

✓ Obtenir l'engagement de nos parties prenantes

DANS CETTE SECTION

- Être à l'écoute des clients 17
- Rendre compte aux actionnaires 18
- Valoriser l'opinion des employés 18
- Agir de façon responsable envers les collectivités 18

« Les membres du Conseil consultatif sur la retraite nous incitent à tenir compte des nouvelles réalités financières et non financières auxquelles nos clients pourraient devoir s'adapter. Ils nous encouragent à tirer parti de nos relations de confiance et nous obligent à remettre en question notre manière conventionnelle de concevoir, en tant que fournisseur de services financiers, notre association avec nos clients. Ensemble, nous élaborons des solutions à la fois innovatrices et pragmatiques pour l'avenir. »

Kris Vikmanis
Chef du Marché de la retraite
BMO Groupe financier

Priorités

1. **Trouver** des façons d'obtenir l'engagement de nos parties prenantes, notamment nos clients, nos actionnaires, nos employés et nos collectivités.
2. **S'associer** à des groupes nationaux et internationaux qui font avancer la cause de la responsabilité sociétale.
3. **Établir des partenariats** visant à encourager le débat sur les changements climatiques.



Nos partenaires

À BMO, nous cherchons continuellement des façons d'obtenir l'engagement de nos parties prenantes. Nous estimons qu'en dialoguant avec un grand nombre de partenaires, notamment nos clients, nos actionnaires, nos employés et nos collectivités, nous sommes mieux placés pour servir non seulement les intérêts des personnes touchées par nos activités, mais également ceux de notre organisation.

Être à l'écoute des clients

Nos clients ont des objectifs précis, qu'il s'agisse d'acheter leur première maison, d'épargner pour les études d'un enfant, d'investir en vue de leur retraite ou de faire croître une entreprise. Notre travail consiste à les aider à atteindre ces objectifs le plus rapidement, le plus efficacement et le plus aisément possible – en commençant par les écouter. Grâce à l'amélioration de la technologie et à l'augmentation récente du nombre d'employés en contact direct avec la clientèle, nous avons maintenant plus de temps pour répondre aux besoins uniques de chaque client. Écouter nos clients et répondre à leurs attentes est aussi l'objectif de notre processus de résolution de différends. Si un différend ne peut pas être résolu par le personnel de la succursale ou aux divers échelons de direction de notre groupe de sociétés, il est possible pour le client de faire appel au Bureau de l'ombudsman de BMO Groupe financier. Pour nous assurer de continuer à offrir un service à la clientèle responsable, nous avons mis à jour notre processus de résolution de différends en 2007 (voir la section *Mériter la confiance de nos parties prenantes*, à la page 10).

Conseil consultatif sur la retraite

En plus d'être à l'écoute de nos clients, nous consultons des experts externes sur des enjeux qui les touchent de près. Par exemple, nous avons mis sur pied un groupe composé d'éminents spécialistes canadiens qui conseillent notre organisation sur les enjeux liés aux nouvelles réalités de la retraite. Notre Conseil consultatif sur la retraite incarne notre engagement renouvelé à expliquer à nos clients les impératifs liés au départ à la retraite et à les aider à s'y préparer.

Rendre compte aux actionnaires

Nous servons les intérêts de nos actionnaires en assurant la réussite de l'organisation. Mais la satisfaction des attentes des actionnaires passe également par notre engagement à être ouverts, responsables et transparents. Aussi, BMO offre-t-il aux actionnaires et aux autres parties prenantes l'accès à un large éventail d'informations sur l'organisation, au moyen de son site Web et de ses publications annuelles, notamment le Rapport annuel, la Circulaire de sollicitation de procurations et la Déclaration annuelle. Parallèlement, nous tenons analystes et investisseurs au courant de nos affaires lors de réunions et de présentations financières organisées régulièrement. Enfin, nous recueillons fréquemment les commentaires de la communauté financière afin de mieux cerner les perceptions à l'égard de notre stratégie et de notre rendement ainsi que les possibilités d'amélioration.

Valoriser l'opinion des employés

Pour être en mesure d'offrir un service exceptionnel à nos clients, notre personnel doit bénéficier d'un environnement de travail adéquat, posséder les compétences requises et obtenir une formation pertinente afin de réussir leur vie professionnelle et personnelle. Plus précisément, ils doivent évoluer dans un milieu qui les encourage à communiquer leurs idées, leurs réflexions et leurs préoccupations. L'une des façons les plus importantes de recueillir leurs commentaires est notre Sondage annuel auprès des employés (SAE), qui nous permet d'évaluer leurs attitudes et leurs opinions à l'égard des enjeux liés au milieu de travail – de la diversité à la stratégie commerciale. En 2007, nous avons obtenu l'indice d'engagement des employés le plus élevé jamais atteint dans le cadre du SAE, démontrant de manière éloquente que nos employés estiment que leurs commentaires sont valorisés et pris en compte.

La voix de la diversité

Les neuf conseils sur la diversité et quatre groupes d'affinité de BMO offrent à des employés d'origines variées l'occasion de sensibiliser et de conseiller les décideurs plus élevés dans la hiérarchie de l'organisation sur les questions d'inclusion. Ces groupes incarnent la diversité de notre organisation. Au même titre que l'Agora autochtone, les groupes d'affinité offrent des programmes de mentorat et de soutien professionnel aux membres de minorités visibles de même qu'aux personnes sourdes, devenues sourdes, ou malentendantes et aux membres de minorités sexuelles (gais, lesbiennes, bisexuels et transgenres).

Agir de façon responsable envers les collectivités

À BMO, nous assumons notre responsabilité vis-à-vis des collectivités où nous sommes établis et de la société en général. Nous croyons fermement que la responsabilité sociétale profite à notre organisation et au monde qui nous entoure. BMO alloue chaque année des sommes importantes aux dons et commandites. En 2007, 42,6 millions de dollars ont ainsi été accordés à des collectivités, à des organismes caritatifs et à des organismes sans but lucratif au Canada. Nous publions tous les ans le document Rapport sociétal et Déclaration annuelle, accessible sur notre site Web, qui décrit en détail notre contribution à la société. Nous sommes également associés à des groupes nationaux et internationaux qui font avancer la cause de la responsabilité sociétale et font la promotion du débat sur les changements climatiques. Par exemple, en 2007, nous avons formé un partenariat avec d'autres banques canadiennes et Environnement Canada afin d'examiner le rôle du secteur des services financiers dans la protection et la conservation de la forêt boréale canadienne (voir la section *Durabilité de l'environnement*, à la page 32).

« BMO Banque de Montréal a joué un rôle de premier plan dans le soutien au Royal Victoria Hospital, et à notre campagne de financement **I believe** de la phase 1 du projet d'agrandissement de l'hôpital, qui comprend le Simcoe-Muskoka Regional Cancer Centre. Au moyen d'un don et d'autres initiatives, BMO a réuni une somme considérable pour notre hôpital, ce qui permettra aux gens de notre région de continuer à recevoir des soins de santé de qualité, à temps et près de chez eux. »

David Blenkarn
Président
Royal Victoria Hospital Foundation
Barrie, Ontario

Pour plus d'information :
www.bmo.com/responsabilitesocietale