au Canada et dans le monde entier.

Les chefs - Sécurité de l'information et les chefs - Technologies de l'information des grandes banques canadiennes, des compagnies d'assurance vie et du Groupe TMX collaborent pour définir l'état actuel des risques systémiques pour la cybersécurité.

Touch ID^{MD} donne aux clients la possibilité d'accéder à leurs comptes en toute sécurité grâce à la technologie conviviale de reconnaissance des empreintes digitales. En mai 2015, BMO est devenu la première grande institution financière au Canada à offrir *Touch ID* à ses clients qui utilisent les services bancaires mobiles à partir d'un iPhone. Au cours du premier mois de la mise

en service, environ 115 000 clients se sont inscrits à l'application *Touch ID*. L'application a également été lancée aux États-Unis en juillet 2015.

Nous aidons aussi les clients à se protéger contre la fraude en ligne et le vol d'identité :

- Nous offrons aux clients la possibilité de télécharger gratuitement le logiciel Trusteer Rapport^{MD††}. Non seulement le logiciel protège la connexion entre l'ordinateur d'un client et le site des Services bancaires en ligne de BMO contre les menaces courantes, mais il garantit que l'accès au site officiel des Services bancaires en ligne de BMO ne sera pas remplacé par un accès à un site frauduleux qui se fait passer pour celui de BMO.
- La brochure à l'intention des clients américains intitulée *Ways to Help Protect Yourself* contient des astuces et des conseils pratiques.
- Nous avons publié des articles sur les moyens de protéger vos enfants, et votre portefeuille, contre la cybercriminalité. (Les liens ci-dessous mènent aux articles en question.)

Pour en savoir plus

Site Web de BMO – Comment nous vous protégeons

www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/confidentialite-securite/comment-nous-vous-protégeons

Site Web de BMO Harris – 9 ways to protect your kids (and wallet) from cybercrime

www.yourfinanciallife.bmoharris.com/articles/child-cybercrime-protection-611321/

Site Web de BMO – 8 moyens de protéger vos enfants (et votre portefeuille) contre la cybercriminalité

www.votrevieetvosfinances.bmo.com/articles/cyber-securite-611124?ecid=dw-AGILE36094EDB1-PRBMO15

Services bancaires responsables

Des services bancaires responsables démontrent l'engagement d'une institution financière à contribuer à de vastes objectifs sociétaux. À BMO, nous travaillons sans relâche pour intégrer les répercussions environnementales et sociales dans nos processus de prise de décision concernant nos activités de financement, de crédit, de placement et de gestion d'actifs.

De plus, il est de notre responsabilité de rendre les services bancaires accessibles dans les collectivités mal desservies et à faible revenu, de faire en sorte que nos offres soient davantage à la portée de groupes cibles précis et de réinvestir dans les collectivités où nous exerçons nos activités. Les moyens que nous déployons pour nous acquitter de cette responsabilité constituent tous d'importants indicateurs d'une bonne conscience sociale et une façon de plus de concrétiser notre promesse, « Ici, pour vous. ».

Au moyen du processus de détermination de l'importance relative des enjeux présenté à la page 10, nous avons pu établir que les enjeux les plus importants liés aux services bancaires responsables étaient les suivants :

- Accès et inclusion financière
- Investissement responsable
- Octroi de crédit responsable

Accès et inclusion financière

L'IMPORTANCE DE CETTE QUESTION POUR BMO

En tant que grande institution financière nord-américaine, nous avons la possibilité d'avoir un effet positif sur la vie de nos clients et les collectivités que nous servons. Nous y parvenons en offrant des produits et des services adaptés aux besoins des communautés mal desservies, comme les aînés, les étudiants et les nouveaux arrivants au Canada. Accroître l'autonomie économique des communautés autochtones est l'une des priorités de BMO au pays depuis plus de 20 ans.

NOTRE APPROCHE

Nous offrons des produits et des services adaptés aux besoins des communautés mal desservies, en partenariat avec les collectivités et les organismes sans but lucratif qui peuvent nous aider à concevoir des produits et des services appropriés. Nous participons aussi à des programmes de sensibilisation aux avantages de certains produits.

FAITS SAILLANTS

Depuis la création des Services bancaires aux Autochtones de BMO, en 1992, nous avons ouvert 14 succursales de BMO sur des terres de réserve autochtones ou à proximité au Canada. Le volume d'affaires total avec les clients autochtones est passé de 10 millions de dollars en 1992 à 1,83 milliard[▲] en 2015. (Se reporter au Glossaire, à la page 47.) Grâce à notre Programme de prêts à l'habitation dans les réserves, nous procurons du financement

à des membres des Premières Nations, sans qu'ils aient à fournir une garantie de l'État. À l'heure actuelle, 89[▲] Premières Nations participent au programme, et BMO a octroyé plus de 835 millions de dollars en prêts.

BMO a reçu à quatre reprises le prix Or du Conseil canadien pour le commerce autochtone dans le cadre du programme Relations progressistes avec les Autochtones.

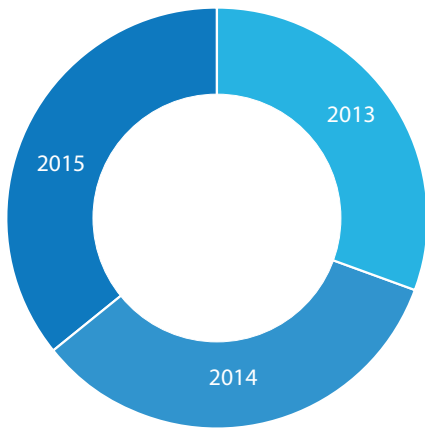
BMO donne des conseils financiers à des entreprises situées dans des réserves, fait équipe avec des communautés pour ce qui est de leurs projets de développement économique et offre des solutions adaptées de gestion fiduciaire et de gestion de placements.

BMO facilite également les investissements dans des infrastructures nouvelles et améliorées – dont des établissements médicaux, des gymnases et des établissements scolaires – ainsi que le financement de projets d'infrastructure tels que des systèmes d'égouts et des usines de traitement de l'eau. Ces projets contribuent à améliorer la qualité de vie des habitants de ces communautés en raison des emplois qu'ils ont créés et des services qu'ils ont mis en place.

À l'heure actuelle, **89▲ Premières Nations** participent à notre Programme de prêts à l'habitation dans les réserves.



Nombre de comptes REEI à BMO



Année	Nombre de comptes REEI
2015	35 596
2014	33 694
2013	30 802

Services sans frais ou à frais réduits pour les aînés et les étudiants

	2015	2014	2013
Aînés (Canada)	1 073 864	1 025 947	1 019 970
Étudiants (Canada)* (études secondaires et postsecondaires)	480 889	352 835	470 349
Étudiants (États-Unis)** (études collégiales)	72 531	62 066	50 966

* Étudiants (19 ans et plus) et adolescents (entre 13 et 18 ans).

** Les étudiants poursuivant des études collégiales bénéficient d'une exonération de frais valable pendant quatre ans. Habituellement, les frais mensuels de tenue de compte sont de 10 \$, et les frais de transaction aux guichets automatiques d'une institution financière autre que BMO Harris sont de 2,50 \$.

En 2015, nous avons offert des services bancaires sans frais ou à frais réduits à 1 627 284 aînés et étudiants en Amérique du Nord. Le tableau ci-dessus présente la ventilation de ces services. Au Canada, nous offrons également aux étudiants des services bancaires sans frais pendant une durée maximale d'un an après l'obtention de leur diplôme.

Actuellement, BMO offre des services bancaires à frais réduits à 53 573 organismes locaux sans but lucratif au Canada. Aux États-Unis, nous avons offert en 2015 des comptes de chèques exempts de frais de tenue de compte à 20 320 organismes locaux sans but lucratif.

Le programme Nouveau commencement avec BMO^{MC} propose aux immigrants admis, aux travailleurs étrangers et aux étudiants des comptes et des services, et notamment des outils pour améliorer leur littératie financière. Qui plus est, nous offrons des services en succursale dans un certain nombre de langues, dont le chinois et le pendjabi.

Nous établissons des partenariats avec des organisations, telles que la fondation Omega et Planned Lifetime Advocacy Network, pour faire connaître les produits et les avantages qu'elles offrent à certaines communautés. Ces produits comprennent le régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI), le Bon d'études canadien et le régime enregistré d'épargne-études (REEE).

Pour en savoir plus
Site Web de BMO – Services bancaires aux Autochtones
www.bmo.com/aboriginal/fr/

Site Web de BMO – Programme Nouveau commencement avec BMO
www.bmo.com/newstart/fr/index.html

Investissement responsable

L'IMPORTANCE DE CETTE QUESTION POUR BMO
À BMO Gestion mondiale d'actifs, nous sommes convaincus que gérer avec prudence les enjeux ESG peut avoir des répercussions importantes sur la création d'une valeur à long terme pour les investisseurs. Les entreprises qui gèrent efficacement les risques ESG auxquels elles sont exposées

et qui suivent les meilleures pratiques ESG de façon proactive pourraient obtenir à long terme un rendement supérieur ajusté en fonction des risques. Cette conviction sous-tend notre engagement à être un investisseur responsable.

BMO Gestion mondiale d'actifs est signataire des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies, créés en 2006, conjointement avec F&C Asset Management – qui fait maintenant partie de BMO –, à titre de signataire fondateur. Cet engagement bénéficie du soutien de ressources spécialisées, à savoir une équipe Gouvernance et investissement durable composée de 14 membres et basée à Londres, un directeur général – Investissement responsable attiré basé aux États-Unis, et un Conseil consultatif en matière d'investissement responsable indépendant, formé de six membres, qui assume des responsabilités précises concernant notre éventail de fonds éthiques.

Notre approche intègre les enjeux ESG importants dans la gestion de portefeuille grand public, et propose aux clients un vaste éventail de fonds et de solutions de placement ESG.

NOTRE APPROCHE

L'intégration de la prise en compte des facteurs ESG dans nos activités d'investissement vise un seul et unique but : améliorer la qualité de nos décisions en matière d'investissement. Cela peut se faire de différentes façons, selon le style d'investissement et le processus sous-jacent.

Aux États-Unis, l'équipe Actions de croissance au sein de BMO Gestion mondiale d'actifs a amélioré son approche d'investissement en prenant en compte officiellement et en évaluant les critères ESG dans son processus décisionnel. L'équipe a dressé une liste d'exclusion fondée sur les cotes ESG d'un tiers fournisseur de données, tient compte de ces cotes dans toutes ses décisions d'achat et de vente, et surveille l'exposition aux risques ESG de chaque portefeuille.

De même, au Canada, l'équipe Actions fondamentales au sein de BMO Gestion mondiale d'actifs a amélioré son processus de recherche interne en prenant en compte officiellement et en évaluant les critères ESG dans son processus de prise de décisions d'investissement. Des analystes de recherche sont tenus de se pencher sur les signaux avertisseurs qui s'affichent dans les catégories ESG lorsqu'ils examinent leurs recommandations d'achat et de vente de titres en portefeuille.

Les équipes de BMO Gestion mondiale d'actifs se servent d'un outil interne de détermination des risques ESG, lequel combine des éléments de données choisis provenant de tiers fournisseurs et des renseignements exclusifs sur les engagements et les votes. Les résultats sont mis à la disposition des gestionnaires de portefeuilles d'actions et de titres à revenu fixe, qui intègrent les données et les recherches d'une façon qui varie selon le processus d'investissement sous-jacent. Les enjeux ESG sont aussi des facteurs importants à considérer dans d'autres catégories d'actifs, notamment le capital-investissement, l'immobilier et la dette souveraine. Parallèlement, l'équipe Gouvernance et investissement durable pilote un vaste programme d'engagement qui vise à encourager les sociétés figurant dans les portefeuilles à améliorer leur performance au chapitre des enjeux ESG. En 2015, l'équipe a obtenu la participation de 1 376 sociétés dans 57 pays. Cet engagement a donné lieu à 66 rencontres avec des dirigeants de société et a porté sur un vaste éventail de sujets, dont les normes environnementales, les droits de la personne, la gouvernance et l'éthique des affaires.

FAITS SAILLANTS

Stratégies de placement responsables

BMO Gestion mondiale d'actifs propose des stratégies de placement qui visent à répondre aux besoins des clients qui souhaitent que des critères ESG précis soient appliqués à leurs portefeuilles. Notre éventail de stratégies de placement responsables remonte à une trentaine d'années, jusqu'au tout premier fonds éthique, lancé par F&C, en Europe. Cet éventail, qui compte maintenant des stratégies axées sur les actions, les titres à revenu fixe et le capital-investissement, représente 1,74 milliard de \$ US (uniquement les stratégies axées sur les actions et les titres à revenu fixe au

30 septembre 2015) en actif sous gestion et comprend les éléments suivants :

- stratégies responsables relatives aux actions mondiales, lesquelles sont axées sur les entreprises qui présentent des caractéristiques favorables en matière de développement durable et appliquent des règles de présélection éthiques afin d'exclure les entreprises aux pratiques environnementales ou sociales douteuses impliquées dans des activités controversées;
- stratégies environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) responsables relatives aux marchés émergents, lesquelles s'appliquent à des entreprises actives dans six sphères liées au développement durable et ayant adopté des normes minimales en matière de développement durable et de gouvernance.

Pour en savoir plus
Site Web de BMO Gestion mondiale d'actifs – Énoncé de politique d'investissement responsable – ESG
www.bmo.com/gma/ca/institutions/nouvelles-aperçus/articles/annonce-de-politique-ir-esg-bmo-gma

Octroi de crédit responsable

L'IMPORTANCE DE CETTE QUESTION POUR BMO

À titre de grande institution financière en Amérique du Nord, nous sommes conscients que nos activités de crédit peuvent avoir une incidence sur l'environnement et sur la société. Nous appliquons de saines pratiques de gestion du risque pour déterminer, évaluer et atténuer, dans la mesure du possible, les répercussions environnementales et sociales de nos activités de financement et de crédit, et nous nous gardons de traiter avec des emprunteurs dont les antécédents en matière de gestion des risques environnementaux et sociaux sont peu reluisants.

NOTRE APPROCHE

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 cerner, gérer et atténuer le risque environnemental et social dans les transactions de financement. Ces politiques sont régulièrement réévaluées et approuvées par les dirigeants du secteur de la gestion des risques.



Prix « Outstanding Contribution Award » reçu au gala 2014 Sustainable Investment Awards d'Investment Week

Financement de projet

En plus de nous conformer à notre Code de conduite et à d'autres codes de conduite volontaires, nous respectons les lignes directrices internes de BMO auxquelles sont intégrées les exigences des Principes de l'Équateur relatives à la gestion du risque de crédit. BMO est signataire des Principes de l'Équateur depuis 2005. L'application de ces principes nous aide à comprendre et à évaluer les questions environnementales et sociales précisément associées à l'octroi de crédit à des activités telles que l'extraction de ressources. Nous avons aussi recours au processus d'évaluation environnementale et sociale de la Banque mondiale/Société financière internationale pour examiner et classer les projets en fonction de l'importance des conséquences qu'ils peuvent avoir et des risques qu'ils comportent.

BMO entend n'octroyer aucun prêt relatif à des transactions qui ne respecteraient pas les politiques de défense nationale du Canada et des États-Unis, ou les obligations de ces pays en vertu des traités internationaux (tels que l'OTAN), et qui viseraient le transfert international de matériel à des fins militaires ou de sécurité intérieure. En outre, BMO ne financera pas les entreprises qui fabriquent des armes interdites par les traités internationaux sur la maîtrise des armements, dont le Canada et les États-Unis sont signataires.

Depuis 2005, BMO est membre de l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), un partenariat entre le PNUE et plus de 200 institutions financières à l'échelle mondiale.

À titre de membre du Réseau canadien du Pacte mondial, la section locale du Pacte mondial des Nations Unies, nous participons à des groupes de travail intersectoriels qui se penchent sur divers sujets, comme la communication de renseignements sur le développement durable, les droits de la personne et les problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement.

FAITS SAILLANTS

En 2015, BMO Marchés des capitaux a contribué à recueillir environ 2,9 milliards 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.

De plus, au 31 octobre 2015, nous avons consenti à ce secteur environ 2,5 milliards de dollars de prêts. Les chiffres ne comprennent que les transactions et les engagements de crédit directement associés aux énergies renouvelables ou aux entités ayant une participation substantielle dans ce secteur.

BMO Marchés des capitaux a pris part à plusieurs transactions dans le domaine des énergies renouvelables au cours de l'exercice 2015, dont celles qui suivent.

Acquisition de centrales hydroélectriques par Hydro Ottawa

Nous avons agi comme conseiller financier exclusif pour Hydro Ottawa dans le cadre de l'acquisition de 10 installations hydroélectriques au fil de l'eau de Fortis Inc. Ces installations, d'une puissance totale d'environ 31 MW d'énergie verte installée, sont situées en Ontario et dans l'État de New York.

Financement par actions et par obligations convertibles pour Pattern Energy Group

Nous avons agi, pour Pattern Energy Group Inc., comme chef de file teneur de livres conjoint dans le cadre d'une émission subséquente d'actions d'une valeur de 125 millions de dollars américains et d'une émission simultanée d'obligations convertibles d'une valeur de 225 millions de dollars américains. Pattern Energy Group Inc. est un producteur d'énergie renouvelable dont la capacité totale des 16 installations éoliennes qu'il possède aux États-Unis, au Canada et au Chili atteint 2 282 MW.

Financement du projet éolien Meikle

Nous avons agi en qualité de chef de file teneur de livres conjoint et d'agent administratif dans le cadre du financement sans recours du projet éolien Meikle, d'une valeur de 393 millions de dollars. Ce projet, qui appartient à Pattern Energy Group Inc. et dont la capacité s'élève à 180 MW, est le plus important de cette nature en Colombie-Britannique. Une fois achevé, il permettra de produire de l'énergie propre en quantité suffisante pour alimenter jusqu'à 54 000 résidences dans la province.

Refinancement de la dette d'une centrale hydroélectrique

Nous avons agi à titre d'arrangeur principal pour un financement sans recours de 390 millions de dollars américains du projet de centrale de pompage turbinage Seneca de 508 MW appartenant à LS Power. Située en Pennsylvanie, cette centrale produit de l'électricité à partir de l'eau entreposée amenée par pompage de la rivière Allegheny.

Pour en savoir plus
Site Web de BMO – Octroi de crédit responsable

www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/clients/octroi-de-credit-responsable

Réinvestissement dans la collectivité

Réinvestir dans la collectivité constitue pour nous une grande priorité, et cela est profondément lié à notre façon de faire des affaires. Au quotidien, nous démontrons

notre engagement à l'égard des quartiers où nous sommes présents en axant nos efforts sur le développement économique, la littératie financière, le logement abordable et l'accès à la propriété. Nous tenons résolument à collaborer avec nos partenaires communautaires pour renforcer les assises des collectivités où nous exerçons nos activités.

En 2015, BMO Harris Bank a accordé pour 947,3 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 dans les collectivités où nous exerçons nos activités aux États-Unis.

EXEMPLES

Dans le cadre d'un projet d'habitations à St. Louis, au Missouri, BMO Harris Bank a accordé un financement novateur qui procure des avantages substantiels sur le plan

de l'environnement et du réaménagement. L'équipe Crédit a créé des prêts à vocation sociale qui, jumelés à des obligations exemptes d'impôt, ont donné accès à quatre crédits d'impôt d'État et crédits d'impôt fédéraux pour rendre le financement possible. Comme le projet consiste en la réutilisation adaptative d'un immeuble construit dans les années 1880, ses conséquences sur l'environnement sont appréciables. Le projet, qui favorisera la revitalisation du centre-ville de St. Louis, fournira 87 logements locatifs abordables à des familles (qui gagnent moins de 60 % du revenu médian de la région). À noter que les logements comptent des studios, et des appartements d'une ou deux chambres à coucher.

BMO Harris Bank a également fourni le financement à la construction et les capitaux permanents nécessaires à la réalisation d'un projet à Avondale, en Arizona. Le promoteur travaille en partenariat avec un office municipal d'habitation à la construction de 143 nouveaux logements destinés à remplacer 154 logements délabrés sur deux sites existants. Ces logements seront offerts à des familles qui gagnent 50 % du revenu médian de la région. Ce projet d'aide au logement locatif sera notre tout premier à voir le jour en Arizona. Trente des 77 logements de la phase I et 30 des 66 logements de la phase II seront des logements permanents destinés aux personnes en situation d'itinérance chronique, et la préférence sera accordée aux anciens combattants.

BMO Harris Bank a participé à une facilité de financement immobilier mezzanine destinée à la construction d'un projet de 248 logements locatifs neufs pour personnes à revenus mixtes à St. Paul, au Minnesota. Cent quatre-vingt-dix-neuf des 248 logements seront offerts en location au taux abordable pour la région ou en deçà. La structure de financement prévoit l'octroi d'un crédit-relais essentiel à l'achèvement du projet.

Pour en savoir plus
Site Web de BMO Harris sur les initiatives de développement communautaire
www.bmoharris.com/us/about/building-strong-communities/community-development

Site Web de BMO – Financement de projets et Principes d'Équateur
www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/clients/octroi-de-credit-responsable

Rapports sur les Principes de l'Équateur (exercice 2015)

Au cours de l'exercice 2015, nous avons conclu un total de 7 transactions de financement de projet. La répartition, selon les Principes de l'Équateur III, est indiquée dans le tableau ci-dessous.

Secteur	Catégorie	Catégorie	Catégorie
	A	B	C
Ressources naturelles	1	1	0
Infrastructure	0	0	0
Électricité et services publics	0	5	0
Industries diversifiées	0	0	0
Région	Catégorie	Catégorie	Catégorie
	A	B	C
Australie et Nouvelle-Zélande	0	0	0
Asie	0	0	0
Europe, Moyen-Orient et Afrique	0	1	0
Amériques	1	5	0
Désignation de pays	Catégorie	Catégorie	Catégorie
	A	B	C
Désigné	1	6	0
Non désigné	0	0	0
Vérification indépendante	Catégorie	Catégorie	Catégorie
	A	B	C
Oui	1	5	0
Non	0	1	0

Inspirer les employés

À BMO, les clients sont au cœur de nos préoccupations. Afin d'honorer notre promesse client « Ici, pour vous », nous cherchons à créer un milieu dans lequel nos employés – qui sont près de 47 000 – peuvent arrimer leurs efforts à nos valeurs, à notre vision et à notre marque, offrir une excellente expérience client et trouver des possibilités d'épanouissement personnel et professionnel qui leur permettent de réaliser leur plein potentiel.

La mobilisation des employés contribue à définir la culture d'entreprise de BMO. C'est ce qui nous distingue de nos pairs et de nos concurrents, et qui nous confère un avantage concurrentiel pour attirer et maintenir en poste les meilleurs éléments.

Au moyen du processus de détermination de l'importance relative des enjeux présenté à la page 10, nous avons pu établir que les enjeux les plus importants liés aux employés étaient les suivants :

- Mobilisation des employés
- Diversité et inclusion
- Apprentissage et perfectionnement
- Recrutement et fidélisation des employés talentueux

Remarque :

- L'approche que nous privilégions pour gérer ces enjeux importants est conforme à celle énoncée dans le rapport de l'an dernier. Voir l'Index GRI, à partir de la page 36.
- On peut trouver dans les autres sections du rapport des initiatives qui se rapportent à nos employés. Par exemple, dans la section Bâtir des collectivités plus solides, nous présentons les activités de bénévolat auxquelles participent nos employés.

Mobilisation des employés

L'IMPORTANCE DE CETTE QUESTION POUR BMO

À BMO, le personnel est une ressource importante. Nous croyons que des employés mobilisés et déterminés à améliorer la situation de nos clients et des collectivités où nous sommes présents peuvent offrir une expérience client exceptionnelle et favoriser une croissance durable de la valeur pour les actionnaires.

La création d'un milieu propice à la réussite des employés et à leur épanouissement personnel et professionnel de la manière qui leur convient contribue à faire de BMO une organisation plus orientée sur le client, plus innovante, concurrentielle et productive. Une culture enracinée dans nos valeurs, où les attentes sont clairement établies et les réalisations reconnues et célébrées, constitue notre point de départ.

Nous cherchons à connaître le point de vue de nos employés sur une foule de sujets, comme notre capacité à offrir une expérience client exceptionnelle et à aider notre personnel à acquérir une expérience professionnelle enrichissante, les progrès que nous réalisons au chapitre de la création d'un milieu de travail inclusif et diversifié de même que sur l'efficacité des outils de travail que nous mettons à leur disposition.

Leurs observations sont essentielles à notre processus de planification.

PROGRÈS RÉALISÉS PAR RAPPORT AU SONDAGE BMO À L'ÉCOUTE

Nous utilisons depuis trois ans la version actuelle du sondage auprès des employés, désigné BMO à l'écoute. Nous voyons déjà des tendances se dégager des résultats sur 12 mois et, grâce au sondage, nous pouvons comparer notre performance à celle de sociétés chefs de file en Amérique du Nord dans tous les secteurs d'activité.

À BMO, les employés peuvent progresser dans leur cheminement de carrière grâce à des expériences uniques. Nous les encourageons à prendre leur carrière en main, et nous invitons nos gestionnaires à les accompagner dans leur démarche.

FAITS SAILLANTS

En 2015, 88 %[▲] des employés ont participé au sondage *BMO à l'écoute*; c'est une hausse de six points de pourcentage par rapport à 2013. Nos employés démontrent un niveau élevé d'attachement à BMO et à leur travail : 81 %[▲] des répondants ont indiqué qu'ils se sentaient fortement engagés dans leur rôle, une progression de un point par rapport à l'an dernier, et que notre culture et notre vision d'entreprise sont, pour eux,

	2015	2014	2013
Taux de participation au sondage annuel [▲]	88 %	86 %	82 %
Indice de mobilisation des employés (IME) [▲]	81 %	80 %	78 %



BMO figure au nombre des **meilleurs employeurs pour la diversité au Canada** en 2015 selon Mediacorp Canada Inc., qui publie le palmarès des 100 meilleurs employeurs au Canada.



La Minority Corporate Counsel Association a désigné le groupe Services juridiques, Affaires générales et Conformité « employeur de choix en 2015 », faisant ainsi de BMO un des chefs de file du secteur.

des facteurs importants de mobilisation. Il s'agit d'une hausse de deux points de pourcentage par rapport à l'an dernier. Bien que nos résultats dépassent par deux points de pourcentage ceux des autres institutions financières, il reste du pain sur la planche, car nos résultats par rapport à ces mesures sont inférieurs de cinq points de pourcentage à ceux d'autres sociétés chefs de file en Amérique du Nord.

Nous effectuons en outre des mini-sondages ciblés pour mieux connaître l'opinion des participants sur certaines questions. Ces mini-sondages nous aident à cerner les principaux facteurs de mobilisation des employés (pour l'ensemble de BMO et pour chacun de nos groupes d'exploitation). Les gestionnaires se basent sur les idées dégagées pour élaborer des plans d'action avec leur équipe, font le suivi des résultats, les communiquent aux membres de leur équipe et en mesurent les effets.

Nous sommes conscients que mobilisation et participation sont indissociables. Nous avons récemment invité les employés à participer à la *redéfinition de notre marque*.

- Des milliers d'employés ont contribué à la prise de certaines de nos décisions les plus importantes concernant la clientèle (technologies à adopter, processus à améliorer et produits et services à offrir).
- Les six cents piliers de la marque ont participé à 50 ateliers visant à définir les valeurs en harmonie avec la marque

et les comportements qui les expriment le mieux.

- Six mille huit cents employés ont contribué à affiner notre compréhension de ces valeurs et comportements en prenant part au Grand Échange BMO (véritable conversation en temps réel lors d'un clavardage en ligne).

Le *programme de gestion du rendement* aide les gestionnaires et les employés à définir des objectifs clairs et à établir des mesures et des cibles permettant d'évaluer leur degré de réussite. Les employés peuvent mesurer leurs progrès grâce aux évaluations régulières, à la rétroaction et au coaching.

Nous veillons à ce que les employés soient au courant de ce qui se passe dans l'organisation, *s'approprient les priorités stratégiques de BMO* et puissent communiquer leur point de vue. Notre chef de la direction, notre chef de l'exploitation ainsi que d'autres hauts dirigeants tiennent des blogues à l'interne et présentent des webdiffusions; les leaders des groupes d'exploitation organisent des rencontres de discussion périodiques. Nos conférences annuelles rassemblent les employés pour faciliter l'apprentissage, l'échange d'idées et l'élaboration de stratégies commerciales.

Pour en savoir plus

www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/employes

Diversité et inclusion

L'IMPORTANCE DE CETTE QUESTION POUR BMO

La diversité fait partie de nos valeurs, et nous tenons à disposer des bonnes ressources pour pourvoir les postes partout dans l'organisation. C'est pourquoi il nous faut offrir des chances égales à tous, afin que chacun de nos employés talentueux puisse réussir.

Une main-d'œuvre diversifiée et un milieu de travail inclusif sont des conditions indispensables à la prestation d'une expérience client exceptionnelle. Lorsque notre effectif reflète notre clientèle ainsi que les collectivités où nous vivons et travaillons, il nous est plus facile de voir les choses avec les yeux de nos clients, ce qui favorise la créativité et l'innovation.

FAITS SAILLANTS

Nous en sommes à la quatrième année d'une *stratégie quinquennale* destinée à accroître la diversité de notre effectif et à bâtir un milieu de travail plus inclusif. Nos initiatives de renouvellement en matière de diversité visent non seulement des objectifs ambitieux, dont une représentation de 40 % de femmes au sein de la haute direction d'ici à 2016, mais aussi un changement de mentalité et de culture à l'échelle de l'organisation.

Formé de cadres supérieurs de tous les groupes d'exploitation et groupes fonctionnels de BMO, le *Comité des leaders sur l'inclusion et la diversité* coordonne la création de stratégies et de plans d'action qui visent à modifier notre mode de fonctionnement dans le but de favoriser la diversité et l'inclusion. Ce travail prévoit le remaniement des structures, des systèmes et des processus, et la création de programmes de soutien à différents groupes, incluant les femmes, les personnes handicapées, les membres de minorités visibles, les Autochtones et la communauté LGBTAA (lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres, allosexuels/altersexuels, alliés).

Nous travaillons également en étroite collaboration avec des *partenaires externes* pour promouvoir la diversité et l'inclusion. À titre d'exemple, nous avons mis sur pied le Centre de pratiques de leadership inclusives de BMO et de Catalyst afin d'aider les dirigeants actuels et en devenir à bâtir un milieu de travail plus inclusif, à favoriser

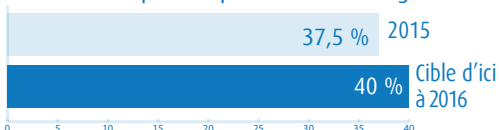
l'avancement professionnel des femmes et à mieux gérer les équipes diversifiées. Nous avons également formé un partenariat avec SheEO, un organisme torontois qui a pour mission de soutenir l'entrepreneuriat féminin au Canada et de créer des liens entre des femmes de partout dans le monde.

La note que nous obtenons à l'égard de l'inclusion dans le *Sondage annuel auprès des employés* BMO à l'écoute (qui indique dans quelle mesure les employés se sentent valorisés, respectés et traités avec équité au travail) est en progression constante depuis 2013. Elle se situe actuellement à 83 %, et ce taux est donc supérieur à celui d'autres grandes sociétés.

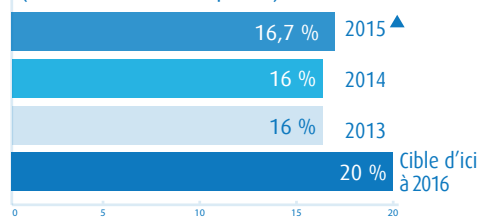
Nous aidons nos gestionnaires à acquérir les compétences nécessaires pour bâtir un milieu de travail inclusif. Cette année, nous avons offert des évaluations et de la formation individuelles à plus de 300 cadres supérieurs de BMO. Nous avons en outre offert le programme de sensibilisation, *Apprendre de nos différences*, à nos 7 000 gestionnaires de personnes afin de les aider à cerner leurs angles morts culturels et préjugés inconscients.

Nous sommes en voie d'atteindre nos *objectifs pour 2016*. La représentation des femmes à des postes de cadre dirigeant se situe à 37,5 % ▲. Une proportion de 25,5 % ▲ des postes de cadre supérieur est occupée par des membres de minorités visibles au Canada et de 12 % ▲ par des personnes de couleur aux États-Unis. En 2015, nous avons établi un objectif s'appliquant spécifiquement aux personnes de couleur aux États-Unis, soit 15 % d'ici à 2016. L'analyse détaillée que nous avons menée a permis de valider qu'il est nécessaire d'établir un objectif ambitieux et réaliste, tenant compte du contexte et des défis américains. Notre bassin de talents est également diversifié, 42 % des personnes qui le composent étant des femmes et 23 % des membres de minorités visibles ou des personnes de couleur. Il nous sera ainsi possible de poursuivre notre progression à ce chapitre dans les années à venir.

Femmes occupant un poste de cadre dirigeant ▲



Femmes occupant un poste de cadre dirigeant (BMO Marchés des capitaux)



Nous avons mis sur pied un *programme pilote de parrainage* dans le but d'accroître la diversité de notre bassin de talents; du groupe de 17 protégés, 15 occupent de nouvelles fonctions ou ont acquis de nouvelles expériences professionnelles. Vingt-trois autres protégés se sont déjà joints au nouveau groupe.

Les *groupes-ressources d'employés (GRE)* et *groupes d'affinité* de l'ensemble de l'organisation, parmi lesquels ceux qui réunissent des femmes, des Afro-Américains, des Hispano-Américains, des Latino-Américains, des Américains d'origine asiatique, des Autochtones, des personnes handicapées, des employés qui appartiennent à la communauté LGBTAA et des anciens combattants, sont constitués d'employés passionnés qui donnent de leur temps pour faire de la diversité et de l'inclusion une réalité quotidienne à BMO.

Pour en savoir plus
Rapport narratif 2014 sur l'équité en matière d'emploi

www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/presentation-de-l%27information

Site Web de BMO – Diversité et inclusion

www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/employes/diversite-equite-inclusion

Apprentissage et perfectionnement

L'IMPORTANCE DE CETTE QUESTION POUR BMO

Investir dans le perfectionnement des employés a toujours été une priorité pour BMO. Nous savons que les entreprises comme les employés gagnent à ce que ces derniers aient des possibilités d'avancement et puissent prendre leur carrière en main. Les résultats du sondage BMO à l'écoute de cette année révèlent que les possibilités d'avancement constituent un facteur important de la mobilisation des employés.



33,4 heures de formation par équivalent temps plein (ETP)[▲] en 2015

Investissement annuel de 93 185 985 \$[▲] dans la formation des employés : 1 980 \$ par ETP en 2015

Les actes sont plus éloquentes que les paroles. Il y a une vingtaine d'années, nous avons fait construire un centre de formation à proximité de notre siège de direction. L'Académie BMO Groupe financier était alors le premier établissement du genre au Canada et l'un des seuls en Amérique du Nord. C'est à L'Académie que nos employés peuvent explorer de nouvelles possibilités de développement professionnel et personnel.

FAITS SAILLANTS

Grâce à nos *programmes d'orientation*, tous les nouveaux employés sont activement mobilisés dès le départ et bénéficient du soutien dont ils ont besoin pour réussir. En plus d'être initiés à la culture de BMO, les nouveaux employés ont l'occasion d'entendre des dirigeants de l'ensemble de l'organisation lors d'exposés et de tables rondes.

Nos programmes de formation en leadership sont alignés sur les priorités de BMO afin d'améliorer la capacité de nos leaders à favoriser la mobilisation, la fidélité et la croissance. Depuis 2008, nous avons consacré environ 25 millions de dollars pour concevoir, élaborer et offrir 35 815 *jours de formation en leadership*.

Notre gamme de cours en ligne conçue à l'interne offre sous le titre *Leadership pour les collaborateurs individuels*, une formation pour aider les employés de BMO, gestionnaires de personnes ou non, à améliorer leurs compétences en leadership.

Nous proposons une gamme de programmes destinés à perfectionner les habiletés de gestion et de leadership de tous nos employés. Les directeurs nouvellement recrutés suivent le cours *Perspectives in Leadership* (en anglais seulement), pour mieux connaître la philosophie de BMO en matière de leadership, et participent à une séance interactive avec les chefs de nos principaux secteurs d'activité.

Nous avons conçu des programmes pour répondre aux besoins des leaders en devenir au fil de leur progression dans l'organisation. Du *programme de formation en leadership* (et *programme de formation en leadership pour les gestionnaires*) de base au *Programme de formation avancée en leadership*, les participants apprennent à exécuter efficacement une stratégie et à composer avec les pressions internes et

externes, qui ne cessent de changer, afin de produire des résultats pour nos clients.

Les employés sont tenus de suivre la formation annuelle *Conformité éthique et réglementaire*, qui porte sur des thèmes tels que l'accessibilité des services et nos clients, la lutte contre la corruption, la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes, le code de conduite, la santé et la sécurité, et la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels. La formation Conformité éthique et réglementaire vise à outiller les employés pour qu'ils soient en mesure d'agir conformément à nos valeurs et politiques.

Chaque année, nous formons environ 1 500 directeurs - Services financiers (DSF) qui sont de nouveaux employés de BMO ou des employés qui assument cette fonction pour la première fois. Principales personnes-ressources pour les clients, les DSF jouent un rôle indispensable pour la croissance des ventes et des revenus des succursales. Nous avons conçu un *nouveau modèle d'apprentissage hors rôle*, le *Programme de perfectionnement des DSF*, afin que ces derniers soient efficaces et productifs dès leur entrée en fonction. Cette année, 40 nouveaux employés ont mis le programme à l'essai, et les résultats obtenus ont été impressionnants.

Pour en savoir plus

Site Web de BMO – L'Académie
www.bmo.com/lacademie-bmo/index.html

Site Web de BMO – Possibilités de carrière

www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/carrieres/perspectives-de-carriere

Site Web de BMO – Stratégies de gestion des talents de BMO

www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/employes/investir-employes

Pour une neuvième année consécutive, BMO figure parmi les meilleurs employeurs de la région du Grand Toronto selon Mediacorp Canada Inc., qui publie le palmarès des 100 meilleurs employeurs au Canada.

Recrutement et fidélisation des employés talentueux

L'IMPORTANCE DE CETTE QUESTION POUR BMO

Nos employés sont notre ressource la plus précieuse. Pour réussir, nous devons nous démarquer de nos pairs et concurrents à titre d'employeur de choix pour les personnes talentueuses. C'est de cette façon que nous arriverons à attirer des gens de talent (qui incarneront la marque BMO et contribueront à notre réussite), à les mobiliser et à les inciter à rester dans nos rangs.

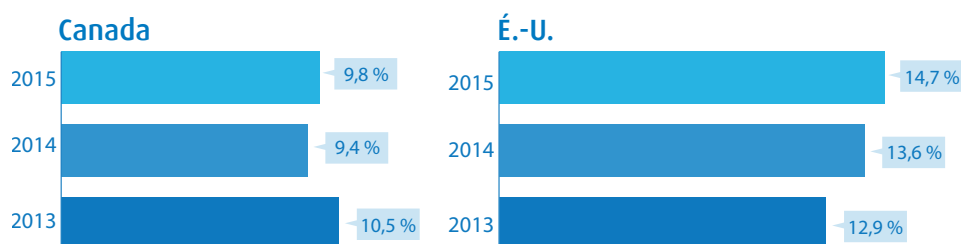
BMO, et les renseignements sur les attentes qu'ils auront à remplir dans leurs nouvelles fonctions.

Notre philosophie en matière de gestion des talents consiste à recruter d'abord à l'interne pour pourvoir un poste. Nous aidons les employés à établir leur cheminement de carrière, avec le soutien de leur supérieur, en mettant à leur disposition des outils et des ressources novatrices, et en organisant chaque année le Mois de la carrière. Lors du dernier Mois de la carrière, plus de 15 000 employés ont visualisé des vidéos et ont utilisé les outils accessibles sur le site du centre du Mois de la carrière.

À l'heure actuelle, le taux de participation à ce régime est supérieur à 85 %.

Des *avantages sociaux* sont offerts aux employés à temps plein et à temps partiel, et à leurs personnes à charge admissibles, de même qu'aux retraités. Nous offrons notamment des régimes d'assurance vie et soins médicaux, des régimes de retraite et d'épargne, des programmes de protection du revenu et de conciliation travail-famille, une aide au remboursement des frais de scolarité, des subventions aux organismes bénévoles et un programme de dons jumelés.

Taux de roulement (départs volontaires)[▲]



FAITS SAILLANTS

Nous recrutons plus de 7 000 employés chaque année et concentrons nos efforts sur les postes qui nous permettent d'offrir à tous nos clients une expérience exceptionnelle. Pour embaucher les bonnes personnes, nous devons avoir une idée précise de ce que nous recherchons, trouver des candidats très intéressants, leur présenter des offres concurrentielles et leur faire vivre une expérience d'accueil chaleureuse du début à la fin du processus d'embauche.

Les étudiants constituent une source importante de candidats pour notre bassin de talents. Grâce au *programme de stages pour étudiants de BMO*, nous entrons en contact avec des étudiants en début de carrière auxquels nous offrons la possibilité d'acquérir une expérience précieuse pendant leurs études, puis d'occuper un emploi à temps plein après l'obtention de leur diplôme. Pour favoriser la réussite, nous jumelons chaque étudiant à un mentor qui l'aide à mieux connaître notre organisation et à bâtir un réseau.

Pour favoriser la réussite, nos *programmes d'orientation* (voir la page 26) aident les nouveaux employés à comprendre l'histoire, les stratégies et les valeurs de

La planification de la relève aux postes de direction est une priorité. Nous organisons plus de 250 tables rondes par année afin de dénicher les leaders de demain, d'évaluer leur rendement et leur potentiel, et nous jumelons les futurs leaders à nos postes à l'interne.

Notre *programme de reconnaissance* permet d'adresser nos remerciements aux employés et aux équipes qui se sont distingués. Notre programme de reconnaissance sociale, brio BMO, comporte un fil d'actualité en ligne en temps réel. Tous les employés de BMO ont accès aux messages qui y sont affichés chaque jour et peuvent ainsi être au courant des réussites des autres. Tous les trimestres, les leaders soulignent le mérite d'un certain nombre de personnes et d'équipes qui ont su incarner la marque en leur remettant un prix Vedette. Une fois l'an, à l'occasion d'une remise de prix, nous soulignons le mérite des employés qui se sont véritablement distingués.

Nous versons une *rémunération concurrentielle* qui s'accompagne d'un programme de primes d'incitation en fonction du rendement. Nous donnons à tous les employés de BMO la possibilité de participer à un régime d'actionnariat.

Dans le but d'aider les employés à *concilier les exigences de la vie personnelle et celles de la vie professionnelle*, nous avons mis sur pied divers programmes, parmi lesquels MieuxVivre, et nous accordons des congés pour convenances personnelles. Le lecteur trouvera de plus amples renseignements à ce sujet sur notre site Web.

Le sondage annuel auprès des employés, BMO à l'écoute, (voir la page 23) constitue notre principal moyen d'obtenir la *rétroaction des employés*. Nous demandons régulièrement l'opinion des employés pour évaluer leur degré de mobilisation et de motivation pour rester à notre service.

Nous utilisons le *taux de roulement volontaire* pour évaluer le maintien de l'effectif. Chaque mois, tous les secteurs d'activité passent en revue leur taux de roulement en collaboration avec les équipes des Ressources humaines afin de cerner les tendances et de repérer les possibilités dans leurs marchés.

Pour en savoir plus
Site Web de BMO – Possibilités de carrière
www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/carrieres/perspectives-de-carriere

Bâtir des collectivités plus solides

À BMO, nous comprenons que nous avons un rôle important à jouer dans les milliers de collectivités où nous sommes présents. Nous savons que, lorsque les collectivités où nous exerçons nos activités sont prospères, BMO en bénéficie. Notre promesse « Ici, pour vous. » s'adresse donc non seulement à nos clients, mais aussi aux collectivités où nous sommes présents.

Nous dépensons chaque année des milliards de dollars en salaires et avantages sociaux, en achats de biens et services, en taxes et impôts ainsi qu'en dividendes pour nos actionnaires. Cela dit, en tant qu'organisation citoyenne responsable, nous devons également contribuer activement à la qualité de vie des collectivités où nous exerçons des activités.

À cette fin, nous faisons des dons à des organismes voués au financement de l'éducation, de la santé et des hôpitaux, du développement économique et du logement abordable, des arts et de la culture, des services communautaires et des fédérations caritatives. Nos commandites contribuent à enrichir la vie des collectivités. Et parce que nous croyons que faire ce qui est bien pour nos collectivités est une responsabilité à la fois sociétale et individuelle, nous encourageons nos employés à s'impliquer en leur offrant le temps et l'occasion de faire du bénévolat.

Au moyen du processus de détermination de l'importance relative des enjeux présenté à la page 10, nous avons pu établir que les enjeux les plus importants liés à la nécessité de bâtir des collectivités plus solides étaient les suivants :

- Contribuer à la vie des collectivités
- Littératie financière

Remarque :

- Notre approche de gestion à l'égard de ces enjeux importants est conforme à celle décrite dans notre rapport ESG de l'exercice précédent. Voir la DAG à l'index GRI commençant à la page 36.

Contribuer à la vie des collectivités

L'IMPORTANCE DE CETTE QUESTION POUR BMO
BMO bénéficie de la prospérité des collectivités qu'il soutient. Plus nous nous engageons dans nos collectivités, plus nous apprenons de leur diversité. Cet apprentissage favorise l'innovation et nous permet de trouver de nouvelles façons de leur venir en aide. Notre signature « Ici, pour vous. » reflète la promesse que nous faisons à nos clients, et pour concrétiser cet engagement, nous sommes déterminés à en démontrer le sérieux dans tout ce que nous faisons.

DONS

Nous concentrons nos dons sur les initiatives et les programmes qui contribuent à bâtir des collectivités plus solides en favorisant la prospérité économique et en améliorant la vie des gens.

Depuis notre fondation, il y a près de 200 ans, nous soutenons les collectivités où nous exerçons nos activités. Nous soutenons de nombreux organismes caritatifs et organismes sans but lucratif des domaines suivants :

- Arts et culture
- Services communautaires et fédérations caritatives
- Développement économique et logements abordables
- Éducation
- Hôpitaux, santé et recherche

Voici quelques-uns des dons que nous avons versés, par secteur d'intervention.

Arts et culture

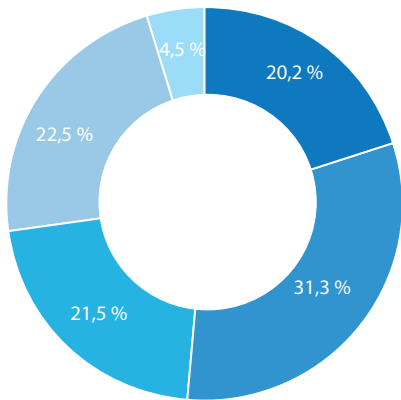
En 2015, BMO a fait plusieurs dons importants à des organismes artistiques à l'échelle du pays, notamment :

- 1,5 million de dollars pour la désignation d'un nouveau complexe de 48 000 pieds carrés destiné aux arts de la scène qui abritera les bureaux des organismes Arts Club Theatre et Bard on the Beach Theatre Society de Vancouver. Le BMO Theatre Centre comptera également une salle de théâtre de 250 places, quatre lieux de répétition et deux locaux pour la création et l'entreposage de costumes.
- 650 000 \$ pour la désignation des trois espaces d'exposition de la nouvelle galerie d'art moderne Remai de Saskatoon, dont l'ouverture est prévue en 2017.
- 1 million de dollars au nouveau Centre national de musique pour la désignation de la galerie BMO Soundscapes, qui offrira aux visiteurs une emballante expérience d'immersion audiovisuelle en leur permettant d'explorer la musique, la culture et les paysages du Canada. Le centre, situé dans le quartier East Village de Calgary, ouvrira ses portes en 2016.
- 1 million de dollars pour soutenir Le Diamant, nouveau complexe multidisciplinaire des arts de la scène de 600 places de Robert Lepage, à Québec, qui permettra de réunir des artistes du monde entier tout en

BMO a versé un million de dollars à l'Université Ryerson afin de soutenir son **programme de mentorat à trois volets**.

Photo : Alysia Burdi et Ryersonian.ca

56,9 millions de dollars▲ en dons à des organismes sans but lucratif un peu partout en Amérique du Nord



Dons selon le domaine d'intervention (%)	% du total
Éducation	20,2 %
Hôpitaux, santé et recherche	31,3 %
Services communautaires et fédérations caritatives	21,5 %
Arts et culture	22,5 %
Développement économique et logements abordables	4,5 %

servant d'incubateur aux productions de spectacles d'interprétation. Robert Lepage, qui est dramaturge, comédien, réalisateur et scénographe, est l'un des artistes les plus acclamés et les plus récompensés du Canada.

- 300 000 \$ US à titre de commanditaire principal du Grant Park Music Festival à Chicago jusqu'en 2017. Ce festival unique en son genre aux États-Unis est le seul à offrir en plein air une série de concerts de musique classique gratuits. Chaque été, le calendrier comprend dix semaines de représentations au pavillon Jay Pritzker dans le Millennium Park de Chicago.

Services communautaires et fédérations caritatives

BMO Harris Bank a octroyé une bourse de 100 000 \$ US à l'organisme Openlands pour son programme Building School Gardens. Openlands collabore avec les écoles publiques des quartiers défavorisés de Chicago afin d'élaborer et de mettre en œuvre un curriculum qui incite les élèves à travailler ensemble pour créer des jardins extérieurs, qui servent également d'espaces d'apprentissage. Les élèves participent à la création, à l'aménagement et à l'entretien des jardins. À ce jour, 60 jardins d'école ont été aménagés avec le soutien de BMO.

Développement économique et logements abordables

BMO Harris Bank a fait un don de 200 000 \$ US à Heartland Alliance – un important organisme de lutte contre la pauvreté du Midwest américain – pour

l'aider à élargir son programme de logement. Heartland Alliance a aménagé plus de 1 700 logements abordables pour les personnes seules, les familles ou les personnes âgées dans le besoin de la région de Chicago.

BMO Harris Bank a été le commanditaire ambassadeur de l'Entrepreneurial Women's Conference de 2015, organisée par le Women's Business Development Center. Ce centre vise à soutenir la mise sur pied et l'expansion d'entreprises appartenant à des femmes à Chicago. Des employés de BMO participent également aux activités du Centre tout au long de l'année, notamment en offrant des conseils d'affaires aux entrepreneurs.

Éducation

BMO a fait un don d'un million de dollars à l'Université Ryerson afin de soutenir son programme de mentorat à trois volets qui favorise la réussite des étudiants durant leurs études universitaires ainsi que pendant leur transition vers le marché du travail. Grâce au soutien de BMO, l'université pourra élargir la portée de son programme, notamment en ajoutant des initiatives destinées aux étudiants handicapés, autochtones ou membres de la communauté LGBTAA de même qu'aux femmes inscrites à des programmes d'études en sciences, en technologie, en génie et en mathématiques.

BMO s'est également engagé à verser à la campagne de l'Université de Montréal, de HEC Montréal et de Polytechnique Montréal la somme de 2 millions de dollars, laquelle permettra de financer des chaires portant sur

la diversité et la gouvernance d'entreprise, la religion, la culture et la société. Les chercheurs étudieront les nouvelles tendances dans les sphères sociales, politiques, économiques, juridiques et ethniques du monde actuel ainsi que les répercussions éventuelles de ces tendances sur les prises de décisions touchant les politiques dans les secteurs public et privé.

Hôpitaux, santé et recherche

BMO a fait un don d'un million de dollars pour soutenir la recherche sur les cellules souches et la médecine régénérative au Canada. La moitié de ce don sera versée au Programme de médecine régénérative de l'hôpital d'Ottawa et l'autre moitié, à la Fondation canadienne de cellules souches, ce qui financera des initiatives de recherche importantes à l'échelle du pays.

BMO a fait un don de 3 millions de dollars au Réseau universitaire de santé pour la désignation du Centre de formation et de conférences de BMO du campus du Toronto Western Hospital. Ce nouveau lieu de réunion, qui est doté d'une toute nouvelle technologie de pointe, permet aux médecins praticiens du monde entier de faire connaître les plus récentes percées médicales en plus d'observer et d'apprendre des techniques et des procédures chirurgicales révolutionnaires.

BMO Harris Bank a fait un don de 150 000 \$ US à la fondation A Silver Lining pour appuyer le programme Buy A Mom A Mammogram de l'hôpital St. Anthony à Chicago. Ce programme permet d'éliminer l'obstacle que représente le coût de l'accès aux services de santé du sein en fournissant du financement à des partenaires de l'hôpital pour l'offre gratuite de mammographies de dépistage, d'un diagnostic et de tests de suivi, au besoin.

Secours en cas de catastrophe

BMO fait également des dons à d'importants organismes humanitaires mondiaux, comme la Croix-Rouge canadienne, afin de soutenir les opérations de secours de ces derniers à la suite de désastres naturels. Lors d'un appel récent lancé par la Croix-Rouge canadienne pour recueillir des fonds afin d'intervenir en Syrie, où la situation ne cesse de se détériorer, BMO s'est rallié à quatre autres grandes banques pour faire un don

Programme Action-Éducation

En une seule journée, BMO Marchés des capitaux a recueilli 1,3 million de dollars, qui seront répartis entre les organismes de bienfaisance suivants :

- Financial Women's Association
- Imperial College
- Indspire
- Fondation Jackie Robinson
- Programme Savoir, c'est pouvoir
- Lime Connect
- Fondation Boursiers Loran
- Women in Capital Markets programme Return to Bay Street

combiné d'un million de dollars destiné à la distribution de fournitures de secours et de premiers soins aux réfugiés syriens.

Programme Action-Éducation (BMO Marchés des capitaux)

La 11^e journée annuelle de négociation au profit du programme Action-Éducation a eu lieu le 17 septembre. Cette initiative a été mise sur pied par notre groupe Produits de négociation, qui verse à des organismes offrant des occasions d'études à des étudiants méritants une somme égale au total des commissions de négociation d'actions pour les investisseurs institutionnels qu'il a gagnées ce jour-là à l'échelle de l'Amérique du Nord et de l'Europe. Depuis son lancement, le programme Action-Éducation a permis d'aider plus de 3 000 personnes.

COMMANDITES

En plus de constituer des occasions exceptionnelles d'accroître la notoriété de notre marque, les commandites ont une incidence sociale et culturelle positive. Nous sommes très fiers de jouer un rôle essentiel dans plusieurs initiatives de longue date, dont certaines remontent à plusieurs dizaines d'années. En voici quelques-unes :

Le Stampede de Calgary

Notre partenariat avec le Stampede de Calgary a débuté en 1912, année où la Banque de Montréal est devenue la banque officielle

de l'événement. Il comprend la commandite principale des BMO Farm Family Awards, qui soulignent la contribution des travailleurs du secteur agricole, et de la Journée pour les enfants BMO, événement attirant plus de 25 000 personnes chaque année et au cours duquel crêpes et activités familiales amusantes sont offertes. BMO est fier de s'associer au Stampede de Calgary et de célébrer l'héritage western du Canada ainsi que l'importance de l'agriculture pour les Albertains.

Sports

En 2015, BMO a établi un partenariat avec quatre des plus importants joueurs de basketball au Canada : Andrew Wiggins, des Timberwolves du Minnesota, nommé recrue de l'année dans la National Basketball Association (NBA), Kyle Lowry, des Raptors de Toronto, Kelly Olynyk, des Celtics de Boston, et Tyler Ennis, des Bucks de Milwaukee.

Ces appuis rehaussent le soutien de BMO à l'égard du basketball alors que ce sport poursuit son essor au Canada et au sein des collectivités. Les quatre joueurs étoiles ont animé un atelier de basketball à l'intention des jeunes au Centre Air Canada, auquel ont pris part 50 joueurs de la région du Grand Toronto, qui venaient en grande partie de quartiers avec lesquels ces joueurs étoiles entretiennent des liens profonds.

BMO est le commanditaire des équipes Raptors de Toronto, Bulls de Chicago et Bucks de Milwaukee dans la NBA, en plus d'être le principal commanditaire de deux équipes de la Major League Soccer, soit l'Impact de Montréal et le Toronto FC. L'organisation commandite également plusieurs autres événements sportifs importants au Canada, dont la compétition équestre Coupe des nations BMO à Spruce Meadow, et quelques-uns des plus importants marathons au Canada.

Pour en savoir plus

Site Web de BMO – Dons

www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/collectivite/dons-commandites

Site Web de BMO Marchés des capitaux – programme Action-Éducation

www.bmocm.com/francais/dans-la-collectivite/



BMO a été reconnu par l'organisme Centraide / United Way pour avoir contribué à changer les choses grâce à BMO Générosité, l'une des campagnes les plus importantes et les plus réussies en matière de générosité et de mobilisation des employés en Amérique du Nord.



34,5 millions de dollars en dons au Canada

GÉNÉROSITÉ BMO / BÉNÉVOLAT

Nous offrons à nos employés l'occasion de participer à une vaste gamme d'activités visant l'épanouissement des collectivités. Celles-ci réunissent les employés des deux côtés de la frontière autour d'un objectif commun : collaborer pour donner une chance à tous et améliorer la qualité de vie dans les collectivités où nous sommes présents.

FAITS SAILLANTS

Contribuer : Plus de 42 000 employés ont participé à la campagne BMO Générosité en 2015. Des dons de presque 18,5 millions de dollars ont été versés à des organismes régionaux de Centraide et à d'autres organismes de bienfaisance en Amérique du Nord.

Aider : Plus de 6 800 participants ont amassé plus de 1,3 million de dollars dans le cadre de la campagne Faites un pas vers les jeunes, un événement annuel présenté par BMO. Les fonds recueillis grâce à cette marche de cinq kilomètres contribuent à faire en sorte que des enfants et des adolescents partout au Canada puissent communiquer, par téléphone ou en ligne, de jour comme de nuit, en français ou en anglais, avec les intervenants professionnels de Jeunesse, J'écoute. Nous soutenons Jeunesse, J'écoute depuis son établissement, en 1989.

S'impliquer : Lancée en juin 2001, la Journée de bénévolat de BMO permet à nos employés de participer à des activités et à des projets de bienfaisance pendant les heures de bureau, et de faire du bénévolat auprès d'organismes voués aux enfants, aux jeunes et aux personnes âgées, de banques alimentaires, d'établissements de logement communautaire et de soins de santé, de centres de ressources familiales, de parcs et d'installations récréatives, d'organisations d'aide et de refuges pour sans-abri. En juin 2015, plus de 4 300 employés ont pris part à cet événement annuel.

Depuis plus de 20 ans, BMO est le fier commanditaire fondateur du programme primé Aventure entrepreneuriale (AE) du Partenariat en éducation. Jusqu'ici, ce programme a permis d'amasser plus de 2,7 millions de dollars pour des organismes de bienfaisance au Canada. Le programme AE rassemble des mentors d'affaires

bénévoles ainsi que des enseignants et des classes d'élèves de la maternelle à la 12^e année. Ensemble, ils se lancent dans une aventure entrepreneuriale pratique qui débute en décembre et prend fin le printemps suivant. Le programme culmine avec la présentation des projets et la remise des prix National Student Innovation Award de BMO.

Près de 300 employés de BMO ont participé au programme EA en 2015. Il représente une excellente façon pour les employés de BMO d'encourager l'esprit d'entreprise chez les jeunes qui font des affaires. La rétroaction de nos employés bénévoles est remarquablement positive. Ainsi, un récent sondage a indiqué que 90 % d'entre eux aimeraient participer de nouveau au programme l'an prochain.

BMO et l'organisme Jeunes entreprises du Centre de l'Ontario (JACO) ont collaboré dans le but de créer un programme qui aide les étudiants à se préparer au marché du travail et où des représentants de divers milieux travaillent ensemble dans un but commun. L'importance de la diversité dans l'enrichissement de nos vies personnelles et professionnelles constitue une priorité pour le programme. Au cours de l'année scolaire 2014-2015, 255 bénévoles de BMO ont offert cette expérience d'une journée à plus de 4 000 étudiants à Toronto.

Au cours de leur mandat, les stagiaires acquièrent une expérience pratique en exécutant diverses tâches liées à un cadre d'exercice professionnel; ces tâches vont de l'analyse des données de recherche à la préparation et la présentation d'exposés, et leur permettent de perfectionner leurs compétences en service à la clientèle et en communication. Tous les stagiaires sont jumelés à un mentor qui leur offre un soutien personnel continu jusqu'à la fin de leur période d'emploi. Pour les participants, ces stages sont des occasions de réseauter, autant avec leurs pairs qu'avec des gestionnaires et des dirigeants, et d'acquérir d'autres compétences importantes, notamment en matière de pensée critique et de résolution de problèmes.

BMO Marchés des capitaux a collaboré avec Variety Village afin de dévoiler l'un des plus grands terrains de jeu de Toronto destinés à des enfants de tous

niveaux d'aptitude. Variety Village est un centre de sport, de conditionnement physique, d'éducation et de préparation à la vie quotidienne situé à Scarborough, en Ontario. Son but est de créer pour tous un terrain de jeu libre de toute intimidation et de tout obstacle. Des personnes de tous les niveaux d'aptitude sont encouragées à exploiter pleinement leur potentiel et peuvent se sentir à l'aise lorsqu'elles participent avec leurs pairs aux différentes activités offertes.

Près de 500 cadres supérieurs de BMO Marchés des capitaux représentant 10 pays et quatre continents ont passé trois heures à Variety Village afin de bâtir ce terrain de jeu de pointe accessible à tous. Darryl White, chef, BMO Marchés des capitaux, et John Willson, président et chef de la direction de Variety Village, ainsi que John Tory, maire de Toronto, et l'honorable Brad Duguid, ministre du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure de l'Ontario, se sont joints aux employés de BMO à l'occasion d'un barbecue auquel avaient été conviées les familles de 100 enfants de tous les niveaux d'aptitude pour célébrer l'inauguration du nouveau terrain de jeu.

Littératie financière

L'IMPORTANCE DE CETTE QUESTION POUR BMO

Nous aidons nos clients à acquérir les connaissances, les compétences et la confiance dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières responsables car, lorsqu'ils réussissent, nous réussissons aussi. Nous jouons également un rôle important dans l'amélioration des aptitudes en gestion des finances au sein des collectivités où nous vivons et travaillons. Nous participons à plusieurs programmes et activités visant l'amélioration de la littératie financière, et collaborons à cet égard avec des organismes qui peuvent contribuer à accroître la portée de nos initiatives et à en maximiser les répercussions.

FAITS SAILLANTS

Depuis 2013, nous appuyons la journée Parlons argent avec nos enfants, programme créé par la Fondation canadienne d'éducation économique. Grâce à un site Web interactif et à un programme scolaire, les enfants, leurs parents et leurs enseignants peuvent acquérir des connaissances de nature financière tout en

s'amusant au moyen d'activités, d'histoires, d'outils éducatifs et de vidéos. Ils peuvent aussi avoir des entretiens importants qui les mettront sur la voie de la réussite financière. D'abord mis en œuvre dans 400 écoles de Montréal et de Toronto, le programme avait été déployé dans 1 300 écoles en 2014. Il est maintenant offert dans 2 190 écoles des 10 provinces canadiennes ainsi que dans les États de l'Illinois et du Wisconsin. On estime que 400 000 élèves ont pris part au programme cette année, par rapport à environ 300 000 élèves en 2014. Pour sensibiliser la population au programme, un événement annuel spécial, la Journée Parlons argent avec nos enfants, a également lieu en avril.

Pendant le mois de la littératie financière, en novembre, nous publions des conseils financiers pour aider les particuliers et les familles à épargner. Nous leur offrons également des liens vers les outils de notre site Web, qui peuvent les aider à gérer leurs finances.

Le printemps dernier, Bango, un gentil chevreuil de près de deux mètres qui est aussi la mascotte de l'équipe de basketball des Bucks de Milwaukee, nous a aidés à réunir au BMO Harris Bradley Center – le domicile des Bucks – plus de 130 enfants de la région de Milwaukee et leurs parents, à l'invitation de plusieurs organismes locaux sans but lucratif, à l'occasion d'une journée de nourriture, de plaisir, de basketball – et d'éducation financière.

Le programme Allons-y est un programme en ligne confidentiel et à participation volontaire qui propose à nos employés une façon amusante et personnalisée d'en savoir plus sur les questions financières. Le programme comporte divers modules, notamment l'établissement d'un budget, la gestion des dettes, l'épargne, les prêts hypothécaires et les placements. Une étude que nous avons menée a révélé que 46 % des employés qui ont participé au programme estiment que le site les avait aidés à avoir davantage confiance en leurs aptitudes financières. Par ailleurs, 45 % des employés qui visitent le site s'y inscrivent, et 55 % de ceux qui s'inscrivent terminent au moins un des modules.

Pour en savoir plus
Site Web sur la responsabilité sociétale –
Littératie financière
www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/clients/connaissances-financieres

Site Web Parlons argent avec nos enfants
www.parlonsargentavecnosenfants.com

Réduction de notre empreinte écologique

À BMO, la responsabilité que nous assumons à l'égard de l'environnement va au-delà des produits et services offerts à notre clientèle. Elle suppose que nous nous engageons à réduire au minimum l'incidence de nos activités sur l'environnement. Les efforts en ce sens sont dirigés par le groupe Durabilité environnementale et une équipe composée d'une centaine d'ambassadeurs de l'environnement à l'interne. Le Conseil de la durabilité de BMO assure des fonctions de conseil et d'analyse.

Notre principe directeur est le suivant : 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.

Au moyen du processus de détermination de l'importance relative des enjeux présenté à la page 10, nous avons pu établir que la réduction de notre empreinte écologique était un enjeu important.

L'analyse des répercussions environnementales et sociales de nos activités est présentée à la section Services bancaires responsables, à la page 18.

Réduction de notre empreinte écologique

L'IMPORTANCE DE CETTE QUESTION POUR BMO

La gérance environnementale est l'un des grands enjeux sociaux actuels. Son importance pour nos parties prenantes, et notamment pour nos employés, stimule nos efforts pour trouver des solutions novatrices et des ressources spécialisées et ainsi réduire au minimum l'incidence de nos activités sur l'environnement.

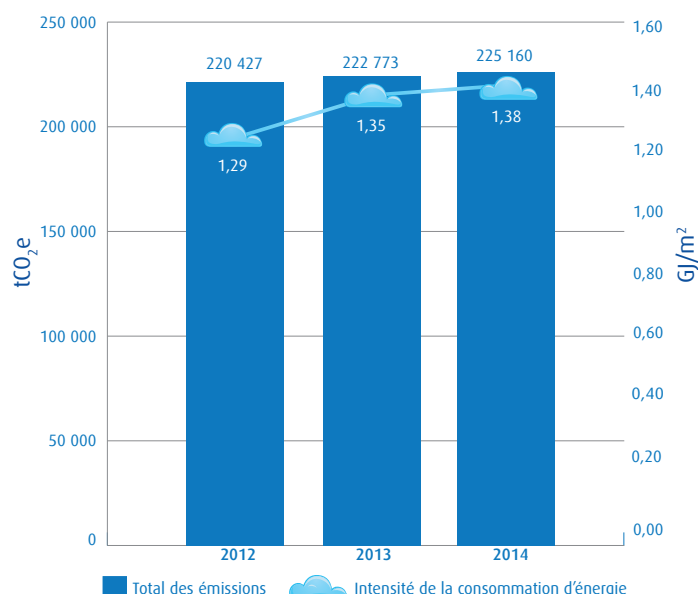
Réduire la consommation d'énergie dans les immeubles que nous occupons et limiter les déplacements professionnels de nos employés contribue également à

réduire nos frais d'exploitation, ce qui a pour effet d'améliorer notre résultat net tout en affirmant notre réputation à titre d'organisation qui considère les changements climatiques et leurs effets comme d'importantes questions sociales.

NOTRE APPROCHE

Nous sommes déterminés à réduire les répercussions de nos activités sur l'environnement en gérant, au moyen de pratiques exemplaires, notre consommation d'énergie, de matériel et d'eau, notre utilisation des transports, nos déchets, nos émissions et nos effluents. À cette fin, nous avons mis sur pied un robuste système

Total des émissions et intensité de la consommation d'énergie en 2014*



* Les données sur notre performance environnementale de 2015 seront affichées sur notre site Web en juin 2016.



Une succursale construite aujourd'hui, même si elle compte des guichets traditionnels, a une empreinte écologique réduite.

Paul Dilda, chef des Circuits de distribution - Succursales Amérique du Nord



À l'occasion du Jour de la Terre, plus de 1 400 employés de BMO ont promis de s'inscrire à notre cours en ligne sur l'environnement: Principes de base de la durabilité environnementale.

de gestion de l'environnement décrivant les objectifs, les cibles et les processus en place pour atténuer ces répercussions. Nous comparons nos résultats aux objectifs fixés en vue d'améliorer constamment notre performance environnementale.

LE POINT SUR LA CARBONEUTRALITÉ

BMO est carboneutre depuis 2010. Nous réussissons à maintenir cette carboneutralité en nous concentrant sur trois stratégies: réduction de la consommation d'énergie dans nos immeubles et dans les déplacements professionnels de nos employés; investissement dans l'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables; et achat de crédits de

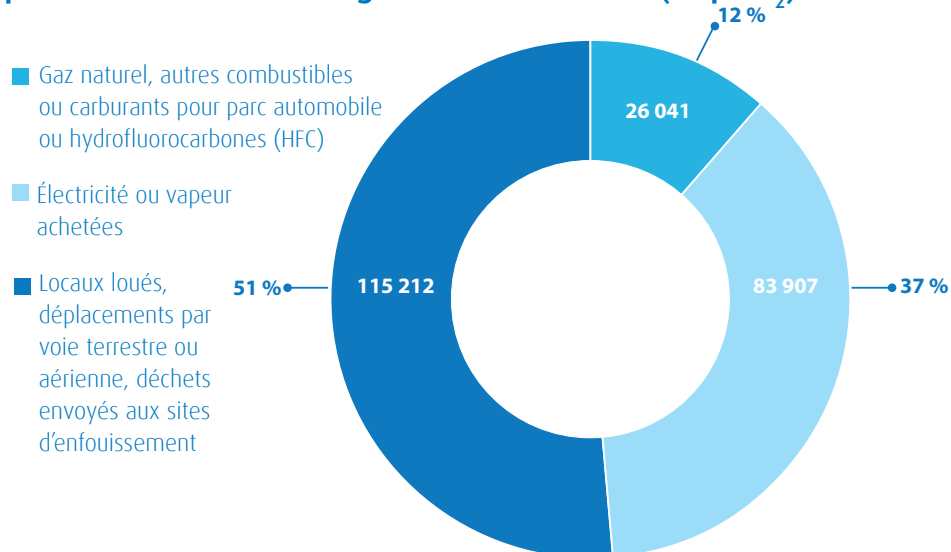
carbone de grande qualité sur le marché volontaire pour compenser les émissions restantes, le cas échéant.

CIBLES

Nous avons deux cibles liées à la réduction des émissions, toutes deux établies en 2013 :

- Cible de réduction des émissions absolues – réduire d'ici la fin de l'exercice 2017 le niveau absolu des émissions de carbone de l'organisation de 10 % par rapport au niveau de référence de l'exercice 2012.
- Cible fondée sur l'intensité des émissions – réduire d'ici la fin de l'exercice 2017 les émissions de

Total des émissions en 2014 selon les domaines définis par le Protocole sur les gaz à effet de serre (tég. CO₂)*



* Les données sur notre performance environnementale de 2015 seront affichées sur notre site Web en juin 2016.

carbone de l'organisation de 0,5 tonne par employé par rapport au niveau de référence de l'exercice 2012, qui s'établissait à 4,76 téq. CO₂ par ETP.

En 2012, nous nous sommes également fixé un objectif quinquennal de réduction de notre consommation de papier de 25 % par rapport à notre niveau de 2011.

FAITS SAILLANTS

Les efforts que nous déployons dans nos installations en Amérique du Nord sur le plan de l'économie d'énergie sont axés sur la modernisation de l'éclairage dans les succursales de détail. En 2015, nous avons pour objectif de réaliser des travaux de modernisation dans 100 succursales de notre réseau canadien. À la fin de l'exercice financier, nous avons atteint notre cible, ayant réduit nos émissions de 226 téq. CO₂ en rythme annualisé, d'où des économies de 550 000 \$.

Nous avons continué à installer des systèmes d'immatriculation dans nos succursales au Canada et aux États-Unis; ces systèmes nous permettent de surveiller et de commander à distance le chauffage, la climatisation et l'éclairage intérieur et extérieur. À la fin de l'exercice 2015, nous avons implanté cette technologie dans 140 succursales.

Nous avons ouvert la première succursale intelligente de notre réseau américain, ce qui contribuera à réduire notre empreinte écologique, grâce aux mesures suivantes :

- réduction de la surface totale de la succursale, d'où une diminution du coût des services publics et une réduction des émissions;
- recours à des technologies de collaboration (p. ex., la vidéoconférence, au moyen de laquelle les clients qui se rendent en succursale peuvent s'entretenir avec des spécialistes qui ne se trouvent pas sur les lieux);
- utilisation d'outils (p. ex., iPad, connexions sans fil pour le personnel ou les clients) qui permettent de réduire la consommation de papier;
- mise en place d'une infrastructure d'éclairage plus efficace (p. ex., DEL) qui peut également contribuer à la réduction des émissions.

Nous avons adopté une nouvelle technologie qui facilite la collaboration entre les employés, qui interagissent comme s'ils étaient en présence les uns des autres, sans qu'ils aient à quitter leur bureau et quel que soit leur lieu de travail ou leur secteur d'activité. De plus, cette technologie permet de réduire les déplacements professionnels, fait gagner du temps, augmente la productivité et réduit les dépenses.

Nous avons réussi à conserver la certification ISO 14001 pour l'immeuble de 19 étages que nous louons au 55 Bloor Street West, à Toronto, ainsi que pour les locaux de L'Académie BMO Groupe financier, également à Toronto. Fidèles à notre résolution de réduire au minimum notre incidence sur l'environnement, nous continuons à appliquer notre système de gestion de l'environnement à toutes nos activités.

BMO a agi à titre d'expert en la matière et de négociateur international pour le compte du comité parallèle au comité technique ISO/TC 207/SC 1 – Système de management environnemental du Conseil canadien des normes et de l'Association canadienne de normalisation. BMO a également appuyé la tenue de rencontres à l'échelle nationale et internationale concernant le processus d'examen de la norme ISO 14001 SGE, dont l'objectif est d'améliorer la performance environnementale des organisations. BMO est la seule institution financière canadienne à avoir été invitée aux dernières rencontres tenues en Inde et au Japon qui visaient la conclusion d'une entente internationale sur la norme ISO 14001 et d'autres normes environnementales connexes.

En 2015, 36 941 actionnaires ont opté pour l'envoi électronique des documents qui leur sont destinés : notre consommation de papier a ainsi diminué de près de 15 tonnes.

BMO a acheté environ 24 000 MWh d'électricité entièrement renouvelable, soit suffisamment pour alimenter 160 succursales ou bureaux au Canada. Les employés et les clients de nombre de nos établissements sont en outre invités à tirer parti d'un rabais unique lorsqu'ils

BMO fait partie de l'indice Canada 200 Climate Disclosure Leadership de 2015 du CDP. Veuillez consulter notre site Web pour connaître notre plus récente réponse au questionnaire du CDP (CDP2015).

souscrivent un contrat d'approvisionnement en énergie renouvelable auprès de notre fournisseur privilégié. Nous avons en outre acheté environ 91 000 MWh d'énergie entièrement renouvelable produite au moyen d'éoliennes auprès de Renewable Choice Energy, soit une quantité suffisante pour alimenter plus de la moitié de nos installations aux États-Unis. Environ 28 % de l'empreinte écologique produite par les émissions totales de BMO est atténuée par le recours aux énergies renouvelables.

Mediacorp Canada Inc. a invoqué les raisons qui suivent pour souligner le mérite de BMO qui a été désigné l'un des employeurs les plus verts au Canada en 2015 :

- la création d'un Conseil de la durabilité, formé de cadres dirigeants de tous les secteurs de l'organisation;
- la centaine d'ambassadeurs de l'environnement à l'interne qui sensibilisent le personnel aux questions environnementales et favorisent la mise en œuvre des stratégies de l'organisation en matière de développement durable;
- l'achat, par BMO, d'énergie verte par l'intermédiaire d'un partenariat avec Bullfrog Power et l'invitation lancée aux employés à imiter ce geste, ce qui leur donnera droit à un petit rabais.

Pour en savoir plus

Site Web de BMO – Performance environnementale

www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/performance-environnementale

Site Web de BMO – Réponse au questionnaire du Carbon Disclosure Project

www.bmo.com/cr/images/BMO_CDP2015fr.pdf

Index GRI

Légende

- CSP – Avis de convocation à l’assemblée annuelle des actionnaires et circulaire de sollicitation de procurations de la direction – 8 février 2016
- DAG – Description de l’approche de gestion
- Notice annuelle pour l’exercice clos le 31 octobre 2015
- RA – 198^e Rapport annuel de BMO Groupe financier – 2015
- Rapport ESG et DA – Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance et Déclaration annuelle
- RS – Rapport sociétal

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
Stratégie et analyse		
G4-1	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 la stratégie que celle-ci adopte à ce sujet.	Voir la page 3 du présent rapport: Message du président du Conseil de la durabilité de BMO.
G4-2	Description des principaux impacts, risques et possibilités.	Pour les risques liés à la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (ESG), consulter les sections Risque de réputation et Risque environnemental et social aux pages 116 et 117 du RA.
Profil de l’organisation		
G4-3	Nom de l’organisation.	Banque de Montréal
G4-4	Marques, produits et services principaux.	La Banque de Montréal regroupe l’ensemble des sociétés membres de l’organisation sous la marque BMO Groupe financier. 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, se reporter aux pages 27, 194 et 195 du RA.
G4-5	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.
G4-6	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 un certain nombre de pays, mais notre rapport ESG se limite au Canada et aux États-Unis, pays dans lesquels nous appelons ces activités nos opérations en Amérique du Nord.
G4-7	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, se reporter à la page 196 du RA.
G4-8	Marchés desservis (situation géographique, secteurs desservis et types de clients et de bénéficiaires).	Se reporter aux pages 194 et 195 du RA.

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
Profil de l'organisation (suite)		
G4-9	Taille de l'organisation.	Voir la page 6 du présent rapport : Ce que nous sommes. Pour en savoir plus, se reporter aux pages 27, 194 et 195 du RA.
G4-10	Nombre total d'employés par contrat de travail et par région.	Voir la Déclaration annuelle à la page 54 : Nombre d'employés de BMO.
G4-11	Pourcentage du nombre total d'employés visés par une convention collective.	À l'heure actuelle, aucun groupe d'employés n'est visé par une convention collective. Pour connaître le point de vue de BMO sur la liberté d'association et le droit à la négociation collective, consulter BMO et les enjeux d'intégrité. BMO et les enjeux d'intégrité
G4-12	Description de la chaîne d'approvisionnement de l'organisation (à l'égard des activités, des produits et des services principaux de l'organisation).	En 2015, nous avons acheté pour à peu près 4,7 milliards de dollars de biens et services auprès d'environ 16 000 fournisseurs. De ce montant, nous avons dépensé environ 3,2 milliards de dollars au Canada et environ 1,5 milliard de dollars aux États-Unis. Pour en savoir plus : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/information-dentreprise/renseignements-sur-le-fournisseur/renseignements-courants-sur-le-fournisseur
G4-13	Changements importants en ce qui concerne la taille, la structure, le capital ou la chaîne d'approvisionnement de l'organisation au cours de la période visée par le rapport.	Se reporter aux pages 28 et 29 du RA.
G4-14	Position et pratiques de l'organisation quant à la démarche ou au principe de précaution.	Voir la page 18 du présent rapport : Services bancaires responsables (notre approche de gestion).
G4-15	Chartes, principes ou autres initiatives en matière économique, environnementale ou sociale développés à l'externe, auxquels l'organisation adhère ou donne son aval.	Voir la page 18 du présent rapport : Services bancaires responsables.
G4-16	Adhésion à des associations (telles que des associations sectorielles) ou à des organismes de pression nationaux ou internationaux où l'organisation : <ul style="list-style-type: none"> • occupe une fonction au sein de l'instance de gouvernance; • participe à des projets ou à des comités; • apporte un financement important qui dépasse les cotisations habituelles; • considère son adhésion comme stratégique. 	Voir la page 18 du présent rapport : Services bancaires responsables. Pour en savoir plus : Affiliations et associations
Aspects et périmètres importants		
G4-17	Entités incluses dans les états financiers consolidés de l'organisation ou tout document équivalent, y compris celles sur lesquelles le rapport ne porte pas.	Les renseignements sur les liens entre la Banque de Montréal et ses principales filiales sont fournis à la page 196 du RA.
G4-18	Processus de détermination du contenu du rapport et du périmètre de chaque aspect.	Voir la page 10 du présent rapport : Importance relative des enjeux.
G4-19	Aspects importants repérés dans le processus de détermination du contenu du rapport.	Pour connaître les enjeux les plus importants pour BMO, les mesures connexes et les répercussions sur le périmètre du rapport (répercussions internes et externes), consulter le tableau à la page suivante.

Enjeu important	Mesures connexes	Interne	Externe
Accès aux services bancaires et inclusion financière	Volume d'affaires annuel avec les clients autochtones		X
	Collectivités participant au Programme de prêts à l'habitation dans les réserves de BMO		X
Conduite	Formation en matière d'éthique (employés ayant terminé la formation, en %)*	X	X
	Amendes importantes ou sanctions pécuniaires*	X	
Réinvestissement dans la collectivité	Investissements à vocation sociale*		X
	Prêts à vocation sociale*		X
Contribution à la vie des collectivités	Dons*		X
Gouvernance	Femmes siégeant au Conseil d'administration (en %)*	X	
Commentaires des clients	Temps moyen nécessaire aux enquêtes relatives aux services bancaires de détail		X
	Temps moyen nécessaire aux enquêtes relatives aux services de gestion de patrimoine		X
	Nombre d'enquêtes relatives aux services bancaires de détail effectuées par le Bureau de l'ombudsman de BMO*		X
	Nombre d'enquêtes relatives aux services de gestion de patrimoine effectuées par le Bureau de l'ombudsman de BMO*		X
Diversité et inclusion	Femmes dans des postes de haute direction (Canada et États-Unis)*	X	X
	Employés membres des minorités visibles occupant un poste de cadre supérieur (Canada)*	X	X
	Personnes de couleur occupant un poste de cadre supérieur (États-Unis)*	X	X
	Personnes handicapées (Canada)*	X	X
	Employés autochtones (Canada)*	X	X
Mobilisation des employés	Taux de participation au Sondage annuel auprès des employés	X	
	Indice de mobilisation des employés*	X	X
Apprentissage et perfectionnement	Nombre moyen d'heures de formation par employé équivalent temps plein	X	X
	Investissement dans la formation	X	X
Réduction de notre empreinte écologique	Données sur les émissions (domaines 1, 2 et 3)*	X	X
	Achats d'énergie renouvelable*	X	X
Investissement responsable	Actif sous gestion	X	X
Octroi de crédit responsable	Financement du secteur de l'énergie renouvelable*	X	X
Recrutement de personnes talentueuses et maintien de l'effectif	Taux de roulement (départs volontaires)*	X	X

* Pour connaître les mesures, se reporter au Tableau de performance ESG à la page 5.

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
Aspects et périmètres importants déterminés		
G4-20	Périmètre de chaque aspect au sein de l'organisation.	Voir le point G4-19.
G4-21	Périmètre de chaque aspect en dehors de l'organisation.	Voir le point G4-19.
G4-22	Incidence de tout retraitement de l'information fournie dans les rapports antérieurs et justification de ce retraitement.	Dans notre grille de performance ESG, nous avons reformulé les cibles de réduction des émissions des domaines 1 et 2. Pour en savoir plus sur les changements apportés aux données sur l'environnement, consulter la page Performance environnementale.
G4-23	Changements importants, par rapport aux périodes antérieures, concernant le champ d'étude et le périmètre de chaque aspect.	Il n'y a eu aucun changement important concernant le champ d'étude, le périmètre des aspects ou les méthodes de mesure utilisées par rapport à la période précédente (exercice 2014).

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
Engagement des parties prenantes		
G4-24	Parties prenantes avec lesquelles l'organisation entretient un dialogue.	Voir la page 9 du présent rapport : Engagement des parties prenantes.
G4-25	Critères utilisés par l'organisation pour déterminer les parties prenantes et choisir celles avec qui engager un dialogue.	Voir la page 9 du présent rapport : Engagement des parties prenantes.
G4-26	Approche de l'organisation à l'égard de l'engagement des parties prenantes, y compris la fréquence des échanges par type et par groupe de parties prenantes, et indication de tout engagement lié spécifiquement au processus de préparation du rapport.	Voir la page 9 du présent rapport : Engagement des parties prenantes.
G4-27	Principales questions et préoccupations soulevées lors des échanges avec les parties prenantes, et manière dont l'organisation y a répondu, notamment dans l'information qu'elle communique. Rapport des parties prenantes ayant soulevé chacune des principales questions et préoccupations.	Voir la page 9 du présent rapport : Engagement des parties prenantes.
Profil du rapport		
G4-28	Période visée par le rapport (exercice ou année civile) pour les renseignements fournis.	Nos documents NA, RA, RS, CSP et Rapport ESG et DA portent sur notre exercice 2015 (du 1 ^{er} novembre 2014 au 31 octobre 2015).
G4-29	Date du dernier rapport.	Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance et Déclaration annuelle 2014
G4-30	Fréquence de production des rapports (annuelle, tous les deux ans, etc.).	Nous publions nos rapports chaque année.
G4-31	Ressource à laquelle s'adresser pour tout renseignement sur le rapport ou son contenu.	Adresse de courriel pour toute question à propos du présent rapport : sustainability@bmo.com .
G4-32	Indiquer l'option « en conformité » choisie par l'organisation.	Le présent rapport a été préparé « en conformité » avec les critères essentiels des lignes directrices G4 de la Global Reporting Initiative (GRI) et le Supplément sectoriel « Services financiers ». La Déclaration d'assurance externe figure aux pages 51 et 52 du présent rapport et comprend les indicateurs choisis.
G4-33	Politique et pratiques courantes concernant la validation du rapport par une organisation externe.	Voir la page 2 du présent rapport : À propos du présent rapport (Assurance indépendante).
Gouvernance		
G4-34	Structure de gouvernance de l'organisation, y compris les comités de la plus haute instance de gouvernance. Repérer les comités chargés de la prise de décision sur les incidences économiques, environnementales et sociales.	Notre Conseil d'administration est responsable de la surveillance et de la gouvernance à l'échelle de l'organisation, et un certain nombre de ses comités ont le mandat de se pencher sur les questions ESG. Par exemple, le Comité d'audit et de révision est chargé d'examiner les rapports sur les questions ESG, tandis que le Comité des ressources humaines surveille les stratégies de maintien de l'effectif et la rémunération des hauts dirigeants. Formé de cadres supérieurs représentant les différents secteurs de l'organisation, le Conseil sur la durabilité de BMO fait des recommandations et veille à l'application des mesures en place sur le plan du développement durable. Il se réunit chaque trimestre, et son président relève directement du chef de la direction. Pour en savoir plus : Gouvernance en matière de développement durable .
G4-37	Processus de consultation entre les parties prenantes et la plus haute instance de gouvernance sur les questions économiques, environnementales et sociales. Si le processus de consultation est délégué, préciser à qui et indiquer tout processus de rétroaction à la plus haute instance de gouvernance.	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 Questions ESG collabore avec différents secteurs de l'organisation en vue de traiter ces sujets et assure la formation ESG.

Indicateur G4	Description G4	Commentaire
Gouvernance (suite)		
G4-38	Composition de la plus haute instance de gouvernance et de ses comités.	Conseil d'administration: www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/conseil-dadministration Comités du Conseil: www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/comites-du-conseil/audit-et-revision
G4-39	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.
G4-40	Processus de mise en candidature et de sélection pour la plus haute instance de gouvernance et ses comités, et critères utilisés pour la mise en candidature et la sélection des membres de la plus haute instance de gouvernance.	Consulter la charte de notre Comité de gouvernance et de mise en candidature, nos Normes de détermination de l'indépendance des administrateurs et notre politique sur la diversité du Conseil d'administration à l'adresse suivante: www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/selectionner-les-documents Pour en savoir plus: CSP (administrateurs)
G4-41	Processus en place pour la plus haute instance de gouvernance afin que les conflits d'intérêts soient évités et gérés.	Afin d'assurer un processus de prise de décision éthique et indépendant par le Conseil d'administration, 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.
G4-42	Rôle des membres du Conseil d'administration et de la haute direction au chapitre du développement durable.	Formé de cadres supérieurs représentant différents secteurs de l'organisation, le Conseil sur la durabilité de BMO fait des recommandations et surveille l'application des mesures en place sur le plan du développement durable. Il se réunit chaque trimestre, et son président relève directement du chef de la direction. Pour en savoir plus: Gouvernance en matière de développement durable .
G4-45	Rôle de la plus haute instance de gouvernance dans la détermination et la gestion des incidences, des risques et des occasions économiques, environnementaux et sociaux.	Le Comité de direction, composé de dirigeants qui relèvent directement du chef de la direction, assure la saine gouvernance et la saine gestion de toutes les activités de BMO. Il supervise également l'exécution efficace de l'ensemble des stratégies et des plans financiers.
G4-46	Rôle de la plus haute instance de gouvernance dans l'examen de l'efficacité des processus de gestion des risques de l'organisation face aux enjeux économiques, environnementaux et sociaux.	Le Comité d'évaluation des risques assure la surveillance et la gouvernance des risques aux plus hauts niveaux de la direction.
G4-48	Comité ou poste de plus haut niveau qui examine et approuve officiellement le rapport de développement durable de l'organisation et veille à ce que tous les aspects importants soient traités.	Le Comité d'audit et de révision examine les rapports sur les enjeux ESG.
G4-49	Mécanismes prévus pour informer la plus haute instance de gouvernance des grands sujets de préoccupation.	Les grands sujets de préoccupation sont présentés dans un rapport destiné au Conseil d'administration. Par exemple, les problèmes de non-conformité, le cas échéant, sont soumis chaque trimestre au Comité d'audit et de révision. Pour en savoir plus: Gouvernance en matière de développement durable .
G4-51	Politiques de rémunération des membres de la plus haute instance de gouvernance et des hauts dirigeants.	Voir la section Analyse de la rémunération de la CSP. Sur le plan de la performance environnementale, nous accordons des incitatifs pécuniaires aux responsables de l'environnement 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 .

Enjeux importants		
Accès et inclusion financière		
G4-DAG		Voir la page 18 du présent rapport : Accès et inclusion financière.
FS13	Points d'accès, par type, en région faiblement peuplée ou désavantagée sur le plan économique.	Voir la page 18 du présent rapport : Services bancaires responsables.
FS14	Initiatives visant à améliorer l'accès des personnes défavorisées aux services financiers, y compris les personnes handicapées ou ayant une déficience.	Voir la page 18 du présent rapport : Services bancaires responsables. BMO tient à rendre ses installations et services accessibles à tous. Nos initiatives comprennent : accès de plain-pied ou par rampe d'accès à nos succursales, guichets de hauteur réduite, information sur le compte et matériel imprimé sous diverses formes (par ex. gros caractères, braille, message audio ou texte électronique), ATS/ATM (téléscripteur), Service de relais Bell et interprète gestuel (LSQ en français et ASL en anglais). Pour en savoir plus : L'accessibilité à BMO .
FS15	Politiques en matière de conception et de vente équitables de produits et de services financiers.	<p>Réglementation de nos services aux particuliers : Au Canada, les institutions financières doivent informer 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. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) encadre les institutions financières sous réglementation fédérale pour veiller à ce qu'elles se conforment aux dispositions des lois fédérales en matière de protection des consommateurs et respectent les codes de conduite volontaires et les engagements qu'elles ont pris. Aux États-Unis, le Consumer Financial Protection Bureau (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>Réglementation de nos services de gestion de patrimoine : Nos organismes de réglementation s'assurent que nous respectons les normes qu'ils ont établies et celles du secteur des placements en matière de pratique et de conduite, ainsi que les lignes directrices en matière de protection des investisseurs et les règles visant à favoriser l'intégrité des marchés. Au Canada, l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels supervisent les sociétés de gestion de placement soumises à la réglementation provinciale. Aux États-Unis, la Financial Industry Regulatory Authority, la Securities and Exchange Commission, l'Office of the Comptroller of the Currency et le département du Travail constituent nos principaux organismes de réglementation.</p>
Conduite		
G4-DAG		Voir la page 13 du présent rapport : Conduite.
G4-HR2	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.	Le nombre total d'heures de formation sur le Code de conduite de BMO a été de 25 236 pour l'exercice 2015.
G4-S08	Montant des amendes importantes et nombre total de sanctions non pécuniaires reçues pour non-conformité aux lois et règlements.	Voir la page 5 du présent rapport : Tableau de performance.
G4-56	Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement, comme les codes de conduite et codes d'éthique.	Voir la page 13 du présent rapport : Gestion des activités.

Enjeux importants		
Conduite (suite)		
G4-57	Processus externes visant l'obtention de conseils sur les comportements éthiques et respectueux de la loi, ainsi que sur les questions liées à l'intégrité de l'organisation, tels que les services d'assistance ou les services conseils.	www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/gouvernance/a-propos-de-nous/code-de-conduite
G4-58	Processus internes et externes utilisés pour signaler les comportements contraires à l'éthique ou illicites, ainsi que les questions liées à l'intégrité de l'organisation, comme la transmission hiérarchique, les alertes éthiques ou les lignes d'assistance.	Voir la page 13 du présent rapport : Gestion des activités.
Contribution à la vie des collectivités		
G4-DAG		<p>BMO accorde la priorité à divers programmes et initiatives qui donnent aux collectivités les moyens de devenir durables, saines et prospères. Nous soutenons des organismes de bienfaisance enregistrés et des organisations sans but lucratif des domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arts et culture - Services communautaires et fédérations caritatives - Développement économique et logement abordable - Éducation - Hôpitaux, santé et recherche <p>Au Canada et aux États-Unis, nos comités des dons composés de membres de la direction examinent toutes les demandes de don importantes et orientent l'ensemble des activités philanthropiques de l'organisation.</p>
G4-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.	Voir la page 7 du présent rapport : Contribution à l'économie.
G4-EC2	Conséquences financières et autres risques et occasions que présentent les changements climatiques pour les activités de l'organisation.	<p>Nous déclarons, dans notre réponse au Carbon Disclosure Project, comment nous nous acquittons de notre rôle relativement aux changements climatiques.</p> <p>Pour en savoir plus : Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project</p>
G4-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 au Canada et à certains employés de BMO admissibles aux États-Unis. Nous offrons aussi des régimes de retraite à cotisations déterminées ou d'autres régimes d'épargne-retraite aux employés de certaines de nos filiales. Les régimes de retraite de l'organisation sont gérés de manière prudente et conformément à l'ensemble des lois et règlements applicables.
G4-EC7	Élaboration de projets d'infrastructure et de services, et incidence des investissements qui s'y rapportent.	Voir la page 22 du présent rapport : Services bancaires responsables (Réinvestissement dans la collectivité).
Diversité et inclusion		
G4-DAG		Notre Conseil sur la diversité favorise le changement en créant des plans d'action afin d'intégrer davantage la diversité au sein de nos groupes d'exploitation. Nous avons des objectifs ambitieux pour ce qui est de la main-d'œuvre; nous visons notamment une représentation de 40 % des femmes au sein de la haute direction d'ici à 2016, et nous avons pris la résolution de sensibiliser le personnel aux angles morts culturels. Le Conseil sur la diversité comprend, pour chaque groupe d'exploitation, un comité de la stratégie doté de plans d'action.
G4-LA12	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 la page 5 du présent rapport : Tableau de performance.

Enjeux importants		
Mobilisation des employés		
G4-DAG		<p>Le fondement de notre approche de gestion est simple : nous soutenons nos employés pour qu'ils réalisent leur plein potentiel.</p> <p>Pour en savoir plus, voir la page 9 du présent rapport : Engagement des parties prenantes.</p> <p>Notre programme de gestion du rendement aide les gestionnaires et les employés à établir des objectifs clairs, assortis de mesures et de cibles de la réussite. Tout au long du programme, les employés savent où ils se situent grâce aux évaluations régulières, à la rétroaction et au coaching.</p> <p>Nous guidons les gestionnaires dans le processus de gestion du rendement au moyen de programmes de formation et de ressources en ligne. En outre, notre équipe de leadership peut compter, au besoin, sur l'aide des partenaires - Ressources humaines et de conseillers en relations du travail attirés qui peuvent offrir du soutien à l'égard de tous les aspects de la mobilisation des employés.</p>
Littératie financière		
G4-DAG		Nous saisissons toutes les occasions d'aider nos clients. Nous participons également à plusieurs programmes et activités visant l'amélioration de la littératie financière, et collaborons à cet égard avec des organismes qui peuvent contribuer à élargir notre portée et à maximiser les répercussions de ces initiatives.
FS16	Initiatives visant à améliorer les connaissances financières, par type de bénéficiaire.	Voir la page 28 du présent rapport : Bâtir des collectivités plus solides.
Développement de l'apprentissage		
G4-DAG		<p>Les initiatives d'apprentissage de l'organisation, telles que les programmes d'orientation qui présentent les priorités stratégiques de BMO aux nouveaux employés de manière simple et positive, permettent à tous les employés de comprendre la nature de leur apport à notre réussite globale, quel que soit leur rôle.</p> <p>En outre, tous les employés sont tenus de suivre notre programme de formation annuelle Conformité éthique et réglementaire, qui aborde des sujets tels que la lutte contre la corruption, la lutte contre le blanchiment d'argent et la protection des renseignements personnels; cet apprentissage va de pair avec la formation sur le Code de conduite de BMO.</p> <p>Nous produisons, pour chaque groupe d'exploitation, des rapports trimestriels portant sur un ensemble de mesures, notamment les frais de formation et le nombre de jours de formation. BMO n'a pas fixé de cible pour l'ensemble de l'organisation, mais au Québec, les entreprises sont tenues de consacrer 1 % de leur masse salariale à la formation chaque année.</p>
G4-LA9	Nombre moyen d'heures de formation par année, par employé	Voir la page 26 du présent rapport : Inspirer les employés.
Confidentialité et sécurité des données		
G4-DAG		<p>Notre groupe Services juridiques, Affaires générales et Conformité assure, en collaboration avec la Sécurité de l'information, l'établissement des cadres de gestion du risque lié à la sécurité des données; notre politique générale Gestion des risques liés aux activités criminelles énonce le cadre et les lignes directrices qui sous-tendent notre gestion des risques liés aux activités criminelles. Notre chef de la sécurité est responsable, en collaboration avec les Services de sécurité et d'enquête, de la prévention et de la détection des risques liés aux activités criminelles, des interventions nécessaires et de la communication de l'information.</p> <p>Pour en savoir plus, voir la page 17 du présent rapport : Confidentialité et sécurité des données (Notre approche).</p>

Enjeux importants

Confidentialité et sécurité des données (suite)

G4-PR9	Montant des amendes importantes reçues pour non-respect des lois et des règlements applicables à la fourniture et à l'utilisation de produits et de services.	Aucune plainte de client liée à la protection des renseignements personnels n'a été déposée et aucune enquête n'a été entreprise par l'organisme de réglementation au cours de l'exercice 2015.
---------------	---	---

Réduction de notre empreinte écologique

DAG		Voir la page 33 du présent rapport: Réduction de notre empreinte écologique.
G4-EN3	Consommation d'énergie au sein de l'organisation.	Performance environnementale Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project
G4-EN5	Intensité énergétique	Performance environnementale
G4-EN6	Réduction de la consommation d'énergie.	Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project
G4-EN15	Émissions directes de gaz à effet de serre (GES) (domaine 1).	Voir la page 5 du présent rapport: Tableau de performance. Performance environnementale Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project
G4-EN16	Émissions indirectes de gaz à effet de serre (GES) liées à l'énergie (domaine 2).	Voir la page 5 du présent rapport: Tableau de performance. Performance environnementale Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project
G4-EN17	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (GES) (domaine 3).	Voir la page 5 du présent rapport: Tableau de performance. Performance environnementale Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project
G4-EN18	Intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES).	Performance environnementale Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/environnement/carboneutre
G4-EN19	Réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES).	Réponse de BMO au Carbon Disclosure Project
G4-EN20	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO).	Performance environnementale
G4-EN29	Montant des amendes importantes et nombre total de sanctions non pécuniaires reçues pour non-conformité aux lois et règlements sur l'environnement.	BMO n'a payé aucune amende importante et n'a reçu aucune sanction pour non-conformité aux lois et règlements sur l'environnement au cours de l'exercice 2015. Performance environnementale

Investissement responsable

G4-DAG		La prise en compte des facteurs ESG dans nos activités d'investissement vise un seul et unique but: améliorer la qualité de nos décisions en matière d'investissement. Cela peut se faire de différentes façons, selon le style d'investissement et le processus sous-jacent. Pour en savoir plus, voir la page 19 du présent rapport: Investissement responsable (Notre approche).
G4-EC7	Élaboration de projets d'infrastructure et de services servant principalement l'intérêt du public, et incidences des investissements qui s'y rapportent et fournis sous forme de prestation commerciale, en nature ou à titre gratuit.	Voir la page 5 du présent rapport: Tableau de performance. Pour en savoir plus, voir la page 18 du présent rapport: Services bancaires responsables.

Enjeux importants		
Investissement responsable (suite)		
G4-EC8	Compréhension et description des impacts économiques indirects importants, y compris la portée de ces impacts.	Consulter le Rapport sociétal de BMO à l'adresse suivante : www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/notre-approche/presentation-de-l%27information
Octroi de crédit responsable		
G4-DAG		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. Pour en savoir plus, voir la page 20 du présent rapport : Octroi de crédit responsable (Notre approche).
FS1	Politiques comprenant des éléments environnementaux et sociaux précis 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 activités de financement de BMO. L'existence de risques environnementaux et sociaux n'empêche pas l'organisation 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	Méthode d'évaluation et d'examen du risque environnemental et social dans les secteurs d'activité.	Le secteur d'activité applique un processus de diligence raisonnable pour déterminer l'ampleur des risques sociaux et environnementaux présents. Dans le cadre du processus d'approbation, la demande de transaction doit comprendre les conclusions qui se dégagent de cet exercice. Ce sont surtout les industries dont les activités peuvent nuire à l'environnement qui présentent le plus de risques environnementaux. Nous avons repéré plus de 50 secteurs industriels qui sont soumis 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 décrites 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 par les secteurs d'activité 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 ESG afin d'assurer une compréhension uniforme du risque environnemental et social 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.

Enjeux importants

Octroi de crédit responsable (suite)

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. Le document Principes fondamentaux – Notre code de conduite et d'éthique souligne les principes que doivent soutenir les fournisseurs – nos normes d'intégrité, d'équité et de durabilité. BMO s'attend à ce que ses fournisseurs connaissent, comprennent et respectent les principes du document Principes fondamentaux – Notre code de conduite et d'éthique. Au sein des Services bancaires aux entreprises et de BMO Marchés des capitaux, nous offrons du financement pour que les clients puissent profiter d'occasions comportant un volet environnemental.
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 périodiquement des audits de toutes les unités d'exploitation de la Banque et vérifie la conformité aux politiques pertinentes en matière de risque environnemental et social.

Recrutement de personnes talentueuses et maintien de l'effectif

G4-DAG		Chaque trimestre, notre chef de la direction et les membres de la haute direction évaluent le rendement de l'organisation en fonction des résultats financiers, des initiatives stratégiques, des objectifs par segment de clientèle et de l'état de l'effectif. L'un des principaux indicateurs de l'état de l'effectif est le taux de roulement volontaire. Dans le cadre de cet examen, BMO évalue régulièrement le salaire de base des employés dans le contexte du taux de roulement volontaire pour s'assurer que les salaires qu'il verse sont concurrentiels.
G4-LA1	Roulement du personnel en nombre de salariés et en pourcentage par région.	Voir la page 54 de la Déclaration annuelle: Nombre d'employés de BMO. Voir la page 27 du présent rapport: Inspirer les employés.

Renseignements supplémentaires

G4-LA6	Types et taux d'accidents du travail, maladies professionnelles, absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail.	Nous n'avons consigné aucun décès lié au travail en 2015. Nous ne comptabilisons pas de données sur les accidents ou les maladies. Cependant, 129 013 jours de congé de maladie ont été consignés par nos employés en Amérique du Nord au cours de l'année civile 2015.
--------	---	---

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 en Ontario, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick et à 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

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 en raison de pratiques commerciales jugées contraires à l'éthique, de l'avis de l'organisme de réglementation. Les sanctions pécuniaires désignent les décisions interdisant 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 d'établir si l'organisation était au courant du comportement de l'employé et si elle était en mesure de l'empêcher au moyen de meilleures politiques et méthodes.

Cette mesure est déclarée pour les opérations de BMO en Amérique du Nord seulement. Elle 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.

BMO Gestion mondiale d'actifs

BMO Gestion mondiale d'actifs est l'appellation utilisée pour diverses sociétés affiliées de BMO Groupe financier qui offrent des services de gestion de placements, de fiducie et de garde de titres.

BMO Harris Bank

BMO Harris Bank est une appellation commerciale utilisée par BMO Harris Bank

N.A., banque nationale établie à Chicago et ayant des succursales en Illinois, en Indiana, en Arizona, au Missouri, au Minnesota, au Kansas, en Floride et au Wisconsin. BMO Harris Bank N.A. fait partie de BMO Groupe financier.

Cas de règlement rapide

Cas simples réglés en moins de 30 jours, y compris les enquêtes hors mandat limitées sur des processus concernant des questions qui ne sont généralement pas du ressort du Bureau de l'ombudsman de BMO (p. ex., fermetures de compte, décisions en matière d'octroi de crédit, différends faisant l'objet d'un litige). Pour en savoir davantage sur le mandat du Bureau de l'ombudsman de BMO, consulter les sites www.bmo.com/accueil/popups/global/ombudsman/ombudsman-details et www.bmo.com/pdf/resolving-complaint-fr.pdf.

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. Ce programme 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

Renvoie à l'ensemble des caractéristiques démographiques, aptitudes, expériences et styles des employés de BMO. Voici les différentes catégories d'employés :

femmes à un poste de cadre dirigeant – au Canada et aux États-Unis;

membres des minorités visibles – au Canada (à un poste de cadre supérieur);

personnes de couleur – aux États-Unis (à un poste de cadre supérieur);

employés autochtones – au Canada (effectif total);

employés handicapés – au Canada (effectif total).

Tous les employés actifs et les employés en absence rémunérée sont inclus dans les calculs. Données au 31 octobre.

Dons

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

Émissions de gaz à effet de serre

Les gaz à effet de serre sont des composants gazeux de l'atmosphère, tant naturels que produits par l'homme, qui absorbent et émettent le rayonnement sur des longueurs d'ondes particulières dans la gamme du rayonnement infrarouge émis par la surface terrestre, l'atmosphère et les nuages. Cette propriété cause l'effet de serre. La vapeur d'eau (H₂O), le dioxyde de carbone (CO₂), le protoxyde d'azote (N₂O), le méthane (CH₄) et l'ozone (O₃) sont les principaux gaz à effet de serre dans l'atmosphère terrestre. Plusieurs gaz à effet de serre dans l'atmosphère sont entièrement produits par l'homme, comme les halocarbures ainsi que certains gaz fluorés et halogènes.

Émissions du domaine 1

Désigne les émissions directes de gaz à effet de serre (GES) de sources que BMO possède ou contrôle. Les émissions totales du domaine 1 sont calculées conformément à la norme ISO 14064-1 et comprennent les émissions qui découlent de la combustion de combustibles dans des installations (p. ex., gaz naturel, mazout et autres) et du matériel de transport appartenant à l'organisation ainsi que de certaines substances appauvrissant la couche d'ozone. Cette définition du domaine 1 est conforme au protocole sur les 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 (GES) liées à la production d'électricité, de chauffage, de climatisation et de vapeur achetées 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 du domaine 2 est conforme au protocole sur les GES; les émissions sont déclarées pour la période du 1^{er} novembre au 31 octobre.

Émissions du domaine 3

Désigne les émissions indirectes de gaz à effet de serre (GES) résultant de la combustion de combustibles aux installations louées par l'organisation (p. ex., gaz naturel, mazout et autres combustibles), ou associées à l'électricité non renouvelable et à la vapeur achetées pour les installations louées par l'organisation, aux déplacements des employés (en avion, en auto ou en train – seulement en Amérique du Nord), ainsi qu'aux déchets mis en décharge (seulement en Amérique du Nord). Les émissions totales du domaine 3 sont calculées conformément à la norme ISO 14064-1. Cette définition du domaine 3 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.

Employés autochtones

Renvoie au nombre total d'employés qui déclarent faire partie des Premières Nations, des Inuits ou des Métis. Les employés autochtones peuvent vivre ou non sur une réserve et avoir ou non le statut d'Indien en vertu de la législation canadienne. Ce nombre concerne seulement le Canada.

Employés membres des minorités visibles à un poste de cadre supérieur

Renvoie au nombre total d'employés occupant un poste de cadre supérieur qui ne sont pas de race blanche, à l'exception des Autochtones au Canada. L'appartenance à une minorité visible n'est pas liée à la citoyenneté, à un lieu de naissance ou à une religion. Ce nombre concerne seulement le Canada.

Employés occasionnels et contractuels

Les employés occasionnels et contractuels sont des travailleurs temporaires à temps plein ou à temps partiel employés en sous-traitance par des fournisseurs tiers, ainsi que des entrepreneurs indépendants (ou autonomes), généralement engagés en vertu d'un contrat pour une période fixe ou aux fins d'un projet assorti d'une date de fin précise. Les employés occasionnels et contractuels ne font donc pas partie du personnel de BMO.

Enquêtes relatives aux services bancaires

Examens menés par le Bureau de l'ombudsman de BMO concernant les plaintes de clients liées à des produits bancaires de détail de la Banque de Montréal au Canada (p. ex., comptes, prêts, cartes de crédit). Les enquêtes englobent les cas de règlement rapide (voir la définition de ce terme).

Enquêtes relatives aux services de gestion de patrimoine

Examens menés par le Bureau de l'ombudsman de BMO et concernant les plaintes liées à des placements, lesquelles émanent de clients canadiens de BMO Ligne d'action, de BMO Investissements Inc., de BMO Nesbitt Burns ou de BMO Compagnie d'assurance-vie. Les enquêtes relatives aux services de gestion de patrimoine englobent les cas de règlement rapide.

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 déterminer la composition de l'effectif mondial total, ventilé par région.

F&C Asset Management plc

F&C Asset Management est un groupe de sociétés qui fournit des services diversifiés de gestion de placements, établis en Europe, sous l'appellation commerciale BMO Gestion mondiale d'actifs. Cette société affiliée de F&C a été acquise par une filiale à propriété exclusive de la Banque de Montréal le 7 mai 2014.

Femmes à un poste de cadre dirigeant

Désigne le nombre total de leaders féminins (par ex., directrices générales ou vice-présidentes). Cette mesure ne tient pas compte des employées de BMO Marchés des capitaux.

Femmes à un poste de cadre dirigeant (BMO Marchés des capitaux)

Désigne le nombre total de leaders féminins au sein de BMO Marchés des capitaux (par ex., directrices, directrices générales ou 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 projets

Le financement de projet est un 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 ententes de financement de projet jouent un rôle important dans le financement du développement dans le monde entier. Ce

type de financement est généralement utilisé pour de vastes projets complexes et onéreux, tels que centrales électriques, usines chimiques, mines ainsi qu'infrastructures de transport, de télécommunications et liées à l'environnement.

Source : Principes de l'Équateur www.equator-principles.com/index.php (en anglais seulement).

Financement du secteur de l'énergie renouvelable

Renvoie au montant total du financement par actions ou par emprunt levé dans les marchés financiers et des prêts consentis au secteur de l'énergie renouvelable. Ces montants ne comprennent que les transactions et les engagements de crédit directement associés aux énergies renouvelables ou aux entités ayant une participation substantielle dans le secteur de l'énergie renouvelable. Les montants indiqués sont en date du 31 octobre et sont exprimés en dollars canadiens, à moins d'indication contraire.

Formation en éthique (employés ayant terminé la formation, en %)

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 de BMO au cours de la période du 1^{er} avril au 30 juin par le nombre total d'employés au 30 juin. La formation en éthique vise tous les employés actifs (permanents et temporaires) de BMO et tous les employés occasionnels et contractuels dans le monde.

Global Reporting Initiative (GRI)

Le GRI est un centre de collaboration du Programme des Nations Unies pour l'environnement. Le GRI a publié une série de lignes directrices relatives à la présentation de rapports de développement durable afin d'aider les organisations à préparer les documents d'information traitant de leur performance en matière de développement durable, de façon à ce que les parties prenantes disposent d'un cadre universel pour comprendre et comparer l'information communiquée.

Heures de formation

Désigne le nombre total d'heures que les employés de BMO consacrent aux cours internes de formation pendant la période visée par le rapport.

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 ainsi que 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).

Investissements à vocation sociale

Renvoie aux investissements favorisant le développement économique, le logement abordable, la revitalisation ou la stabilisation et les services communautaires, qui cadrent avec la présence de l'organisation aux États-Unis et répondent aux besoins des collectivités ou familles à faible ou à moyen revenu. La valeur monétaire totale des investissements admissibles en vertu de la Loi sur l'accès au crédit des collectivités (Community Reinvestment Act) est établie au 31 octobre, exprimée en dollars américains et indiquée pour les États-Unis seulement.

Nombre d'heures de formation en éthique

Désigne le nombre total d'heures consacrées à la formation en éthique 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. Le nombre d'heures de formation en éthique vise tous les employés actifs (permanents et temporaires) de BMO et tous les employés occasionnels et contractuels dans le monde.

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 moyen d'heures de formation par employé ETP

Le nombre moyen d'heures de formation par employé équivalent temps plein (ETP) (voir la définition de ce terme) correspond au nombre total d'heures de formation divisé par le nombre moyen d'employés ETP au cours de la période visée par le rapport.

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.

Personnes de couleur à un poste de cadre supérieur

Renvoie au nombre total d'employés occupant un poste de cadre supérieur qui ne sont pas d'origine hispanique ou « latino » et qui ne sont pas de race blanche. Ce nombre concerne seulement les États-Unis.

Personnes handicapées

Renvoie au nombre total d'employés qui ont un handicap d'ordre physique, mental, sensoriel, psychiatrique ou lié à l'apprentissage, à long terme ou récurrent et :

- a. pour qui des mesures d'adaptation ont été prises dans le cadre de leur poste actuel ou dans leur milieu de travail en raison de leur handicap; ou
- b. qui se considèrent désavantagées sur le plan de l'emploi en raison d'obstacles dans leur milieu de travail, à cause de leur handicap; ou
- c. qui croient qu'un employeur ou un employeur éventuel pourrait considérer qu'elles sont désavantagées dans le cadre de leur emploi en raison de leur handicap.

Les handicaps peuvent être non visibles. Ce nombre concerne seulement le Canada.

Postes de cadre supérieur

Renvoie au nombre total d'employés qui occupent un poste de cadre supérieur (directeur principal et postes supérieurs).

Prêts à vocation sociale

Renvoie aux prêts immobiliers aux entreprises ou à d'autres prêts aux entreprises favorisant le développement économique, le logement abordable, la revitalisation ou la stabilisation et les services communautaires, qui cadrent avec la présence de l'organisation aux États-Unis et répondent aux besoins des collectivités ou familles à faible ou à moyen revenu. La valeur monétaire totale des prêts admissibles en vertu de la Loi sur l'accès au crédit des collectivités (Community Reinvestment Act) est établie au 31 octobre, exprimée en dollars américains et indiquée pour les États-Unis seulement.

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'infrastructures. BMO est signataire des Principes de l'Équateur depuis 2005.

Sondage annuel auprès des employés

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 au Sondage annuel auprès des employés 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 et en absence rémunérée ayant volontairement démissionné pendant la période visée par le rapport en proportion du nombre d'employés actifs et en absence rémunérée à la fin de cette période. Le taux de roulement ne comprend pas les dirigeants.

Transactions avec les clients autochtones

Comprennent la valeur monétaire de tous les produits d'entreprise (crédits et dépôts) détenus par les clients autochtones, ainsi que la valeur totale autorisée des prêts hypothécaires accessibles à ces clients 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.

Rapport d'assurance limité indépendant présenté à BMO Groupe financier

Nous avons été mandatés par le Conseil d'administration de BMO Groupe financier (BMO) pour exécuter une mission d'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 2015 (le Rapport), pour l'exercice qui s'est terminé le 31 octobre 2015.

Indicateurs choisis et critères applicables

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

- Femmes occupant un poste de cadre dirigeant – au Canada et aux États-Unis (en %)
- Femmes occupant un poste de cadre dirigeant – BMO Marchés des capitaux (en %)
- Membres des minorités visibles – au Canada (en % des postes de cadres supérieurs)
- Personnes de couleur – aux États-Unis (en % des postes de cadres supérieurs)
- Personnes handicapées – au Canada (en % de l'effectif total)
- Employés autochtones – au Canada (en % de l'effectif total)
- Indice de mobilisation des employés (en %)
- Taux de participation au Sondage annuel auprès des employés (en %)
- Taux de roulement (en %)
- Taux de roulement – Canada et États-Unis
- Investissement dans la formation (en \$)
- Nombre moyen d'heures de formation par employé ETP
- Volume d'affaires avec les clients autochtones (en \$)
- Collectivités participant au Programme de prêts à l'habitation dans les réserves offert par BMO (nombre)

- Dons (en \$)
- Formation en matière d'éthique (% d'employés formés en éthique)
- Amendes importantes ou sanctions pécuniaires (nombre)
- Enquêtes effectuées par le Bureau de l'ombudsman de BMO sur les plaintes relatives aux services bancaires (nombre et temps moyen en jours)
- Enquêtes effectuées par le Bureau de l'ombudsman de BMO sur les plaintes relatives aux services de gestion de patrimoine (nombre et temps moyen en jours)

Les indicateurs choisis, contenus dans le Rapport et marqués du symbole ▲, 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 des indicateurs choisis, 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. Elle est aussi responsable de l'établissement des objectifs de BMO concernant la performance en matière de développement durable et la production de l'information à cet égard, y compris l'identification des parties prenantes et la détermination 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 (version révisée de la norme ISAE 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), 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 à la Norme internationale de contrôle qualité 1.

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 d'entreprise 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 comparé les données recueillies pour les indicateurs choisis aux sources de données sous-jacentes;
- nous avons demandé des renseignements à la direction au sujet des principales hypothèses et, le cas échéant, nous avons refait des calculs;
- nous avons passé en revue les indicateurs choisis présentés dans le rapport pour déterminer s'ils sont conformes à notre connaissance générale de la performance en matière de développement durable de BMO et à l'expérience que nous en avons;
- nous avons examiné la cohérence de l'information communiquée par BMO par rapport aux indicateurs et aux autres données figurant dans le rapport.

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 le présent rapport d'assurance. Nous n'acceptons ni n'assumons aucune responsabilité envers quiconque autre que BMO pour notre travail, le présent rapport d'assurance ou pour 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 des professionnels comptables, émis par le Conseil des normes internationales de déontologie comptable.

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

Nos conclusions

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 2015, que les indicateurs choisis, décrits ci-dessus et présentés dans le Rapport, n'ont pas été élaborés, à tous les égards importants, conformément aux lignes directrices internes de BMO 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.

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés

KPMG s.r.l. / SENCRL.

Le 27 janvier 2016
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 des contributions des autres entités de son groupe établies au Canada, à l'économie et à la société canadiennes.

La Banque se conforme ainsi aux règlements sur la déclaration annuelle [paragraphe 459.3(1) de la *Loi sur les banques* (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, et BMO Investissements Inc., notre gestionnaire de fonds d'investissement et fiduciaire, dont les capitaux propres excèdent 1 milliard de dollars.

BMO Capital-Investissement (Canada) Inc.

BMO Capital Markets Corp.

BMO Compagnie d'assurance-vie

BMO Gestion d'actifs inc.

BMO Gestion privée de placements inc.¹

BMO Investissements Inc.

BMO Ligne d'action Inc.

BMO Mortgage Corp.

BMO Nesbitt Burns Inc.

BMO Société d'assurance-vie

Money, Inc.

Information importante

À propos du présent rapport	2
Financement des petites entreprises	7
Accès et inclusion financière	18
Dons	28
Campagne BMO Générosité (bénévolat)	31
Littératie financière	32
Entités de notre groupe	53
Impôts et taxes payés et payables au Canada	54
Nombre d'employés de BMO Groupe financier	54
Succursales ouvertes et fermées durant l'exercice 2015 (au Canada)	55
Succursales déménagées durant l'exercice 2015 (au Canada)	56
Guichets automatiques ajoutés et retirés durant l'exercice 2015 (au Canada)	57
Financement par emprunt des entreprises	67
Déclaration annuelle de la Société hypothécaire Banque de Montréal	68
Déclaration annuelle de la Société de fiducie BMO	69

¹ Les clauses modificatrices de la dénomination sociale de la société, auparavant BMO Harris Gestion de placements inc., ont été déposées le 2 février 2015.

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

La Banque de Montréal, ainsi que ses principales filiales, est un important contribuable canadien. Pour l'exercice financier 2015, notre contribution fiscale s'est élevée à 1 344 millions de dollars en impôts et taxes. Ce montant comprend 812 millions de dollars en impôts sur les bénéficiaires et 33 millions de dollars en impôts provinciaux sur le capital. Nous avons également versé 499 millions de dollars en impôts et taxes divers, ce qui comprend 304 millions de dollars en taxes de vente harmonisées, TPS et autres taxes de vente, 180 millions en charges sociales (part de l'employeur), 12 millions en impôts fonciers ainsi que 3 millions en taxes d'affaires et autres taxes diverses.

(en millions de dollars)

	Impôts sur les bénéficiaires	Impôts sur le capital	Autres impôts et taxes
Administration fédérale	526	0	220
Provinces et territoires			
Terre-Neuve-et-Labrador	2	3	2
Île-du-Prince-Édouard	1	0	0
Nouvelle-Écosse	3	3	2
Nouveau-Brunswick	2	2	1
Québec	41	14	44
Ontario	188	0	223
Manitoba	3	6	1
Saskatchewan	3	5	0
Alberta	27	0,0	2
Colombie-Britannique	17	0	5
Nunavut	0	0	0
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0
Yukon	0	0	0
Total des provinces et territoires	286,3	32,7	278,6
Total	812,3	32,7	499,0
Impôts sur les bénéficiaires et le capital		845,0	
Total des impôts et taxes		1 344,0	

Nombre d'employés de BMO^{**}

Employés actifs, permanents, temporaires et contractuels, en congé rémunéré ou non rémunéré. Au 31 octobre 2015.

Provinces et territoires	À temps plein	À temps partiel	Total
Alberta	2 026	427	2 453
Colombie-Britannique	2 242	673	2 915
Manitoba	354	72	426
Nouveau-Brunswick	227	74	301
Terre-Neuve-et-Labrador	202	66	268
Nouvelle-Écosse	398	81	479
Territoires du Nord-Ouest	18	3	21
Ontario	19 477	1 656	21 133
Île-du-Prince-Édouard	45	19	64
Québec	4 261	780	5 041
Saskatchewan	337	122	459
Yukon	6	7	13
Total**	29 593	3 980	33 573
Aux États-Unis	13 156	1 577	14 733
À l'étranger	1 320	144	1 464
Effectif total	44 069	5 701	49 770

* Fait référence au nombre de personnes employées à temps plein et à temps partiel dans chaque province. Il diffère du 47 000 équivalent temps plein (ETP) dont il est question ailleurs dans le présent rapport. Voir le glossaire à la page 47 pour obtenir la définition d'ETP.

** Comprend tous les employés qui paient des impôts au Canada.

Succursales ouvertes et fermées

Succursales de BMO Banque de Montréal ouvertes durant l'exercice 2015 (au Canada)

Nom de la succursale	Adresse	Ville/Province
Mont-Royal et de Bordeaux	2001, avenue du Mont-Royal Est	Montréal, Qc
Bramalea & Sandalwood	10575 Bramalea Road	Brampton, Ont.
Upper James & Rymal	1587 Upper James Street S	Hamilton, Ont.
Richmond Oval	6971 Elmbridge Way	Richmond, C.-B.
False Creek	103 2nd Avenue W	Vancouver, C.-B.
Cambie & Marine	480 SW Marine Drive	Vancouver, C.-B.

Succursales de BMO Banque de Montréal fermées durant l'exercice 2015 (au Canada)

Nom de la succursale	Adresse	Ville/Province
Édifice Sun Life	1155, rue Metcalfe	Montréal, Qc

Succursales déménagées

Succursales de BMO Banque de Montréal déménagées durant l'exercice 2015 (au Canada)

Nom de la succursale	Ancienne adresse	Nouvelle adresse	Ville/Province
Bedford	21 Dartmouth Road	1525 Bedford Highway	Bedford, N.-É.
Spring Garden	5435 Spring Garden Road	5506 Spring Garden Road	Halifax, N.-É.
Châteauguay	179, boulevard D'Anjou	129, boulevard D'Anjou	Châteauguay, QC
L'Île-Perrot	110, boulevard Don-Quichotte	409, Grand Boulevard	L'Île-Perrot, Qc
Carrefour Laval*	3035, boulevard Le Carrefour	3035, boulevard Le Carrefour	Laval, Qc
Christophe-Colomb et Mont-Royal*	1101, avenue du Mont-Royal Est	1101, avenue du Mont-Royal Est	Montréal, Qc
King et 13 ^e Avenue	739, rue du Conseil	955, rue King Est	Sherbrooke, Qc
Saint-Bruno*	1560, rue Montarville	1560, rue Montarville	Saint-Bruno-de-Montarville, Qc
Yonge & Big Bay Point	279 Yonge Street	494 Big Bay Point Road	Barrie, Ont.
Huron Street (Hwy 26 - Collingwood)	79 Hurontario Street	25 Huron Street	Collingwood, Ont.
Cityview*	1454 Merivale Road	1454 Merivale Road	Ottawa, Ont.
Steeles & Bathurst	6172 Bathurst Street	800 Steeles Avenue W	Thornhill, Ont.
Queen & Saulter	711 Queen Street E	774 Queen Street E	Toronto, Ont.
Brentwood Town Centre*	4567 Lougheed Highway	4567 Lougheed Highway	Burnaby, C.-B.

* Travaux effectués à l'emplacement d'origine, y compris agrandissements ou déménagements dans le même centre commercial. L'adresse demeure donc inchangée.

Guichets automatiques ajoutés

Emplacement	Adresse	Ville	Province
CANEX BFC Gander	Building 8, Washington Boulevard	Gander	T.-N.-L.
Sobeys	1621 Topsail Road	Paradise	T.-N.-L.
Bedford	1525 Bedford Highway	Bedford	N.-É.
Spring Garden	5506 Spring Garden Road	Halifax	N.-É.
Sobeys	183 Main Street	Shediac	N.-B.
Shell	75, chemin Eardley	Gatineau (Aylmer)	Qc
CANEX BFC Bagotville	Bâtiment 147	Saguenay	Qc
Châteauguay	129, boulevard D'Anjou	Châteauguay	Qc
L'île-Perrot	409, Grand Boulevard	L'île-Perrot	Qc
IGA	5175, boulevard Cousineau	Longueuil (Saint-Hubert)	Qc
IGA	1526, rue Sherbrooke	Magog	Qc
Mont-Royal et de Bordeaux	2001, avenue du Mont-Royal Est	Montréal	Qc
Shell IGA	6505, boulevard Henri-Bourassa Est	Montréal	Qc
IGA	2000, boulevard Louis-Fréchette	Nicolet	Qc
Shell IGA	2900, boulevard du Curé-Labelle	Prévost	Qc
IGA	17010, boulevard Henri-Bourassa	Québec	Qc
CANEX Club Kaebler	Bâtiment 514	Shannon	Qc
CANEX	Centre Plein Air Castor	Shannon	Qc
King et 13e Avenue	955, rue King Est	Sherbrooke	Qc
IGA	9600, rue Henri-Piché	Mirabel (Saint-Canut)	Qc
CANEX BFC Saint-Hubert	Bâtiment 10	Longueuil (Saint-Hubert)	Qc
IGA	1430, boulevard Saint-Antoine	Saint-Jérôme	Qc
Shell IGA	4550, boulevard des Forges	Trois-Rivières	Qc
Shell	115 Salem Road S	Ajax	Ont.
Shell	1991 Salem Road N	Ajax	Ont.
Shell	2 Westney Road S	Ajax	Ont.
Shell	915 Westney Road S	Ajax	Ont.
Shell	999 Harwood Avenue N	Ajax	Ont.
Shell	10 Legend Court	Ancaster	Ont.
Shell	1501 Wellington Street E	Aurora	Ont.
Shell	204 Grove Street	Barrie	Ont.
Yonge & Big Bay Point	494 Big Bay Point Road	Barrie	Ont.
Shell	601 Yonge Street	Barrie	Ont.
Shell	86 Barrie View Drive	Barrie	Ont.
Shell	396 North Front Street	Belleville	Ont.
Shell	355 Waverley Road	Bowmanville	Ont.
Shell	412 Holland Street West	Bradford	Ont.
Bramalea & Sandalwood	10575 Bramalea Road	Brampton	Ont.
Shell	10511 Bramalea Road	Brampton	Ont.
Shell	1235 Williams Parkway	Brampton	Ont.
Shell	2001 North Park Drive	Brampton	Ont.
Shell	3550 Queen Street E	Brampton	Ont.
Shell	490 Great Lakes Drive	Brampton	Ont.
Shell	5 Great Lakes Drive	Brampton	Ont.
Shell	7756 Hurontario Street	Brampton	Ont.
Shell	9919 Airport Road	Brampton	Ont.
Shell	9950 Chinguacousy Road	Brampton	Ont.
Shell	3 Baldwin Street	Brooklin	Ont.
Shell	1195 Walkers Line	Burlington	Ont.
Shell	1221 Guelph Line	Burlington	Ont.
Shell	1235 Appleby Line	Burlington	Ont.
Shell	1331 Brant Street	Burlington	Ont.
Food Basics	3365 Fairview Street	Burlington	Ont.

Guichets automatiques ajoutés

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Shell	632 Plains Road E	Burlington	Ont.
Shell	12016 Airport Road N	Caledon	Ont.
Shell	800 Franklin Boulevard	Cambridge	Ont.
Shell	RR 2 Highway 49 (2653 March Road)	Carp	Ont.
Collingwood	25 Huron Street	Collingwood	Ont.
Shell	1993 Tenth Line	Cumberland	Ont.
Shell	608 Wilson Avenue	Downsview	Ont.
Shell	230 Lloydmanor Road	Etobicoke	Ont.
Shell	2799 Lakeshore Boulevard W	Etobicoke	Ont.
Shell	5286 Dundas Street W	Etobicoke	Ont.
Shell	677 Burnhamthorpe Road	Etobicoke	Ont.
Upper James & Rymal	1587 Upper James Street	Hamilton	Ont.
Becker's Petro Canada	564 Barton Street E	Hamilton	Ont.
Shell	7975 Trafalgar Road	Hornby	Ont.
Shell	2098 Commerce Park Drive	Innisfil	Ont.
Shell	720 March Road	Kanata	Ont.
Shell	405 Second Street S	Kenora	Ont.
Shell	1700 King Road	King City	Ont.
Shell	4574 King Street E	Kitchener	Ont.
Shell	504 Lancaster Street	Kitchener	Ont.
Shell	110 Fanshawe Park Road E	London	Ont.
Shell	1140 Highbury Avenue	London	Ont.
Shell	1170 Oxford Street W	London	Ont.
Shell	1390 Wellington Road S	London	Ont.
Shell	299 Wharcliffe Road S	London	Ont.
Shell	316 Oxford Street E	London	Ont.
Rexall	350 Oxford Street E	London	Ont.
Shell	463 Wellington Road S	London	Ont.
Shell	839 Wonderland Road S	London	Ont.
Shell	880 Wonderland Road N	London	Ont.
Shell	957 Hamilton Road	London	Ont.
Shell	2881 Major MacKenzie Drive	Markham	Ont.
Shell	5706 Highway 7	Markham	Ont.
Shell	8510 Woodbine Avenue	Markham	Ont.
Shell	9270 McCowan Road	Markham	Ont.
Sobeys	1035 Bronte Street S	Milton	Ont.
Shell	1349 Burnhamthorpe Road E	Mississauga	Ont.
Shell	1480 Britannia Road E	Mississauga	Ont.
Shell	1715 Bloor Street E	Mississauga	Ont.
Shell	2163 Dundas Street E	Mississauga	Ont.
Shell	2165 Erin Mills Parkway	Mississauga	Ont.
Shell	2525 Thomas Street	Mississauga	Ont.
Shell	2695 Credit Valley Road	Mississauga	Ont.
Shell	3020 Unity Drive	Mississauga	Ont.
Shell	3255 Dundas Street W	Mississauga	Ont.
Shell	354 Dundas Street E	Mississauga	Ont.
Shell	3685 Erindale Station Road	Mississauga	Ont.
Shell	4685 Central Parkway E	Mississauga	Ont.
Sobeys	4980 Tahoe Boulevard	Mississauga	Ont.
Shell	5651 Hurontario Street	Mississauga	Ont.
Shell	6984 Hurontario Street	Mississauga	Ont.
Shell	6990 Rexwood Road	Mississauga	Ont.
Shell	745 Courtneypark Drive W	Mississauga	Ont.

Guichets automatiques ajoutés

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Shell	7540 Winston Churchill Boulevard	Mississauga	Ont.
Shell	780 South Sheridan Way	Mississauga	Ont.
Cityview	1450 Merivale Road	Nepean	Ont.
Shell	1548 Merivale Road	Nepean	Ont.
Shell	1857 Merivale Road	Nepean	Ont.
Shell	2950 Woodroffe Avenue	Nepean	Ont.
Shell	3190 Prince of Wales Drive	Nepean	Ont.
Shell	16634 Yonge Street	Newmarket	Ont.
Shell	18223 Leslie Street	Newmarket	Ont.
Shell	1180 Fisher Street	North Bay	Ont.
Shell	1812 Algonquin Avenue	North Bay	Ont.
Shell	390 Lakeshore Drive	North Bay	Ont.
Shell	2435 Finch Avenue W	North York	Ont.
Shell	2831 Bayview Avenue	North York	Ont.
Shell	4722 Yonge Street	North York	Ont.
Shell	909 Wilson Avenue	North York	Ont.
Shell	1528 Dundas Street W	Oakville	Ont.
Shell	325 Dundas Street E	Oakville	Ont.
Shell	3451 Rebecca Street	Oakville	Ont.
Becker's Husky	630 Fourth Line	Oakville	Ont.
Shell	725 Walkers Line	Oakville	Ont.
Shell	2975 St. Joseph Boulevard	Orleans	Ont.
Shell	1350 Taunton Road E	Oshawa	Ont.
Metro	149 Midtown Drive	Oshawa	Ont.
Shell	520 King Street W	Oshawa	Ont.
Shell	1183 Pinecrest Avenue	Ottawa	Ont.
Shell	1440 Prince of Wales Drive	Ottawa	Ont.
Shell	1607 Carling Avenue	Ottawa	Ont.
Shell	2141 Carp Drive	Ottawa	Ont.
Shell	2232 St. Laurent Boulevard	Ottawa	Ont.
Shell	2238 Carling Avenue	Ottawa	Ont.
Shell	2498 Bank Street	Ottawa	Ont.
Shell	962 Merivale Road	Ottawa	Ont.
Shell	116 Bowes Street	Parry Sound	Ont.
CANEX Kyrenia Club Junior Ranks' Mess	Building L105, 146 Nicklin Parade	Petawawa	Ont.
Sobeys	1200 Lansdowne Street W	Peterborough	Ont.
Shell	935 Liverpool Road	Pickering	Ont.
Shell	135 Rexdale Boulevard	Rexdale	Ont.
Shell	1510 Albion Road	Rexdale	Ont.
Shell	627 Dixon Road	Rexdale	Ont.
Shell	11151 Yonge Street	Richmond Hill	Ont.
Shell	12985 Bathurst Street	Richmond Hill	Ont.
Shell	408 Highway 7 E	Richmond Hill	Ont.
Shell	8656 Yonge Street	Richmond Hill	Ont.
Shell	9240 Leslie Street	Richmond Hill	Ont.
Shell	386 Great Northern Road	Sault Ste. Marie	Ont.
Shell	1201 Markham Road	Scarborough	Ont.
Shell	1575 Warden Avenue	Scarborough	Ont.
Shell	1670 McCowan Road	Scarborough	Ont.
Shell	1805 Victoria Park Avenue	Scarborough	Ont.
Shell	2650 Brimley Road	Scarborough	Ont.
Shell	2801 Midland Avenue	Scarborough	Ont.

Guichets automatiques ajoutés

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Shell	3051 Lawrence Avenue	Scarborough	Ont.
Shell	3101 Victoria Park Avenue	Scarborough	Ont.
Shell	3221 Kingston Road	Scarborough	Ont.
Shell	3381 Kennedy Road	Scarborough	Ont.
Shell	577 Birchmount Road	Scarborough	Ont.
Shell	6731 Kingston Road	Scarborough	Ont.
Shell	8301 Sheppard Avenue E	Scarborough	Ont.
Shell	123 Fairview Avenue	St. Thomas	Ont.
Shell	816 Queenston Road	Stoney Creek	Ont.
Shell	5842 Main Street	Stouffville	Ont.
Sobeys	581 Huron Street	Stratford	Ont.
Shell	1329 Regent Street	Sudbury	Ont.
Shell	1394 The Kingsway	Sudbury	Ont.
Shell	1438 Lasalle Boulevard	Sudbury	Ont.
Steeles & Bathurst	800 Steeles Avenue W	Thornhill	Ont.
Shell	1110 West Arthur Street	Thunder Bay	Ont.
Shell	251 West Arthur Street	Thunder Bay	Ont.
Shell	277 North Cumberland Street	Thunder Bay	Ont.
Shell	807 Red River Road	Thunder Bay	Ont.
Shell	888 Red River Road	Thunder Bay	Ont.
Shell	914 Red River Road	Thunder Bay	Ont.
Shell	1077 Yonge Street	Toronto	Ont.
Sobeys	147 Laird Drive	Toronto	Ont.
Shell	1586 Bathurst Street	Toronto	Ont.
Shell	1800 Bayview Avenue	Toronto	Ont.
Shell	1974 Avenue Road	Toronto	Ont.
Sobeys	22 Balliol Street	Toronto	Ont.
Shell	2291 Keele Street	Toronto	Ont.
Shell	2498 Gerrard Street E	Toronto	Ont.
Shell	3070 Dufferin Street	Toronto	Ont.
Shell	3401 Sheppard Avenue E	Toronto	Ont.
BMO Billy Bishop Toronto City Airport	4 Eireann Quay	Toronto	Ont.
Shell	4021 Yonge Street	Toronto	Ont.
Shell	435 Brown's Line	Toronto	Ont.
Rexall	4789 Yonge Street	Toronto	Ont.
Shell	4926 Bathurst Street	Toronto	Ont.
Shell	548 Richmond Street E	Toronto	Ont.
Rexall	63 Front Street E	Toronto	Ont.
Shell	680 The Queensway	Toronto	Ont.
Shell	730 Sheppard Avenue E	Toronto	Ont.
Queen & Saulter	774 Queen Street E	Toronto	Ont.
Rexall	88 Queens Quay W	Toronto	Ont.
Rexall	901 Eglinton Avenue W	Toronto	Ont.
Shell	908 Sheppard Avenue W	Toronto	Ont.
Shell	8330 Kennedy Road	Unionville	Ont.
Shell	1 Montreal Road	Vanier	Ont.
Shell	20 Beechwood Avenue	Vanier	Ont.
Shell	10700 Bathurst Street	Vaughan	Ont.
Shell	2 Vaughan Valley Road	Vaughan	Ont.
Shell	2650 Rutherford Road	Vaughan	Ont.
Shell	3000 Major MacKenzie Drive	Vaughan	Ont.
Shell	360 Phillip Street	Waterloo	Ont.
Shell	2562 Weston Road	Weston	Ont.

Guichets automatiques ajoutés

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Shell	320 Thickson Road S	Whitby	Ont.
Shell	403 Brock Street S	Whitby	Ont.
Shell	685 Taunton Road E	Whitby	Ont.
Shell	11475 Tecumseh Road E	Windsor	Ont.
Shell	3178 Dougall Avenue	Windsor	Ont.
Shell	3579 Tecumseh Road E	Windsor	Ont.
Shell	5501 Ojibway Parkway	Windsor	Ont.
Mi Fuel	9400 Highway 27	Woodbridge	Ont.
Shell	1790 Highland Avenue	Brandon	Man.
Shell	510 1st Street	Brandon	Man.
Shell	390 Main Street	Selkirk	Man.
Shell	1134 St. Mary's Road	Winnipeg	Man.
Shell	1225 Pembina Highway	Winnipeg	Man.
Shell	1420 Jefferson Avenue	Winnipeg	Man.
Shell	185 Scurfield Boulevard	Winnipeg	Man.
Shell	1858 King Edward Street	Winnipeg	Man.
Shell	1915 Main Street	Winnipeg	Man.
Shell	2071 Corydon Avenue	Winnipeg	Man.
Shell	21 Lakewood Boulevard	Winnipeg	Man.
Shell	2222 McPhillips Street	Winnipeg	Man.
Shell	229 Sherbrook Street	Winnipeg	Man.
Shell	2501 Portage Avenue	Winnipeg	Man.
Shell	3086 Pembina Highway	Winnipeg	Man.
Shell	31 Osborne Street	Winnipeg	Man.
Shell	3480 Portage Avenue	Winnipeg	Man.
Shell	350 St. Anne's Road	Winnipeg	Man.
Shell	373 Salter Street	Winnipeg	Man.
Shell	380 Provencher Boulevard	Winnipeg	Man.
Shell	50 Sage Creek Boulevard	Winnipeg	Man.
Shell	609 Regent Avenue W	Winnipeg	Man.
Shell	6620 Roblin Boulevard	Winnipeg	Man.
Shell	690 Sterling Lyon Parkway	Winnipeg	Man.
Shell	701 Portage Avenue	Winnipeg	Man.
Shell	766 Corydon Avenue	Winnipeg	Man.
Shell	903 Henderson Highway	Winnipeg	Man.
Sobeys	965 Henderson Highway	Winnipeg	Man.
Shell	935 Main Street N	Moose Jaw	Sask.
Shell	2020 Victoria Avenue E	Regina	Sask.
Shell	275 Albert Street N	Regina	Sask.
Shell	310 McCarthy Boulevard N	Regina	Sask.
Shell	3165 East Truesdale Drive	Regina	Sask.
Shell	4665 Albert Street	Regina	Sask.
Shell	5005 Sherwood Drive	Regina	Sask.
Shell	5826 Rochdale Boulevard	Regina	Sask.
Shell	810 McCarthy Boulevard	Regina	Sask.
Shell	825 Arcola Avenue E	Regina	Sask.
Shell	1101 Broadway Avenue	Saskatoon	Sask.
Shell	1602 22 Street W	Saskatoon	Sask.
Shell	1740 Idylwyld Drive N	Saskatoon	Sask.
Shell	1828 McOrmond Drive	Saskatoon	Sask.
Midtown Plaza	201 1st Avenue S	Saskatoon	Sask.
Sobeys	3100 Preston Avenue S	Saskatoon	Sask.
Shell	3330 8 Street E	Saskatoon	Sask.

Guichets automatiques ajoutés

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Shell	7 Assiniboine Drive	Saskatoon	Sask.
Shell	824 51 Street E	Saskatoon	Sask.
Shell	109 Centre Avenue	Airdrie	Alb.
Shell	169 East Lake Crescent	Airdrie	Alb.
Shell	2820 Main Street SE	Airdrie	Alb.
Shell	529 2 Avenue SE	Airdrie	Alb.
Shell	230 Lynx Street	Banff	Alb.
Shell	435 Banff Avenue	Banff	Alb.
Shell	6200 50th Street	Beaumont	Alb.
Shell	12 Castleridge Drive NE	Calgary	Alb.
Shell	8435 Bowfort Road NW	Calgary	Alb.
Shell	10855 Bonaventure Drive SE	Calgary	Alb.
Shell	12550 Symons Valley Road NW	Calgary	Alb.
Shell	1304 14th Street SW	Calgary	Alb.
Shell	14588 McIvor Boulevard SE	Calgary	Alb.
Shell	15 Millrise Boulevard SW	Calgary	Alb.
Shell	156 Crowfoot Gate NW	Calgary	Alb.
Shell	1595 32nd Avenue NE	Calgary	Alb.
Shell	1820 Uxbridge Drive NW	Calgary	Alb.
Shell	2020 16 Avenue NE	Calgary	Alb.
Shell	3130 68 Street NE	Calgary	Alb.
Shell	3808 Bow Trail SW	Calgary	Alb.
Shell	388 Country Hills Boulevard NE	Calgary	Alb.
Shell	4647 16th Avenue NW	Calgary	Alb.
Shell	4828 Centre Street NE	Calgary	Alb.
Shell	8650 112th Avenue NW	Calgary	Alb.
Shell	505 10th Street NW	Calgary	Alb.
Shell	5309 Rundehorn Drive NE	Calgary	Alb.
Shell	539 17 Avenue SW	Calgary	Alb.
Shell	5919 Macleod Trail SW	Calgary	Alb.
Shell	6450 Centre Street NE	Calgary	Alb.
Shell	12445 Lake Fraser Drive SE	Calgary	Alb.
Shell	7014 Fairmount Drive SE	Calgary	Alb.
Shell	703 42nd Avenue SE	Calgary	Alb.
Shell	807 McKenzie Drive SE	Calgary	Alb.
Shell	8247 Elbow Drive SW	Calgary	Alb.
Shell	8251 Fairmount Drive SE	Calgary	Alb.
Shell	9420 Macleod Trail SE	Calgary	Alb.
Shell	1714 Bow Valley Trail	Canmore	Alb.
Shell	4312 1 Street	Clareholm	Alb.
Shell	10 Fireside Gate	Cochrane	Alb.
Shell	604 1st Street W	Cochrane	Alb.
Shell	4604 50th Street	Cold Lake	Alb.
Rexall	4341 50th Street (Dodson Plaza)	Drayton Valley	Alb.
Shell	10231 170 Street	Edmonton	Alb.
Shell	10325 34 Avenue	Edmonton	Alb.
Shell	11230 107 Avenue	Edmonton	Alb.
Shell	12206 Stony Plain Road	Edmonton	Alb.
Shell	12925 118 Avenue	Edmonton	Alb.
Shell	13215 127 Street	Edmonton	Alb.
Shell	13610 66 Street	Edmonton	Alb.
Shell	14004 23 Avenue	Edmonton	Alb.
Shell	14865 137 Avenue	Edmonton	Alb.

Guichets automatiques ajoutés

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Shell	15131 127 Street	Edmonton	Alb.
Shell	17056 95 Avenue	Edmonton	Alb.
Shell	17808 Stony Plain Road	Edmonton	Alb.
Shell	1968 Mill Woods Road	Edmonton	Alb.
Shell	2203 110 Street	Edmonton	Alb.
Shell	3518 118 Avenue	Edmonton	Alb.
Shell	4810 142 Avenue NW	Edmonton	Alb.
Shell	4933 Mill Woods Road S	Edmonton	Alb.
Shell	4945 101 Avenue	Edmonton	Alb.
Shell	5174 167 Avenue	Edmonton	Alb.
Shell	5610 111 Street	Edmonton	Alb.
Shell	5830 104 Street	Edmonton	Alb.
Shell	6004 Currents Drive NW	Edmonton	Alb.
Rexall	6104 90 Avenue NW	Edmonton	Alb.
Shell	6312 50 Street	Edmonton	Alb.
Shell	6833 177 Street	Edmonton	Alb.
Shell	708 Parsons Road SW	Edmonton	Alb.
Shell	7535 75 Street	Edmonton	Alb.
Shell	800 Riverbend Square	Edmonton	Alb.
Shell	8545 82 Avenue	Edmonton	Alb.
Shell	9330 144 Avenue	Edmonton	Alb.
Shell	9431 149 Street	Edmonton	Alb.
Shell	9804 153 Avenue	Edmonton	Alb.
Shell	9903 51 Avenue	Edmonton	Alb.
Shell	4208 2 Avenue	Edson	Alb.
Shell	142 Dickins Drive	Fort McMurray	Alb.
Shell	211 Thickwood Boulevard	Fort McMurray	Alb.
Shell	291 Sakitawaw Trail	Fort McMurray	Alb.
Keyano College Bookstore	8115 Franklin Avenue	Fort McMurray	Alb.
Keyano Theatre	8115 Franklin Avenue	Fort McMurray	Alb.
Shell	9824 Franklin Avenue	Fort McMurray	Alb.
Syncrude Sport and Wellness Centre	9908 Penhorwood Street	Fort McMurray	Alb.
Shell	110 Town Crest Road	Fort Saskatchewan	Alb.
Shell	9761 90 Street	Fort Saskatchewan	Alb.
Shell	6640 Popular Drive	Grande Prairie	Alb.
High River	1500 12th Avenue SE	High River	Alb.
Sobeys	98 Centre Street SE	High River	Alb.
Shell	5205 Discovery Way	Leduc	Alb.
Shell	4403 45 Avenue	Lloydminster	Alb.
Shell	5635 44 Street	Lloydminster	Alb.
Shell	704 Redcliff Drive	Medicine Hat	Alb.
Shell	1135 North Railway Street	Okotoks	Alb.
Shell	61 Riverside Drive	Okotoks	Alb.
Shell	6700 46th Street	Olds	Alb.
Shell	4420 Highway 2A	Ponoka	Alb.
Shell	37430 Highway 2 S	Red Deer	Alb.
Shell	53 Gasoline Alley E	Red Deer	Alb.
Shell	62 Carleton Avenue	Red Deer	Alb.
Shell	101 Palisades Way	Sherwood Park	Alb.
Shell	975 Broadmoor Boulevard	Sherwood Park	Alb.
Shell	23263 Wye Road	Sherwood Park	Alb.
Shell	1501 Main Street E	Slave Lake	Alb.
Shell	171 Highway 16A	Spruce Grove	Alb.

Guichets automatiques ajoutés

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Shell	200 King Street	Spruce Grove	Alb.
Shell	70 Macleod Avenue	Spruce Grove	Alb.
Shell	31 Fairview Boulevard	St. Albert	Alb.
Shell	390 St. Albert Road	St. Albert	Alb.
Shell	2 Hebert Road	St. Albert	Alb.
Sobeys	4607 50 Street	Stettler	Alb.
Sobeys	100 Ranch Market	Strathmore	Alb.
Shell	310 Ridge Road	Strathmore	Alb.
Shell	10620 100 Street	Westlock	Alb.
Shell	3760 Kepler Street	Whitecourt	Alb.
Shell	1989 Sumas Way	Abbotsford	C.-B.
Shell	2016 McCallum Road	Abbotsford	C.-B.
Shell	2061 Whatcom Road	Abbotsford	C.-B.
Shell	2181 Clearbrook Road	Abbotsford	C.-B.
Shell	30362 Fraser Highway	Abbotsford	C.-B.
UFV Atrium Student Union Building	33844 King Road	Abbotsford	C.-B.
UFV 2nd Floor	33844 King Road	Abbotsford	C.-B.
Shell	4177 Kingsway	Burnaby	C.-B.
Shell	4191 North Road	Burnaby	C.-B.
Shell	4505 Canada Way	Burnaby	C.-B.
Shell	6511 Hastings Street	Burnaby	C.-B.
Shell	1090 Trans Canada Highway	Cache Creek	C.-B.
Shell	2574 South Island Highway	Campbell River	C.-B.
Shell	45740 Yale Road W	Chilliwack	C.-B.
Shell	8236 Eagle Landing Parkway	Chilliwack	C.-B.
Shell	2052 Comox Avenue	Comox	C.-B.
Shell	3051 Lougheed Highway	Coquitlam	C.-B.
Shell	2591 Cliffe Avenue	Courtenay	C.-B.
Shell	11020 8 Street	Dawson Creek	C.-B.
Shell	5277 48th Avenue	Delta	C.-B.
Shell	8380 112th Street	Delta	C.-B.
Shell	380 Transcanada Highway	Duncan	C.-B.
Shell	8908 96A Street	Fort St. John	C.-B.
Shell	9605 100 Street	Fort St. John	C.-B.
Shell	14 Street North	Golden	C.-B.
Shell	1505 Hugh Allen Drive	Kamloops	C.-B.
Shell	1705 East Trans Canada Highway	Kamloops	C.-B.
Shell	1155 Highway 33 W	Kelowna	C.-B.
Shell	1850 K.L.O. Road	Kelowna	C.-B.
Shell	3100 Lakeshore Road	Kelowna	C.-B.
Shell	525 Highway 97 S	Kelowna	C.-B.
Shell	634 Harvey Avenue	Kelowna	C.-B.
Shell	728 Esplanade Street	Ladysmith	C.-B.
Shell	2890 Westshore Parkway	Langford	C.-B.
Shell	5157 216 Street	Langley	C.-B.
Shell	8622 200th Street	Langley	C.-B.
Shell	9240 200th Street	Langley	C.-B.
Shell	20304 Lougheed Highway	Maple Ridge	C.-B.
Shell	23212 Dewdney Trunk Road	Maple Ridge	C.-B.
Shell	3603 Voght Street	Merritt	C.-B.
Shell	828 Deloume Road	Mill Bay	C.-B.
Shell	6369 Hammond Bay Road	Nanaimo	C.-B.
Shell	301 Nelson Avenue	Nelson	C.-B.

Guichets automatiques ajoutés

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Shell	1198 Marine Drive	North Vancouver	C.-B.
Shell	1731 Capilano Road	North Vancouver	C.-B.
Shell	370 East Island Highway	Parksville	C.-B.
Shell	3690 Johnston Road	Port Alberni	C.-B.
Shell	1190 Pitt River Road	Port Coquitlam	C.-B.
Shell	2315 Pitt River Road	Port Coquitlam	C.-B.
Shell	2405 St. Johns Street	Port Moody	C.-B.
Shell	4779 Joyce Avenue	Powell River	C.-B.
Shell	4293 5th Avenue	Prince George	C.-B.
Shell	2712 West Island Highway	Qualicum Beach	C.-B.
Shell	1840 Trans Canada Highway	Revelstoke	C.-B.
Shell	5511 Garden City Road	Richmond	C.-B.
Elmbridge & Hollybridge	6971 Elmbridge Way	Richmond	C.-B.
Shell	2502 Mt Newton Cross Road	Saanichton	C.-B.
Shell	311 10 Street SW	Salmon Arm	C.-B.
Shell	7670 Vedder Road	Sardis	C.-B.
Shell	1229 Eagle Pass Way	Sicamous	C.-B.
Shell	1580 Highway 99	Squamish	C.-B.
Shell	9507 Main Street	Summerland	C.-B.
Shell	13598 88th Avenue	Surrey	C.-B.
Shell	14780 108th Avenue	Surrey	C.-B.
Shell	15184 56th Avenue	Surrey	C.-B.
Shell	15551 Fraser Highway	Surrey	C.-B.
Shell	2025 152nd Street	Surrey	C.-B.
Shell	6391 176th Street	Surrey	C.-B.
Shell	9620 120th Street	Surrey	C.-B.
Shell	1591 56th Street	Tsawwassen	C.-B.
False Creek	103 West 2nd Avenue	Vancouver	C.-B.
Shell	1295 East 12th Avenue	Vancouver	C.-B.
Shell	1305 Marine Drive	Vancouver	C.-B.
Shell	1396 East 41st Avenue	Vancouver	C.-B.
Shell	1503 West 41st Avenue	Vancouver	C.-B.
Shell	1896 East Hastings Street	Vancouver	C.-B.
Shell	2103 West Broadway	Vancouver	C.-B.
Shell	3114 East 49th Avenue	Vancouver	C.-B.
Shell	3596 West 41st Avenue	Vancouver	C.-B.
Shell	4110 Oak Street	Vancouver	C.-B.
Shell	4314 West 10th Avenue	Vancouver	C.-B.
Cambie & Marine	480 SW Marine Drive	Vancouver	C.-B.
University of British Columbia	6133 University Boulevard	Vancouver	C.-B.
Shell	8686 Granville Street	Vancouver	C.-B.
Shell	3800 32nd Street	Vernon	C.-B.
Shell	100 Esquimalt Road	Victoria	C.-B.
Shell	1321 Yates Street	Victoria	C.-B.
Shell	1945 Oak Bay Avenue	Victoria	C.-B.
Shell	2728 Spencer Road	Victoria	C.-B.
Shell	3393 Douglas Street	Victoria	C.-B.
Shell	3790 Quadra Street	Victoria	C.-B.
Shell	490 Island Highway	Victoria	C.-B.
Shell	2148 Sooke Road	Victoria	C.-B.
Shell	482 Range Lake Road	Yellowknife	T.N.-O.

Guichets automatiques retirés

Emplacement	Adresse	Ville	Province
Bedford	21 Dartmouth Road	Bedford	N.-É.
Spring Garden & Queen	5435 Spring Garden Road	Halifax	N.-É.
Sobeys	10, boulevard Saint-Pierre Est	Caraquet	N.-B.
Châteauguay	179, boulevard D'Anjou	Châteauguay	Qc
IGA	515, boulevard Curé-Labelle	Laval	Qc
Édifrice Sun Life	1155, rue Metcalfe	Montréal	Qc
Conseil et 10e Avenue	739, rue du Conseil	Sherbrooke	Qc
Allandale Marketplace	279 Yonge Street	Barrie	Ont.
Shoppers Drug Mart	405 Dundas Street E	Belleville	Ont.
Church & Main	135 Main Street N	Brampton	Ont.
Daisy Mart	7980 Kennedy Road S	Brampton	Ont.
Huron & Ste Marie	79 Hurontario Street	Collingwood	Ont.
Petro Canada / Beckers	564 Barton Street E	Hamilton	Ont.
Sobeys	700 Queenston Road	Hamilton	Ont.
Daisy Mart	100 Carlton Road	Markham	Ont.
Sobeys	1680 Tech Avenue	Mississauga	Ont.
Sobeys	6355 Viscount Road	Mississauga	Ont.
Cityview	1454 Merivale Road	Nepean	Ont.
Sobeys	1200 Lansdowne Street W	Peterborough	Ont.
Kennedy Park Centre	682 Kennedy Road	Scarborough	Ont.
Sobeys	30 Queensland Road	Stratford	Ont.
Sobeys	207 Queens Quay W	Toronto	Ont.
Union Station	65 Front Street W	Toronto	Ont.
Queen & Broadview	711 Queen Street E	Toronto	Ont.
Rexall	88 Queens Quay W	Toronto	Ont.
Rexall	899-901 Eglinton Avenue W	Toronto	Ont.
Rexall	777 Bay Street	Toronto	Ont.
Metro	9600 Islington Avenue	Vaughan	Ont.
Rexall	838 Ontario Road	Welland	Ont.
Steeles & Bathurst	6172 Bathurst Street	Willowdale	Ont.
Campbell Variety	1721 University Avenue W	Windsor	Ont.
Canada Safeway	1610 18th Street	Brandon	Man.
Canada Safeway	143 Provincial Trunk Highway 12 N	Steinbach	Man.
Sobeys	965 Henderson Highway	Winnipeg	Man.
Sobeys	3545 32nd Avenue NE	Calgary	Alb.
High River	1103 18 Street SE	High River	Alb.
Canada Safeway	1702 23 Street N	Lethbridge	Alb.
Safeway	6319 50th Avenue	Red Deer	Alb.
Sobeys	100 Ranch Market	Strathmore	Alb.
CANEX	1200 Stanley Park Drive	Vancouver	C.-B.
Student Union UBC	6138 Student Union Boulevard	Vancouver	C.-B.

Financement par emprunt des entreprises

Au 31 octobre 2015 (montants en millions de dollars)

Provinces et territoires		0 \$ à 24 999 \$	25 000 \$ à 99 999 \$	100 000 \$ à 249 999 \$	250 000 \$ à 499 999 \$	500 000 \$ à 999 999 \$	1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	Montant autorisé	15	33	47	66	101	343	796	1 402
	Nombre d'entreprises	1 822	758	485	365	292	341	124	4 187
Île-du-Prince-Édouard	Montant autorisé	5	9	20	35	61	211	98	440
	Nombre d'entreprises	569	246	211	217	195	239	23	1 700
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé	24	48	162	103	224	716	2 878	4 156
	Nombre d'entreprises	2 976	1 094	1 590	624	675	771	332	8 062
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé	19	39	54	77	130	357	1 104	1 779
	Nombre d'entreprises	2 378	872	541	442	364	383	168	5 148
Québec	Montant autorisé	208	285	645	486	738	2 126	17 846	22 335
	Nombre d'entreprises	25 901	6 892	6 368	2 778	2 229	2 172	1 795	48 135
Ontario	Montant autorisé	461	627	1 145	1 036	1 669	5 353	40 567	50 858
	Nombre d'entreprises	83 311	15 411	10 931	5 757	4 925	5 378	4 723	130 436
Manitoba	Montant autorisé	26	45	42	60	98	888	2 517	3 676
	Nombre d'entreprises	3 312	1 136	396	327	277	449	200	6 097
Saskatchewan	Montant autorisé	45	92	90	150	224	680	3 175	4 456
	Nombre d'entreprises	5 327	2 262	878	885	705	755	343	11 155
Alberta	Montant autorisé	179	230	194	309	512	1 886	23 598	26 908
	Nombre d'entreprises	20 748	5 935	1 832	1 737	1 506	1 915	1 353	35 026
Colombie-Britannique	Montant autorisé	170	242	318	404	728	2 961	16 970	21 794
	Nombre d'entreprises	20 249	6 013	3 093	2 277	2 139	3 019	2 079	38 869
Yukon	Montant autorisé	1	2	4	6	6	62	0	81
	Nombre d'entreprises	135	62	35	32	16	44	0	324
Territoires du Nord-Ouest/ Nunavut	Montant autorisé	1	2	2	4	8	54	11	81
	Nombre d'entreprises	113	58	19	20	22	34	3	269
Total	Montant autorisé	1 152	1 655	2 723	2 736	4 499	15 637	109 562	137 964
	Nombre d'entreprises	166 841	40 739	26 379	15 461	13 345	15 500	11 143	289 408

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 les 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 54 du Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (Rapport ESG) et Déclaration annuelle 2015 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 2015 de BMO Groupe financier. Les activités de développement communautaire de la SHBM sont intégrées à celles de BMO Groupe financier, telles qu'elles sont décrites dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2015 de BMO Groupe financier aux pages 28 à 32.

Tel qu'il est décrit dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2015 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.

Déclaration annuelle de la Société de fiducie BMO*

En raison de la nature particulière de ses activités, la Société de fiducie BMO 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* (la Loi) et dans la réglementation applicable.

La Société de fiducie BMO, constituée en vertu de la *Loi du Canada*, est inscrite afin de dispenser des services fiduciaires partout au Canada. La Société de fiducie BMO est une filiale en propriété exclusive de la Banque de Montréal et fait partie de BMO Groupe financier. Sa principale activité consiste à agir comme fiduciaire pour des clients de BMO Banque privée, à vendre des certificats de placement garanti offerts par l'entremise des circuits de distribution de BMO Groupe financier et de courtiers en dépôts tiers sélectionnés, et à agir comme fiduciaire de régimes enregistrés et de régimes de retraite de clients de BMO Groupe financier.

Pendant la période visée, la Société de fiducie BMO n'a pas ouvert ni fermé de succursale. La Société de fiducie BMO n'exploite pas d'autres installations qui acceptent les dépôts des clients ou leur distribuent des espèces. La Société de fiducie BMO ne compte aucun employé. Toutes ses activités sont menées par des employés de la Banque de Montréal.

Les impôts sur les bénéfices et les impôts sur le capital payés au Canada par BMO Groupe financier, dont fait partie la Société de fiducie BMO, sont énumérés à la page 54 du Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (Rapport ESG) et Déclaration annuelle 2015 de BMO Groupe financier.

La Société de fiducie BMO 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 2015 de BMO Groupe financier. Les activités de développement communautaire de la Société de fiducie BMO sont intégrées à celles de BMO Groupe financier, telles qu'elles sont décrites dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2015 de BMO Groupe financier aux pages 28 à 32.

Tel qu'il est décrit dans le Rapport ESG et Déclaration annuelle 2015 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 Société de fiducie BMO 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 de fiducie BMO, 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

BMO



MD Marque de commerce déposée de la Banque de Montréal

MD† Touch ID et iPhone sont des marques de commerce déposées d'Apple Inc.

MD†† Trusteer Rapport est une marque déposée d'International Business Machines Corporation.